CATÁLOGO DE DEFINICIONES

1. DEFINICIONES RELACIONADAS A TI

| **DEFINICIÓN** | **DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- |
| **ACCIÓN CORRECTIVA** | Es aquella acción que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema identificado. |
| **ACCIÓN PREVENTIVA** | Es aquella que se anticipa a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. A través de esta acción se busca evitar los problemas identificando los riesgos y disminuyéndolos. |
| **ACTA DE REUNIÓN** | Documento en el que se registran los temas tratados y los compromisos acordados en una reunión de seguimiento del proyecto informático. En el presente procedimiento se refiere al formato F04 – Formato Acta de Reunión del Modelo de Gobernabilidad de Programas y Proyectos. |
| **ACTA DEL PROYECTO INFORMÁTICO** | Documento emitido por el jefe de proyecto informático y gerente del proyecto, que formaliza la presentación del proyecto informático a todos los interesados identificados en el registro de interesados. Formato FGP1-Acta del Proyecto. |
| **ACTIVIDAD** | Conjunto de tareas cohesionadas de un proceso  *Referencia****:*** *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207 2016* |
| **ACTIVO** | Se refiere a los activos de los procesos de la Institución. Es el resultado de un aprendizaje basado en la experiencia de planear o ejecutar un proceso o procedimiento, que sirve de guía y que puede ser utilizado por otros profesionales y equipos de trabajo. Los activos incluyen normatividad informática, lecciones aprendidas, ejemplos, materiales de capacitación, fichas métricas de proceso, entre otros. El activo incluye los campos índices que permiten identificarlo y encontrarlo en el repositorio de activos de procesos INSI. |
| **ACTIVO DE CONTENIDO** | Comprende todos aquellos Activos que no incluyen a la Normatividad Informática (esto es: Lecciones Aprendidas, Ejemplos, Materiales de Capacitación y Fichas de Métricas de Proceso). |
| **ACTIVO DE SOFTWARE REUTILIZALBLE** | También conocido como "asset". Es un producto de software diseñado expresamente para ser utilizado múltiples veces en el desarrollo de diferentes sistemas o aplicaciones. Dentro de los activos de software tenemos: componentes de software, documentación de sistemas, modelos conceptuales, modelos orientados a objetos, modelos físicos de datos, casos de prueba, patrones de diseño, estilos de arquitectura, patrones de arquitectura, tácticas, arquetipos, esquemas XML y planes. |
| **ACTIVO DEL SERVICIO** | Se refiere a cualquier recurso o habilidad/capacidad para proveer servicios de TI. Los activos de un proveedor de Servicio incluyen cualquier elemento que puede contribuir en la provisión de un servicio. Los Activos pueden ser cualquiera de los siguientes tipos: Administración, Organización, Procesos, Conocimiento, Personas, Información, Aplicaciones, Infraestructura y Capital Financiero. |
| **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)** | El nivel de servicio acordado representa la medida negociada y pactada entre la INSI y las áreas del negocio, para brindar y recibir un servicio balanceado entre sus incidentes y/o peticiones y la capacidad de atención de la INSI. |
| **ACUERDO DE NIVEL OPERACIONAL (OLA)** | Son acuerdos escritos y firmados entre los diferentes dominios de infraestructura (áreas de TI y de la organización), que permiten cumplir con los SLA. |
| **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (SERVICE LEVEL AGREEMENT, SLA)** | Acuerdo escrito entre el proveedor de servicios de TI y el cliente, sobre los niveles de servicio acordados entre ambas partes. El nivel de servicio acordado representa la medida negociada y pactada entre la organización de TI y los clientes para brindar y recibir un servicio balanceado entre sus requerimientos y la capacidad de la Organización de TI. |
| **ADQUIRIENTE** | Interesado que adquiere o intenta adquirir un producto o servicio de un proveedor.  *Referencia****:*** *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207 2016* |
| **ADQUISICIÓN** | Proceso para obtener un sistema, producto software o servicio software  *Referencia****:*** *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207 2016* |
| **AMBIENTE DE RESTAURACIÓN** | Espacio físico que es preparado y configurado para la recuperación de los respaldos de software retirado. |
| **ANÁLISIS DEL NEGOCIO** | El Análisis del Negocio ayuda a la organización a definir la solución óptima para satisfacer sus necesidades. El Análisis de Negocio es el conjunto de tareas técnicas utilizadas para trabajar como enlace entre los interesados del negocio, con el fin de entender la estructura, política y operaciones de una institución a fin de recomendar soluciones que le permitan alcanzar sus metas. |
| **ANÁLISIS PROACTIVO** | Conjunto de actividades que se realizan cuando el problema se detecta y se da de alta sin esperar a que genere incidencias. |
| **ANÁLISIS REACTIVO** | Conjunto de actividades que se realizan cuando el problema se da de alta porque está generando incidencias. |
| **APLICACIONES** | Desarrollos informáticos en los siguientes lenguajes: Informix, Oracle, SQL Server, Exchange, Lotus Domino, SharePoint, entre otros. |
| **APLICACIONES CRITICAS** | Son aquellas aplicaciones que soportan los servicios críticos definidos por el usuario. |
| **APLICACIONES SENSIBLES** | Son aquellas aplicaciones que han tenido problemas luego de su instalación y que han afectado a más aplicaciones y a la plataforma. Son definidos por el personal de INSI. |
| **ÁRBOL DE UTILIDAD** | Organiza y clasifica los atributos de calidad en forma de árbol. El primer nivel corresponde a los atributos de calidad requeridos y los siguientes niveles (hojas) indican requerimientos puntuales sobre los atributos de calidad. |
| **AREA ESPECIALIZADA DE LA INSI (AE)** | Unidad organizacional con conocimientos y experiencia especiales en las TIC como Base de Datos, Arquitectura Tecnológica, Telecomunicaciones, Desarrollo de Aplicaciones, Seguridad Informática entre otros (de competencia funcional de la INSI).  En caso de proyectos institucionales y el área usuaria de negocio no tenga intervención en la evaluación, prueba o validación alguna con los bienes o servicios a adquirir, entonces el Área especializada debe cumplir el rol del AU. |
| **ARQUITECTURA DE APLICACIONES** | Describe la estructura y comportamiento de las aplicaciones utilizadas en un negocio, enfocándose en cómo interactúan entre ellos y con el usuario. |
| **ARQUITECTURA DE DATOS** | Describe la estructura de los datos física, conceptual y lógica de la organización, y los recursos de gestión de estos datos. |
| **ARQUITECTURA TECNOLÓGICA** | Describe la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implantación de las aplicaciones. |
| **ARTEFACTO** | Es cualquier producto utilizado o producido durante la ejecución de una actividad de gestión de proyectos informáticos. Está sujeto a cambios y versionamiento. |
| **ARTEFACTOS DE LISTO** | Son aquellos artefactos que deben encontrarse listos para que el sprint pueda iniciar (proyectos ágiles). |
| **ARTEFACTOS DE TERMINADO** | Son aquellos artefactos que deben elaborarse y terminarse durante el sprint (proyectos ágiles). |
| **ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE SOFTWARE** | Conjunto de actividades para asegurar, de manera objetiva, que los productos software y los procesos son conformes a sus requerimientos especificados y se ajustan a sus planes establecidos. |
| **ATENCIÓN PRIMER NIVEL** | Se refiere a la atención de un incidente cuya solución puede darse por medio de la ejecución de un procedimiento común. Dicho procedimiento puede ser obtenido de las experiencias incluidas en el registro de incidentes.  *Sustento: Interno para INSI* |
| **ATENCIÓN SEGUNDO NIVEL** | Se refiere a la atención de un incidente cuya solución puede darse con la intervención de un especialista y requiere de cambios en la plataforma y/o aplicaciones.  *Sustento: Interno para INSI* |
| **ATRIBUTO EXTERNO DE CALIDAD** | Son atributos que dependen del entorno en el cuál el software es utilizado, no pueden ser medios en el software mismo, solo cuando está en ejecución. Son medidos durante las etapas de pruebas y producción del ciclo de vida del software. |
| **ATRIBUTO INTERNO DE CALIDAD** | Son atributos que caracterizan al software mismo. Se miden por las propiedades estáticas del código utilizando técnicas de inspección. Son los atributos del software no-ejecutable durante sus fases de desarrollo (modelamiento de requerimiento, análisis, diseño y construcción). |
| **AUDIENCIA** | Son los colaboradores a quienes se comunica los valores, la interpretación, el análisis de la métrica, la frecuencia, forma o medio y cuál es el resultado de una medición de proceso. |
| **BACKLOG DEL PRODUCTO** | Es un documento de requisitos que define el alcance del proyecto ordenado de acuerdo a su prioridad por el Product Owner, lo cual permite tener una perspectiva de todo lo que se quiere hacer, ayuda a que el equipo respete las prioridades establecidas, y ayuda a manejar la incertidumbre durante el proyecto. |
| **BASE DE CONOCIMIENTO (KB, KEDB)** | Repositorio de contenidos de especial relevancia para la resolución de incidencias y peticiones (KE). Estos contenidos se almacenan en forma de tópicos de conocimiento y se clasifican en categorías para ser utilizadas principalmente por los técnicos de Gestión de Incidencias y Peticiones de forma que puedan mejorar su productividad. |
| **BASE DE DATOS (BD)** | Conjunto de información que está almacenada en forma sistemática, de manera tal que los datos que la conforman puedan ser utilizados en forma fragmentada cuando sea necesario. |
| **BASE DE DATOS DE LA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN (CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE, CMDB)** | Es una base de datos que se utiliza para almacenar información detallada de los Elementos de Configuración a lo largo de todo su ciclo de vida. La CMDB guarda atributos de los Elementos de Configuración (CI) y sus relaciones con otros Elementos de Configuración brindando una imagen global de la infraestructura TI de la organización. |
| **BASE DEL CONOCIMIENTO (KNOWLEDGE BASE)** | Base de datos lógica que contienen los datos empleados por la Gestión del Conocimiento donde se almacena información de especial relevancia para la resolución de incidencias y peticiones. Esta información se almacena en forma de artículos y se clasifica en categorías y es consumida principalmente por los técnicos de Gestión de Incidencias y Peticiones de forma que puedan resolverlas lo antes posible. |
| **BITÁCORA DE LA ADQUISIÓN** | Registro que documenta las principales decisiones tomadas a lo largo de la adquisición antes de la elaboración de la primera versión de los Términos de Referencia ó Especificaciones Técnicas (según corresponda).  *Referencia: Repositorio de Activos de Procesos INSI - Normatividad Informática - Procedimientos-PGP.ADSI.07\_GestiónDeLasAdquisiciones\_Desarrollo.* |
| **CAMBIO** | Es la adición, modificación o remoción autorizada o planeada de Servicios de TI o de sus componentes (Elementos de Configuración) y de la documentación asociada. |
| **CAPACITACIÓN** | Conjunto de actividades organizadas y sistemáticas destinadas a que los trabajadores desarrollen, complementen o perfeccionen sus conocimientos y habilidades, o busquen mejorar sus actitudes, en relación con las funciones que le sean asignadas. |
| **CASOS DE PRUEBA NO FUNCIONALES** | También conocido como escenarios de atributos de calidad. Son un tipo de caso de prueba orientado a los atributos de calidad del software. Los tipos de caso de prueba son: De caso de uso, De crecimiento y Exploratorio. |
| **CATÁLOGO DE SERVICIOS** | Describe los servicios de TI ofrecidos a los usuarios. La información contenida en el catálogo para cada uno de los servicios incluye el nivel de información básica que tanto los usuarios como los ofertantes del servicio deben conocer y especificar para facilitar su solicitud, dar a conocer los alcances y la forma como cada servicio es entregado al usuario final. |
| **CAUSA** | Aquello que se considera como fundamento u origen de algo (Diccionario de la Real Academia Española). Se usa el término causa raíz para enfatizar que la causa es lo que origina un problema. En este procedimiento se usan indistintamente y con el mismo significado causa o causa raíz. En el contexto de este procedimiento hay dos tipos de causas:   * Causa especial de variación: Es la causa de un problema que se especifica a alguna circunstancia transitoria y no es parte inherente de un proceso. * Causa común de variación: Es la variación de un proceso que existe debido a las interacciones normales y esperadas entre componentes. |
| **CAUSA RAÍZ DEL PROBLEMA** | Es el auténtico motivo del problema o el origen que subyace a las razones aparentes. |
| **CHANGE REQUEST BRANCHING** | Estrategia en donde se crea una rama por cada requerimiento, y este requerimiento de cambio puede estar asociado a una o más funcionalidades. |
| **CICLO DE ESTIMACIÓN** | Este ciclo está compuesto por tres grandes procesos que están incluidos en el manejo del aplicativo, los cuales son: Realizar Estimación de Esfuerzo, Registrar Esfuerzo Real y Calibrar Parámetros de Estimación. |
| **CICLO DE VIDA** | Evolución de un sistema, producto, servicio, proyecto u otra entidad elaborada por el hombre desde la concepción hasta su retiro.  ***Referencia:*** *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207 2016* |
| **CICLO DE VIDA DEL PROYECTO** | Serie de fases que atraviesa un proyecto desde su inicio hasta su conclusión. |
| **CIERRE DEL PROYECTO** | Es el proceso de finalizar todas las actividades del proyecto. Además, todos los documentos del proyecto se actualizan en versiones finales como resultado del cierre del proyecto. |
| **CINTOTECA** | Es el área física ubicada en locales de la SUNAT donde se almacenan y custodian medios de almacenamiento de respaldo de información. |
| **CIRCULAR** | Establece instrucciones y procedimientos que deben ser conocimiento del personal de SUNAT, para el cumplimiento de sus funciones. Es emitida por la Superintendencia Nacional Adjunta correspondiente a propuesta de la Intendencia Nacional que corresponda. |
| **CLAVE DE ACCESO** | Conjunto de caracteres que vinculado a una cuenta de acceso permite a un usuario el acceso a un determinado recurso o la utilización de un servicio creado. |
| **CLIENTE** | Persona que acuerda y contrata el servicio de TI. El cliente de un proveedor de servicios de TI es la persona o grupo que define y establece los Acuerdos del Nivel de Servicio. Para el uso de la herramienta de GSTI está referido a una unidad orgánica de la SUNAT. |
| **CLIMATIZACIÓN ADECUADA** | Se refiere a las condiciones de temperatura, humedad y limpieza del aire en un determinado ambiente físico; así como su presión debe ser apropiada para la salud o comodidad de quienes lo ocupan. |
| **COMITÉ DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS** | Este comité está conformado por los Supervisores, Jefes de División y/o la gerencia del área encargada de la gestión de proyectos informáticos. Define si se trata de un proyecto o no, así como el enfoque a seguir (tradicional o ágil). |
| **COMITÉ DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** | Máximo organismo consultivo, de carácter no técnico sobre la seguridad de la información. Nombra al oficial de Seguridad de la Información, quien es el coordinador principal de este comité y es el principal responsable operativo de la implementación del SGSI. |
| **COMPONENTE REUTILIZABLE** | Es una parte no trivial, casi independiente, y reemplazable de un sistema que llena claramente una funcionalidad dentro de un contexto en una arquitectura bien definida y que se puede reutilizar. Un componente conforma y provee la realización física por medio de un conjunto de interfaces. |
| **COMPONENTES DE SOFTWARE REUTILIZABLE** | Los componentes de software reutilizables son artefactos auto-contenidos, claramente identificables que describen y/o ejecutan funciones específicas y tienen interfaces claras, una documentación apropiada y un estado de re-uso definido. Es un tipo de activo de software reutilizable. Los tipos de componente de software reutilizable según la clasificación por granularidad son: Solución Reutilizable, Componente Reutilizable y Fragmento de Código Reutilizable. |
| **COMPETENCIAS** | Es el conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con una buena o excelente ejecución en un trabajo concreto y en una organización concreta y se adquiere con el uso integrado de diversos recursos, se demuestra en el transcurso de la acción, en tiempo real. En la definición de competencias se considera de manera integral el concepto de comportamiento; sin embargo, para temas metodológicos de desarrollo de competencias se hace necesario desagregar el comportamiento o conducta en sus componentes básicos: conocimientos, habilidades y actitudes. |
| **COMUNIDAD DEL PROYECTO** | Está conformada por todos los involucrados del proyecto, los cuales están divididos en dos grupos:   * El Equipo Ágil conformado por el Product Owner, Scrum Master y Equipo Multidisciplinario. * Los Interesados Clave lo conforman los Directivos y clientes internos o externos a la institución que necesitan estar informados. |
| **CONDICIÓN DE SEGURIDAD** | Situación o circunstancia indispensable para la protección contra algún daño de cualquier activo vulnerable y valioso. |
| **CONFIDENCIALIDAD** | Propiedad de la información de ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados. |
| **CONOCIMIENTOS** | Contenidos y tareas exigidos por un determinado campo técnico o profesional que son de dominio de un trabajador y que han sido adquiridos por ésta a través de procesos formativos o de su experiencia laboral. |
| **CONTINGENCIA** | Posibilidad de que algo suceda o no suceda. |
| **CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL SISTEMA** | Los criterios de salida que un componente o sistema debe satisfacer, para ser aceptado por un usuario, cliente u otra entidad autorizada. |
| **CUENTA ADMINISTRATIVA** | Cuenta de acceso, tales como Root, Informix, Oracle, SYS, SYSTEM, "Administrador", "Administrator", etc. con todos los privilegios para administrar un recurso informático y que comúnmente vienen creadas en el recurso o que el fabricante solicita crearlas. |
| **CUENTA DE ACCESO** | Código alfanumérico que sirve para identificar a un usuario y registrar las operaciones y transacciones que realiza interactuando con los sistemas operativos y, o sistemas de información. |
| **CUENTA BÁSICA** | Cuenta de acceso a red, correo interno, Internet, Intranet en Línea y SIGED. |
| **CUENTA GENÉRICA** | Aquella que referencia funciones de una unidad orgánica (UUOO), procesos y/o sistemas específicos. |
| **CUENTA MAESTRA** | Cuenta que sirve de enlace entre la cuenta del usuario y la aplicación a la que accede. |
| **CUESTIONARIOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD** | Son formatos que contienen un conjunto de preguntas orientadas a verificar que el ciclo de vida y los procesos del sistema de información sean realizados conforme a los estándares y procedimientos establecidos, así como para identificar el grado de riesgo a los que están expuestos. En un proceso, proyecto o mantenimiento informático se podrán aplicar varios cuestionarios que corresponden a diferentes actividades o fases. |
| **CUESTIONARIOS DE SEGUIMIENTO** | Son cuestionarios de aseguramiento de calidad, que pueden ejecutarse de forma periódica según el plan de revisiones de aseguramiento de la calidad para la evaluación del estado de un proceso o un proyecto. |
| **CURSOS DE INDUCCIÓN** | Curso que se imparte con el ingreso de nuevo personal, nos permite contar con la disposición, compartir experiencias y dejar de lado paradigmas y aplicación de soluciones, para dejarse llevar por los lineamientos de la institución, incrementando la productividad y continuidad en el mejoramiento de los procesos de la INSI. Estos cursos deben ser estructurados, actualizados e impresos de fácil entendimiento y con ayuda audio visual (didáctico e intuitivo). |
| **DEFECTO** | Desperfecto en un componente o sistema que puede causar que el componente o sistema falle al desempeñar funciones requeridas, por ejemplo una sentencia o una definición de datos incorrectos. |
| **DEFECTO NO RESUELTO** | Defecto de software pendiente de subsanar, debido a que dichos defectos no se encuentran en el alcance de la funcionalidad a implementar. |
| **DEPENDENCIA NORMATIVA** | Dependencias que tienen la responsabilidad funcional de normar los procedimientos institucionales en el ámbito de su competencia. |
| **DESEMPEÑO DE PROCESO** | Es una medición de los resultados logrados al ejecutar un proceso. El desempeño de un proceso se describe o caracteriza mediante métricas de proceso (tales como esfuerzo, eficiencia en la remoción de defectos) y métricas de un producto o servicio (tales como densidad de defectos, tiempo de respuesta de la atención de una solicitud de servicio). |
| **DIAGRAMA DEL PROCESO** | Descripción grafica de la secuencia de pasos y/o actividades que se realizan desde el inicio hasta el término del proceso, se utiliza cuando intervienen más de dos instancias o cuando existen varios cursos de acción. |
| **DICCIONARIO DE DATOS** | Es un conjunto de metadatos que contiene las características lógicas y puntuales de los datos que se van a utilizar en el sistema. |
| **DIRECCIÓN DE PROYECTOS** | La dirección de proyectos es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requerimientos del mismo. Se logra mediante la aplicación e integración adecuada de los procesos de dirección de proyectos, agrupados lógicamente, que conforman los 5 grupos de procesos. Estos 5 grupos de procesos son:   * Inicio. * Planificación. * Ejecución. * Monitoreo y Control. * Cierre.   Una dirección de proyectos eficaz ayuda a individuos, grupos y organizaciones a:   * Cumplir los objetivos del negocio. * Satisfacer las expectativas de los interesados. * Aumentar las posibilidades de éxito. * Entregar los productos adecuados en el momento adecuado. * Resolver problemas e incidentes. * Responder a los riesgos de manera oportuna. * Optimizar el uso de los recursos de la organización. * Gestionar las restricciones (alcance, calidad, cronograma, costos, recursos). * Equilibrar la influencia de las restricciones en el proyecto (por ejemplo, un mayor alcance puede aumentar el costo o cronograma). * Gestionar el cambio de una mejor manera. |
| **DIRECCIÓN DE PROYECTOS ÁGILES** | Es la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas en las actividades para la gestión ágil de proyectos con el fin de cumplir con los requerimientos del mismo. |
| **DISPONIBILIDAD** | Propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada. |
| **DISPOSICIÓN INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA** | Documento cuyo alcance es para todo el personal de la SUNAT, mediante el cual la INSI regula aspectos administrativos dentro del ámbito de su competencia, que es emitido y aprobado por la INSI mediante Resolución de Intendencia. Por tanto, comprende los aspectos informáticos contenidos anteriormente en circulares como la relacionada a la atención de incidentes y peticiones, de conformidad con lo establecido en el Memorándum Electrónico N° 00137-2015-5E0000. |
| **DOCUMENTACIÓN DE GESTIÓN** | Documentos que norman las Actividades de Gestión en la INSI. Incluye: circulares, disposiciones informáticas administrativas, procedimientos generales, procedimientos específicos, instructivos, entre otros. |
| **DOCUMENTACIÓN TÉCNICA** | Documentos de corte especializado que regulan las Actividades Técnicas en la INSI. Incluye: Metodologías, Estándares, Arquitecturas, Manuales, entre otros. |
| **DUEÑO DEL CI** | Es la persona responsable del CI, no necesariamente quien utiliza este recurso. |
| **DUEÑO DEL PROCESO** | Directivo INSI que asegura la implementación, mantenimiento y la mejora de cada proceso a su cargo y sus interrelaciones. Este rol es asumido por el intendente, los Gerentes o Jefes. |
| **ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN (CONFIGURATION ITEM, CI)** | Es todo elemento de la infraestructura o configuración de los servicios, así como documentos, software e instalaciones relacionadas con los servicios de TI, que están bajo el control del proceso de Gestión de Configuración. |
| **EMERGENCIA** | Suceso o evento repentino, urgente, generalmente inesperado que requiere acción inmediata. |
| **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL PROVEEDOR** | Formato aplicable a los proveedores de productos y servicios en tecnología de la información que son contratados por la INSI. Este formato permite calificar a los proveedores es aspectos tales como: calidad de servicio, nivel de cumplimiento de los entregables, nivel de respuesta, habilidad y conocimiento, soporte, entre otros. De esta manera la INSI, tomar decisiones futuras sobre la contratación del mismo proveedor. Este formato (plantilla) se encuentra disponible en el repositorio de activos de procesos INSI.  *Referencia: Está ubicada en el Repositorio de Activos de Procesos INSI - Normatividad Informática - Procedimientos - PGP.ADSI.07\_GestiónDeLasAdquisiciones\_Desarrollo.* |
| **ENTREGABLE** | Cualquier producto, resultado o capacidad único y verificable para ejecutar un servicio que se debe producir para completar un proceso, una fase o un proyecto. |
| **ENTREGABLE DEL PROYECTO DE MEJORA DE PROCESOS** | Se refiere a los nuevos documentos o actualizaciones a la normatividad informática vigente y sus herramientas de soporte requeridas. La documentación para diligenciar el conocimiento (presentaciones, videos, entre otros) también constituye un entregable. |
| **EQUIPO ÁGIL** | Es el equipo de personas conformado por el Product Owner, el Scrum Master y el Equipo Multidisciplinario. |
| **EQUIPO DE USUARIOS** | Pertenecen al área usuaria directamente comprometida con el Proyecto, pudiendo ser cualquier Unidad Organizacional de la Institución |
| **EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL** | Es el rol encargado de realizar el seguimiento y control de la cartera de proyectos, el cual contempla las siguientes responsabilidades:   * Realizar el seguimiento de la cartera de proyectos a través de los informes de estado elaborados por el JPI en cada proyecto. * Facilitar el uso del Procedimiento de Evaluación de Proyectos, Procedimiento de Gestión de Proyectos Informáticos, Procedimiento de Gestión de Cambios y Procedimiento de Gestión Ágil de Proyectos Informáticos. * Brindar apoyo al JPI durante la planificación del proyecto. * Gestionar y controlar las interdependencias entre los proyectos que componen la cartera de proyectos. * Velar por el uso adecuado de los recursos de la institución. * Validar que se está siguiendo lo establecido en el Procedimiento de Evaluación de Proyectos, Procedimiento de Gestión de Proyectos Informáticos, Procedimiento de Gestión de Cambios y Procedimiento de Gestión Ágil de Proyectos Informáticos. * Asegurar que se genere la documentación del proyecto requerida desde el inicio hasta el cierre de cada proyecto. * Gestionar y consolidar la información generada al cierre de cada proyecto de la cartera de proyectos. |
| **EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO** | Es el equipo de personas responsables de entender los requisitos especificados por el Product Owner y de crear los entregables del proyecto. |
| **ERROR** | Acción humana que produce un resultado incorrecto. |
| **ERROR CONOCIDO (KNOWN ERROR, KE)** | Problema que ha sido diagnosticado exitosamente (la causa raíz es conocida) y para la cual se ha identificado una solución temporal. |
| **ESCALA ESFUERZO** | Es un componente del Sistema de Clasificación de Proyectos en la que se identifica un nivel determinado en la escala de acuerdo a los rangos establecidos del esfuerzo del proyecto expresados en meses-hombre. |
| **ESCALA RCI** | Es un componente del Sistema de Clasificación de Proyectos y está compuesta por tres factores:   * Riesgo * Complejidad * Impacto   Dependiendo del puntaje total de RCI, se identifica un nivel determinado en la escala de acuerdo a los rangos establecidos. |
| **ESCALAMIENTO** | Es la transferencia de un caso a un nivel superior de autoridad (escalamiento jerárquico) o de conocimiento experiencia (escalamiento funcional). Es el medio que asegura que el incidente y/o petición, será resuelto de manera oportuna respetando los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS). Puede ser jerárquico (vertical) o funcional (horizontal). |
| **ESMASCARAMIENTO DE ERROR** | Ocurrencia en la cual un defecto impide la detención de otro defecto. |
| **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (EETT)** | Descripción de las características técnicas y/o requisitos funcionales del bien a ser contratado. Incluye las cantidades, calidades y las condiciones bajo las que deben ejecutarse las obligaciones.  *Referencia: R.I. N° 044-2016/SUNAT/8B0000* |
| **ESTÁNDAR** | Conjunto de Normas aceptadas de forma general, de obligado cumplimiento en los procesos INSI. |
| **ESTILO DE ARQUITECTURA** | Expresa un esquema de organización estructural para sistemas de software. Provee un conjunto de tipos de elementos predefinidos, especifica sus responsabilidades e incluye reglas y guías para organizar las relaciones entre ellos. |
| **ESTIMACIÓN DE ESFUERZO** | Es el resultado de determinar las horas que requerirá la generación de construcción que se va a estimar. Este experto usa técnicas como la analogía o parámetros de comparación para determinar esfuerzo. |
| **ESTIMACIÓN POR PUNTOS** | La estimación por puntos consiste en darle un valor a la tarea de acuerdo a su complejidad. Para realizar esta estimación se requiere de la experiencia del Scrum Master y del Equipo Multidisciplinario en proyectos y/o tareas similares previas. |
| **ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)** | Es la descomposición jerárquica del alcance total del trabajo a realizar por el equipo de proyecto para cumplir con los objetivos del proyecto y crear los entregables requeridos. |
| **ESTUDIO DE MERCADO (EPM-ESTUDIO DE POSIBILIDADES QUE OFRECE EL MERCADO)** | En el artículo 12° del Reglamento de la Ley se establece que el EPM se realiza sobre la base de las características técnicas definidas por el área usuaria y evalúa, entre otros aspectos, el valor referencial, la existencia de pluralidad de marcas y/o postores, la posibilidad de distribuir la buena pro, información que pueda utilizarse para la determinación de los factores de evaluación, la pertinencia de realizar ajustes a las características/o condiciones de los que se va a contratar, de ser necesario, y otros que resulten necesarios por tener incidencia en la eficiencia de la contratación. |
| **ETHICAL HACKING** | Pruebas que se realizan en sistemas, redes o dispositivos electrónicos, buscando amenazas y vulnerabilidades existentes que explotar, con el fin de reportarlas para tomar medidas a la brevedad sin poner en riesgo la plataforma. |
| **ETIQUETA (TAG)** | Sirven como marca en el tiempo de una versión de la rama. |
| **EVALUADOR DE CONOCIMIENTO** | Es el gestor de conocimiento que tiene las siguientes responsabilidades:   * Revisar los tópicos de conocimientos registrados por los redactores para emitir su veredicto de aprobación o rechazo. * Verificar que los tópicos de conocimiento almacenados en la Base de Conocimientos no sean redundantes. * Incentivar la transferencia de conocimiento entre personas, equipos y unidades organizacionales. * Coordinar par que los tópicos estén accesibles para quien los necesite. * Planificar y gestionar el soporte para herramientas y procesos de Gestión del Conocimiento. * Promover la contribución a la Base de Conocimientos. * Monitorizar los tópicos de conocimiento para garantizar que su contenido no se duplique y sea útil para los miembros de la organización. |
| **EVIDENCIA OBJETIVA** | Información que respalda la existencia o veracidad de algo, la cual se puede obtener por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios. Son de 2 tipos:   1. Evidencia inmediata: Se obtiene de los documentos y registros del sistema (productos de trabajo). 2. Evidencia corroborativa: Toda la información que el reviso obtiene para asegurarse de la veracidad y exactitud de la anterior evidencia. Se consigue mediante la verificación, inspección, análisis, confirmaciones, entrevistas, etc. |
| **EXPERTO** | Es la persona que tiene experiencia o tiene conocimiento del artefacto o proceso de construcción que se va a estimar. Este experto usa técnicas como la analogía o parámetros de comparación para determinar esfuerzo. |
| **EXPLORATORIO** | Representa formas extremas de crecimiento tales como: nuevos requerimientos de rendimiento o disponibilidad con cambios drásticos, cambios mayores en la infraestructura o misión del sistema. Estresa el sistema exponiendo las condiciones límite del diseño actual. |
| **FALLO** | Manifestación física o funcional de un defecto. Si un defecto es encontrado durante la ejecución de una aplicación puede producir un fallo. |
| **FASE CERO** | Adquisición previa a la adquisición principal que se realiza con el propósito de disminuir el riesgo de la adquisición. Con base en los resultados del piloto se decide cómo continuar la adquisición o eventualmente no continuar. |
| **FICHA DE ESTIMACIÓN DE ESFUERZO POR MOMENTO (FEEM)** | Es elformato (ficha) que resume el esfuerzo requerido para el desarrollo de un proyecto o mantenimiento informático, el cual indicará el momento y técnica de estimación. El Analista registra a los participantes del momento de estimación, las actividades y supuestos que la sustentan. La FEEM resumirá la estimación de esfuerzo que requerirá cada entregable. |
| **FICHA DE ORGANIZACIÓN DE ESTIMACIÓN** | Es la matriz de la organización y participantes en el proceso de estimación de la solicitud (ANEXO-7 -Ficha de Organización de Estimación). |
| **FICHA MÉTRICA** | Es el documento que describe una métrica de un proceso, que menciona: el objetivo/meta de la métrica, la descripción de la métrica, las preguntas que responde la medición, las fórmulas de cálculo, los procedimientos de recolección, validación y almacenamiento del dato, las fuentes de información, el dueño de la medición, la audiencia y las frecuencias de reportes. Sobre los informes e información generada en la recolección y análisis de las métricas son almacenadas en las bases de datos que se indica en cada Ficha de la Métrica. |
| **FIRMWARE** | Combinación de un dispositivo de hardware e instrucciones de la computadora o datos de la computadora que residen como software de solo lectura en el dispositivo de hardware.  *Referencia****:*** *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207 2016* |
| **FORMATO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO (FAR)** | Formato establecido por la normatividad de gestión de la INA de uso obligatorio para todo requerimiento de bienes y servicios, sin distinción del canal de atención a utilizar. Debe ser suscrito por el Directivo del área usuaria solicitante con rango de Gerente o equivalente. |
| **FORMATO DE REGISTRO DE DECISIÓN** | Es el documento donde se registra información sobre quienes participaron en la decisión, todas las actividades de la toma de decisión, el registro de las alternativas, criterios método a seguir para tomar la decisión, realizar las reuniones requeridas, evaluar las alternativas y tomar la decisión y documentar la decisión tomada. El formato está definido en el Anexo N° 01: Formato de Registro de Decisión |
| **FRAGMENTO DE CÓDIGO REUTILIZABLE** | También conocido como "snippet", son pequeñas partes reusables de código fuente, código binario o texto. Comúnmente son definidas como unidades o métodos funcionales que se pueden integrar fácilmente en módulos mucho más grandes, aportando funcionalidad. |
| **FRECUENCIA** | Número de veces que se repite un proceso periódico por unidad de tiempo. |
| **FUSIÓN (MERGE)** | Proceso de unir dos o más ramas. |
| **GESTIONA** | Conjunto de procedimientos que describe las actividades para gestionar los proyectos informáticos en la INSI. |
| **GESTIÓN CUANTITATIVA** | Es la gestión de un proyecto, mantenimiento o grupo de trabajo usando técnicas estadísticas y otras técnicas cuantitativas para lograr un entendimiento del desempeño o para predecir el desempeño de procesos usados en comparación con los objetivos establecidos de calidad y de desempeño e proceso para el proyecto o grupo de trabajo e identificar Acciones Correctivas o Preventivas y Oportunidades de Mejora que se consideren necesarias. Las técnicas estadísticas usadas en la gestión cuantitativa incluyen, entre otras: Análisis, creación y uso de modelos de desempeño; Análisis, creación y uso de líneas base de desempeño; Uso de cuadros de control; Análisis de varianza; Análisis de regresión; Uso de intervalos de confianza o intervalos de predicción; Análisis de sensibilidad; Simulaciones; Pruebas de hipótesis. |
| **GESTIÓN DE INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN / INFORMÁTICA** | Proceso de detección, reporte, evaluación, respuesta a, tratamiento a, y aprendizaje de incidentes de seguridad de la información y/o informática. |
| **GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN** | Práctica enfocada en asegurar la calidad de los artefactos producidos durante las fases y áreas de conocimiento (técnica o de gestión) del desarrollo de un sistema de información. Se enfoca en el estricto control de los cambios realizados sobre los artefactos y la disponibilidad constante de una versión estable de cada uno de ellos. |
| **GESTOR DE CAMBIOS** | Es el encargado de controlar el ciclo de vida de todos los Cambios, su objetivo primario es viabilizar la realización de Cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI. |
| **GESTOR DE CONFIGURACIÓN** | Colaborador encargado del proceso de desarrollo de software que apoya en la configuración del repositorio y habilitación de los respectivos permisos. |
| **GESTOR DE CONFIGURACION DE SERVICIOS TI** | Llamado también Gestor de Configuraciones, es responsable de dar mantenimiento a la información requerida sobre Elementos de la Configuración (CI) y de prestar servicios de TI. Con esta finalidad, da mantenimiento a un modelo lógico que contiene los componentes de la infraestructura de TI y sus respectivas asociaciones. |
| **GESTOR DE INCIDENTES** | Es el responsable de la implementación efectiva del proceso de Gestión de incidentes y prepara el informe correspondiente. Ofrece representación durante la primera fase de escalado de incidentes, cuando no se pueden solucionar en el marco de los niveles de servicio acordados. |
| **GESTOR DE PROBLEMAS** | Es responsable de gestionar el ciclo de vida de todos los Problemas. Sus objetivos principales son la prevención de Incidentes, y la minimización del impacto de aquellos que no se pueden evitar. |
| **GESTOR DE REPOSITORIOS DE CODIGO FUENTE** | Aplicativo que facilita la administración del repositorio de código fuente. Este incluye el repositorio de código fuente. |
| **GSTI (GESTION DE SERVICIO DE TI)** | La Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (en inglés IT Service Management, ITSM) es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final. |
| **HABILIDADES** | Capacidades, destrezas y dones que posee un trabajador y que se evidencian en el ejercicio de una actividad. |
| **HERRAMIENTA** | Este término se refiere a la herramienta de software que se utilizará durante la gestión de proyectos, por ejemplo: Microsoft Project Online. |
| **HERRAMIENTA DE ESTIMACION DE ESFUERZO (SEE)** | Herramienta informática, plantillas ofimáticas y/o software que implementa la(s) técnica(s) de estimación de esfuerzo vigente en la INSI y requerida para el desarrollo de sistemas. |
| **HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA** | Software que gobierna el flujo, estados, pantallas, roles y permisos requeridos para la atención y desarrollo de las oportunidades de mejora. |
| **HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (GSTI) ó HERRAMIENTA GSTI** | Es un conjunto de recursos tecnológicos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC). El software de Gestión de Servicios TI, está basado en estándares internacionales de buenas prácticas como ITIL e ISO 20000. Su interfaz web muestra las siguientes opciones:   * Inventario y CMDB. * Mesa de Ayuda Incluye los siguientes módulos: Módulos de Base del Conocimiento, Módulo de Catálogo de Servicios, Módulo de Cambios, Módulo de Incidentes y Peticiones, Módulo de Niveles de Servicios, Módulo de Problemas: Permite investigar la causa raíz de los incidentes, proporcionar soluciones temporales, determinar posibles soluciones definitivas, proponer Solicitudes de Cambio a ser implementados y realizar revisiones Post-Implementación. * Portal del Usuario. |
| **HERRAMIENTAS AUTOMÁTICAS DE ALERTAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** | Son las herramientas que registran en una base de datos todos los incidentes o alertas reportados o producidos en la red luego de ser filtradas y monitoreadas por la OSI en la consola de administración. Entre las herramientas utilizadas para ello figuran los Sistemas de Detección o Prevención de Intrusos (IDS o IPS), filtradores y similares. |
| **HISTORIAS DE USUARIO** | Son una forma simple de documentar los requerimientos y funcionalidades que desea el usuario final expresados de manera sencilla y de fácil entendimiento. El desarrollo de las historias de usuario permite desarrollar una mejor comunicación entre los interesados, así como una mejor estimación por parte del equipo. |
| **IDIOM** | Es un patrón de bajo nivel, específico para un lenguaje de programación. Describe cómo implementar aspectos particulares de elementos o de las relaciones entre ellos usando las características de un lenguaje particular. |
| **INCIDENCIA** | Cualquier ocurrencia de un suceso que requiere investigación. |
| **INCIDENTE** | Es un evento o falla inesperada que degrada o puede degradar la calidad de la operación normal acordada de un servicio de TI. |
| **INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN / INFORMÁTICA** | Uno o más eventos no deseados que tienen probabilidad de comprometer operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información. |
| **INCIDENTE MAYOR** | Es la categoría más alta de Impacto para un incidente. Un incidente mayor tiene como consecuencia una interrupción importante en el negocio. |
| **INCREMENTO DE PRODUCTO** | Un Incremento de Producto se desarrolla en cada iteración y se considera un producto hecho, utilizable y potencialmente entregable. |
| **INDICADOR** | Es un enunciado que permite medir el estado de cumplimiento de un objetivo estratégico, facilitando su seguimiento. |
| **INICIATIVA ESTRATÉGICA INSI** | Conjunto de actividades ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico de la INSI y que involucran el uso de recursos. |
| **INFORMACIÓN** | Conjunto de datos organizados y con significado, en poder de la entidad que poseen valor para la misma, independientemente de la forma (impresa, oral, escrita, etc.) o de su origen. |
| **INFORME DE DEFINICIÓN F2** | Documento que oficializa la descripción relativa al sistema de información y especifica la funcionalidad que será puesta a disposición de los usuarios. Incluye los siguientes aspectos: Requerimientos del sistema, análisis y diseño. Este documento se irá actualizando de acuerdo al avance de las fases de la MDSI y es un documento incremental por sub sistemas. |
| **INFORME DE FIN DEL PROYECTO INFORMÁTICO** | Informe que detalla el resultado global del proyecto informático. En este informe se detallan los entregables aceptados, el estado de culminación de las actividades y el nivel de cumplimiento de los objetivos del proyecto. En el informe se describen las conclusiones y se incluye un apartado de las lecciones aprendidas donde se explican las situaciones correctas e incorrectas, las acciones implementadas y las recomendaciones. Formato FGP6.Informe de Fin de Proyecto. |
| **INFORME DE GESTIÓN DEL PROYECTO INFORMÁTICO** | Documento que contiene el informe del estado de avance del proyecto informático, en cuanto a cumplimiento de entregables, y tiempos y demás aspectos relevantes que influencian los resultados y objetivos del proyecto. Formato FGP5-Informe de Gestión. |
| **INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA** | Agrupación y organización del conjunto de componentes y elementos tecnológicos, a nivel de hardware, software, telecomunicaciones, procedimientos y documentación. |
| **INSTRUCTIVO** | Documento en el cual se explica cómo se debe realizar una tarea de manera continua como parte de la operación y mantenimiento de los servicios informáticos. |
| **INTEGRIDAD** | Propiedad de la información relativa a su exactitud y complejidad. |
| **INTERESADO** | Toda persona, grupo u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse a sí mismo como afectado por una decisión, actividad o resultado del proyecto. Un Interesado Clave es aquel que se encuentra participando activamente en el desarrollo del proyecto. |
| **INVENTARIO DE SOFTWARE** | Registro, relación o lista ordenada de productos software con que cuenta la institución |
| **ISO 20000** | Estándar internacional sobre Gestión de Servicios de TI. |
| **ISO 27001** | Estándar internacional que contiene las mejores prácticas para la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información |
| **ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY)** | La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información es un conjunto de conceptos y prácticas para la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información, el Desarrollo de Tecnologías de la Información y de las Operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. |
| **JEFE DE PROYECTO INFORMÁTICO (JPI)** | Es la persona asignada por la organización para liderar al equipo responsable de alcanzar los objetivos del proyecto y cumplir las expectativas de los interesados.  El Jefe de Proyecto Informático también asume roles de comunicación entre el patrocinador del proyecto, los miembros del equipo y otros interesados. Esto incluye proporcionar orientación y presentar la visión de éxito para el proyecto. El JPI debe utilizar habilidades blandas, tales como habilidades interpersonales, capacidad para dirigir personas, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, solución de conflictos, entre otros, a fin de equilibrar las metas conflictivas y contrapuestas de los interesados del proyecto y así lograr el consenso. En este contexto, consenso significa que los interesados relevantes apoyan las decisiones y acciones del proyecto, aun cuando no exista 100% de acuerdo. |
| **JIRA** | Herramienta web de gestión de proyectos compatible con cualquier metodología ágil |
| **KANBAN** | Esta palabra japonesa significa tarjetas visuales (kan significa visual, y ban tarjeta), es una técnica de gestión de las tareas muy visual, que permite ver de manera inmediata el estado de los proyectos, así como también pautar el desarrollo del trabajo de manera efectiva. |
| **KICK-OFF** | Es un término que se traduce como la reunión de arranque o inicio de proyecto, y es una instancia ideal para presentar de manera global los objetivos del proyecto. |
| **LECCIÓN APRENDIDA** | Es el conocimiento adquirido durante el desarrollo de un proyecto y muestra cómo se abordaron los eventos que se presentaron en el proyecto y sirve como referencia para abordar eventos similares en proyectos futuros a fin de mejorar el desempeño. |
| **LENGUAJE DE CONTROL DE DATOS (DCL)** | Es un lenguaje que permite al administrados controlar el acceso de los datos contenidos en la base de datos |
| **LENGUAJE DE CONTROL DE TRANSACCIONES (TCL)** | Es un lenguaje que se utiliza para controlar el procesamiento de transacciones en una base de datos. |
| **LENGUAJE DE DEFINICIÓN DE DATOS (DDL)** | Es un lenguaje que permite llevar a cabo las tareas de definición de las estructuras que almacenarán los datos así como de los procedimientos o funciones que permitan consultarlos. |
| **LENGUAJE DE MANIPULACIÓN DE DATOS (DML)** | Es un lenguaje que permite llevar a cabo las tareas de consulta o modificación de los datos. |
| **LÍDER USUARIO NORMATIVO** | Colaborador de la SUNAT con conocimiento especializado y experiencia en temas normativos y de procedimiento, que define y centraliza los requerimientos de los usuarios así como revisa y brinda conformidad o participa en ella, a entregables dirigido a usuarios operativos y/o contribuyentes. |
| **LÍDER USUARIO OPERATIVO** | Persona que conoce al detalle la casuística, operatividad y funcionalidad de las áreas usuarias operativas, actúa como responsable del Equipo de Usuarios. Revisa y brinda conformidad al producto de software final. |
| **LÍNEA BASE** | Es la versión aprobada de un producto de trabajo que sólo puede cambiarse mediante procedimientos formales de control de cambios y que se usa como base de comparación con los resultados reales del proyecto a lo largo de su desarrollo para su monitoreo correspondiente. La Línea Base está compuesta por 3 Líneas Base principales, las cuáles son:   * *Línea Base del Alcance:* Es la versión aprobada del Enunciado del Alcance, la EDT y el Diccionario de la EDT. * *Línea Base del Cronograma:* Es la versión aprobada del modelo de programación del proyecto. * *Línea Base del Costo:* Es la versión aprobada del presupuesto del proyecto. |
| **MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE** | Modificación de un producto software después de su entrega al cliente o usuario para corregir defectos, para mejorar el rendimiento u otras propiedades deseables o para adaptarlo a un cambio de entorno. |
| **MANTENIMIENTO INFORMÁTICO** | Requerimiento gestionado conforme al procedimiento de gestión de mantenimientos informáticos. Esfuerzo temporal, planificado y realizado con el fin de optimizar o agregar valor a las condiciones de operación o mantenimiento de la institución, que precise de uno o más componentes informáticos y no sea clasificado como proyecto informático. |
| **MAPA DEL BACKLOG** | Es el resultado de la aplicación de la técnica “User Story Mapping” (proyectos ágiles). |
| **MAQUETA** | En el contexto del procedimiento, entendemos como Maqueta a un modelo que representa el comportamiento del sistema a una menor escala, no sujeta a estándares de construcción ni condiciones específicas de Arquitectura Tecnológica y de Aplicaciones; por tanto inasequible de ejecutar en ambientes productivos. Dicho modelo permite obtener trazabilidad entre los principales elementos especificados en el Modelo de Proceso de Negocio; pantallas, actividades, reglas de negocio, datos conceptuales, usuarios y requerimientos informáticos de negocio. |
| **MEDIDA DE CONTENCIÓN** | Acciones que permiten reducir o detener el impacto de un incidente, de forma rápida y temporal. |
| **MEDIO DE ALMACENAMIENTO** | Dispositivos en los que se almacenan los datos (cinta magnética o memoria flash). |
| **METADATA** | Es el conjunto de datos estructurados y opcionales que están disponibles de forma pública para ayudar a localizar documentos finales de la normatividad informática y de los activos de contenido. |
| **METODOLOGIA** | Estudio del método, contiene la descripción sistemática y ordenada de actividades que se sigue para lograr determinado objetivo y ponerlas en práctica. |
| **METODOLOGÍA DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN** | Conjunto de actividades, métodos y prácticas utilizadas para desarrollar y mantener los sistemas de información. |
| **METRICA DE PROCESOS** | Es un atributo de un proceso que tiene como fin el permitir materializar los objetivos de los procesos. Sirve para medir la efectividad y eficiencia de los procesos de desarrollo (base de comparación). |
| **METRICAS EXTERNAS** | Sirven para medir atributos externos de calidad. Pueden ser usados para medir la calidad del producto de software midiendo el comportamiento del sistema del cual es parte. Solo pueden ser usados durante las etapas de pruebas y producción del ciclo de vida del software. La medida es realizada cuando se ejecuta el producto software en el entorno del sistema en el cual va a operar. |
| **METRICAS INTERNAS** | Sirven para medir atributos internos de calidad. Pueden ser aplicados a software no-ejecutable durante sus fases de desarrollo (modelamiento de requerimiento, análisis, diseño y construcción). Permiten medir la calidad de entregables intermedios y predecir la calidad del producto final. Esto permite al personal de desarrollo identificar problemas de calidad e iniciar las acciones correctivas tan pronto como sea posible. |
| **MODELAMIENTO DE PROCESOS DE NEGOCIO (MPN)** | El modelado de procesos de negocio debe ser entendido mediante la comprensión de dos conceptos importantes: el modelado y los procesos. De esto podemos indicar que el modelado de procesos es actividad en la cual se captura y documenta los eventos, las entradas, las reglas de negocio, los recursos y las salidas más importantes vinculadas con el proceso de negocio, en la cual pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades, analizar cada actividad, definir puntos de contacto con otros procesos, así como identificar los subprocesos comprendidos. El MPN debe ser elaborado por el personal normativo con el apoyo de INSI. |
| **MODELO CONCEPTUAL DE DATOS (MODELO CONCEPTUAL)** | Proporciona una vista gráfica de la estructura conceptual de un sistema de información, y ayuda a identificar las principales entidades a ser representadas, sus atributos y las relaciones entre las entidades. Se incluye el diccionario de datos. |
| **MODELO DE GOBERNABILIDAD** | Documento de resumen que define el marco metodológico y la dependencia entre un conjunto de procedimientos vinculantes. |
| **MODELO DEL CICLO DE VIDA** | Marco de procesos y actividades relacionadas con el ciclo de vida que se pueden organizar en etapas, el cual también actúa como una referencia común para la comunicación y el entendimiento.  ***Referencia:*** *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207 2016* |
| **MODELO ESTÁNDAR DE DATA WAREHOUSE** | Modelo de Data Warehouse estándar de la industria, que contiene un aproximado de 10 tablas, con 15 campos promedio por tabla. El proceso ETL (Extracción, Transformación y Carga) requerido para poblar este modelo estándar de industria requiere aproximadamente de 8 jobs, y la construcción de dicho proceso dura aproximadamente 200 h-h, según la experiencia de expertos. |
| **MODELO FISICO DE DATOS (MODELO FISICO)** | Proporciona una vista gráfica de la estructura de su base de datos, y le ayuda a analizar sus tablas (incluyendo sus columnas, índices y disparadores) vistas y procedimientos, y las referencias entre ellos. |
| **MODELO LÓGICO DE DATOS (MODELO LÓGICO)** | Proporciona una vista gráfica de la estructura de un sistema de información, y le ayuda a analizar la estructura de su sistema de datos a través de entidades y relaciones. |
| **MÓDULO INFORMÁTICO o SUBSISTEMA** | Conjunto de programas computacionales que implementa funcionalidades automatizadas de los procesos, actividades y funciones en un contexto y relación integrada a la organización y a sus sistemas de información. |
| **MOMENTO DE ESTIMACIÓN** | Es el instante en que se requiere realizar la estimación de esfuerzo en un proyecto o mantenimiento informático, es la actividad previa de las actividades de la metodología de desarrollo de sistemas que se encuentre vigente |
| **MOSCOW** | Es una técnica de priorización de requisitos basada en el hecho de que aunque todos los requisitos se consideren importantes es fundamental destacar aquellos que permiten darle un mayor valor al sistema, lo que permite enfocar los trabajos de manera más eficiente.  M (Must): Requisito que tiene que estar implementado en la versión final del producto para que la misma pueda ser considerada un éxito.  S (Should): Requisito de alta prioridad que en la medida de lo posible debería ser incluido en la solución final, pero que llegado el momento y si fuera necesario, podría ser prescindible si hubiera alguna causa que lo justificara.  C (Could): Requisito deseable pero no necesario, se implementaría si hubiera posibilidades presupuestarias y temporales.  W (Won’t): Hace referencia a requisitos que están descartados de momento pero que en un futuro podrían ser tenidos de nuevo en cuenta y ser reclasificados en una de las categorías anteriores. |
| **NORMATIVIDAD INFORMATICA** | Activo referido al conjunto de documentos de aplicación obligatoria en materia informática regulada por la SUNAT u otro organismo competente. Se divide en dos (02) tipos: documentación de gestión y documentación técnica. Cada tipo de documentación a su vez puede subdividirse en interna o externa, dependiendo si se aprueba con un documento de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información o se aprueba por la otra dependencia de SUNAT u otro organismo nacional. |
| **OLA** | Acuerdos de nivel de operación interno en la INSI que determina los procesos y procedimiento necesarios para ofrecer los niveles de servicio acordados con los usuarios. |
| **OPORTUNIDAD DE MEJORA** | Iniciativa enfocada en la mejora de Normatividad informática, así como de las herramientas para su implementación (formatos y software) y de los Activos de Contenido. |
| **ORDEN DE COMPRA/SERVICIO DOCUMENTO** | Emitido por la SUNAT, a través del cual se formalizan los contratos de adquisición de bienes y/o contratación de servicios que derivan de proceso de adjudicación de Menor Cuantía.  *Referencia: Norma N° 08-2012-SUNAT- 4G000.* |
| **ORGANIZACIÓN DE VERSIONES EN FORMA JERARQUICA** | Organización lineal, es decir que a cada versión se le va asignando números consecutivos (Es la forma más común de numerar las versiones). |
| **ORIGEN** | Indica el medio por el cual se produce el alta del problema en el módulo de problemas de la herramienta GSTI. Los orígenes posibles son "Análisis Proactivo" O "Análisis Relativo". |
| **PATRON DE DISEÑO** | Provee un esquema para refinar los elementos de un sistema de software o las relaciones entre ellos. Describe una infraestructura recurrente de elementos de diseño interconectados que soluciona un problema general de diseño dentro de un contexto particular. |
| **PEDIDOS DE INFORMACIÓN REPETITIVA** | Son aquellos pedidos requeridos con una frecuencia determinada para la obtención de información (diario, semanal). |
| **PERFIL DE USUARIO** | Nivel de acceso a determinada información que se autoriza a grupos de usuarios para interactuar con los sistemas de información. |
| **PERSONAL DEL PROCESO REVISADO** | Profesional o profesionales responsables de proporcionar las evidencias que el proceso, proyecto o mantenimiento informático en el que participan, así como de los productos de trabajo que se producen, son realizados conforme a los estándares y procedimientos establecidos. |
| **PERSONAL REVISOR DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD (REVISOR)** | Personal responsable de la ejecución de las revisiones de aseguramiento de calidad. |
| **PETICIÓN** | Solicitud referida a pedidos de información, asesoramiento o acceso a un servicio por parte del usuario, solicitud de soporte, corrección de datos y otros que no estén considerados como incidentes. |
| **PETICIÓN DE ACCESO** | Ticket generado en la herramienta GSTI para solicitar accesos. El número de petición inicia con REQ. |
| **PILOTAJE DEL PROYECTO** | Actividad de validación, que selecciona una muestra representativa de unidades experimentales (proyectos y/o mantenimientos, solicitudes de intención, entre otras) de la INSI, sobre las cuales se miden los resultados, tras aplicar un cambio en la normatividad informática vigente. Permite validar y definir mejoras en el proceso de despliegue de la normatividad informática. |
| **PLAN DE GESTIÓN** | Es el documento que agrupa todos los planes subsidiarios del proyecto en uno solo y describe el modo en que el proyecto será ejecutado, monitoreado y controlado, y cerrado. |
| **PLANNING POKER** | Es una técnica para calcular una estimación basada en el consenso, en su mayoría utilizada para estimar el esfuerzo o el tamaño relativo de las tareas de desarrollo de software. |
| **PLAN ANUAL DE FORMACION Y CAPACITACION INSI (PAFCI)** | Documento que contiene los eventos de formación y capacitación anual, determinados sobre la siguiente base:   * Diagnóstico de Necesidades de Capacitación alineadas a los objetivos, meta y prioridades de INSI y al PAFC (PAFC - INSI). * Capacitaciones solicitadas en la adquisición de bienes y servicios. * Cursos de Inducción al nuevo personal. * Capacitaciones personales. |
| **PLAN DE CONFIGURACIONES** | Documento elaborado y actualizado por el Gestor de Configuraciones, el cual contiene:   * El alcance del proceso de Gestión de la Configuración y Activos del Servicio. * Requerimientos para ejecutar el proceso de Gestión de la Configuración y Activos del Servicio. * Estándares y políticas aplicables al proceso de Gestión de la Configuración y Activos del Servicio. * Organización que ejecutará las actividades de Gestión de la Configuración y Activos del Servicio. * Estructura de la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración). * Administración de las Relaciones y control entre otros procesos. |
| **PLAN DE CONTINGENCIA INSTITUCIONAL** | Documento de gestión que define los objetivos, estrategias y programas que orientan las actividades institucionales para disminuir a o minimizar riesgos. |
| **PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO INFORMÁTICO** | Es el documento que describe el modo en que el proyecto informático será ejecutado, monitoreado y controlado en todos los aspectos, desde el proceso de ejecución hasta el proceso de cierre del proyecto informático. Contiene lo siguiente:   * Enunciado del alcance, EDT y diccionario de la EDT. * Inventario de entregables del Proyecto Informático. * Cronograma del proyecto informático. * Unidades / áreas / departamentos implicados * Estructura de los equipos de gestión. * Calendario de asignaciones de recursos humanos del proyecto informático. * Registros de Interesados. * Registro de riesgos y/o problemas. * Mecanismos de comunicación. * Presupuesto. * Plan de adquisiciones.   Debe contener toda la información necesaria para el adecuado desarrollo del proyecto informático. Formato FGP2 Plan de Gestión de Proyecto Informático. |
| **PLAN DE SEGUIMIENTO DE ENTREGABLES** | Documento mediante el cual se obtiene el avance, alcance, cumplimiento de entregables informáticos. |
| **PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN - PETI** | Es un instrumento de gestión de mediano plazo, responde a la necesidad de lograr que el tratamiento de la información (en términos de disponibilidad) y de las tecnologías de gestión, ayuden al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. Es considerado como la realización táctica de tales objetivos, los cuales deben caracterizarse por la definición precisa de los Sistemas de Información y una planificación ajustada para la implantación de los sistemas, considerando prioridades y recursos necesarios (económicos, tecnológicos, de servicios y recursos humanos). En término de modernización del Estado, la razón principal para la formulación del PETI reside en lograr que los ciudadanos y las empresas puedan usar y disfrutar de los beneficios de esta modernización basadas en las TI. |
| **PLAN OPERATIVO INFORMÁTICO - POI** | Es un instrumento de gestión que permite definir y orientar las actividades informáticas de acuerdo al Plan Estratégico Institucional y Sectorial. Este plan, prioriza y evalúa la ejecución de actividades informáticas, relacionadas con computadoras, aplicativos, proyectos, redes y comunicaciones, metodologías, auditoría e Internet en función a la disponibilidad presupuestal. El POI tiene por objeto orientar el cumplimiento de la Misión Institucional, en el marco de la Visión establecida por la Alta Dirección a través de la creación de una infraestructura informática y de servicios que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales. |
| **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL** | Instrumento de gestión institucional de corto plazo que define las actividades que se llevan a cabo durante el periodo de un año, para el logro de los resultados previstos en el Plan Estratégico Institucional y que contiene, entre otros puntos, los objetivos institucionales anuales, indicadores y metas.  *Sustento: Según RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N.° 337 -2016/SUNAT* |
| **PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE ENTREGABLES** | Documento mediante el cual se obtiene el avance, alcance, cumplimiento de entregables informáticos. |
| **PLANTILLA DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE CAMBIO** | Documento en el cual se registran las solicitudes de cambios (alcance o cronograma) que se presentan en los Proyectos/Mantenimientos Informáticos. En dicho documento se consigna el memorándum electrónico con el cual se envía, datos del proyecto/mantenimiento informático, estado, tipo, fecha de emisión, fecha de aprobación, etapa donde se encuentra y desde donde se modifica en el caso de cambio de alcance. |
| **PLATAFORMA** | Es el conjunto de componentes hardware y software necesarios para cumplir con los requerimientos mínimos solicitados. |
| **PORTAL INTRANET** | Sitio Web institucional solo de acceso a todo el personal SUNAT. |
| **PRB** | Ticket de problema que se genera en el módulo de Problemas de la herramienta GSTI. |
| **PRINCIPIO DE VIGENCIA TECNOLÓGICA** | Los bienes, servicios o la ejecución de obras deben reunir las condiciones de calidad y modernidad tecnológica necesaria para cumplir con efectividad los fines para los que son requeridos, desde el mismo momento en que son contratados, y por un determinado y previsible tiempo de duración, con posibilidad de adecuarse, integrarse y repotenciarse si fuera el caso, con los avances científicos y tecnológicos. |
| **PROBLEMA** | Se definen como puntos donde existe controversia, que no han sido resueltos y se están analizando o en el que existen posiciones opuestas o desacuerdos que deben ser registrados debidamente en el formato diseñado para tal fin, de manera pueda ser presentado al Jefe de División/Supervisor y se defina una solución adecuada. |
| **PROCEDIMIENTO ESPECIFICO** | Es la descripción al detalle de las acciones que especifica la ejecución de una parte del procedimiento general o de una aplicación particular del mismo. |
| **PROCEDIMIENTO GENERAL** | Es el modo de ejecutar las acciones que deben realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar una ocupación o trabajo correctamente. |
| **PROCESO DE NEGOCIO** | Es una colección de actividades estructurales relacionadas que producen un valor para la organización, sus inversores o sus clientes. Es, por ejemplo, el proceso a través del que una organización ofrece sus servicios a sus clientes. |
| **PROCESO DE SELECCIÓN** | Es un conjunto de actos administrativos que tienen por objeto elegir la persona natural o jurídica (contratista) con la cual la Administración Tributaria va a celebrar un contrato para la adquisición de bienes o servicios. |
| **PROCESO ETL** | Acrónimo en inglés de "Extraction, Transformation and Load" o proceso de extracción, transformación y carga, que son los componentes de software que se utilizan para mover datos de una fuente (base de datos, archivos y otros) a un destino (base de datos, archivos y otros) con una periodicidad determinada. Estos componentes son parte de un Data Warehouse. |
| **PRODUCT BACKLOG ITEM o P.B.I.** | Es una unidad de trabajo suficientemente pequeña para ser completada por un equipo en una iteración de Sprint. Los elementos de registro se descomponen en una o más tareas (proyectos ágiles). |
| **PRODUCTO DE TRABAJO** | Resultado tangible de una actividad o proceso. Son los entregables internos, intermedios y finales de un proyecto, trabajo o servicio. |
| **PRODUCTO MÍNIMO VIABLE o M.V.P** | Es un producto con suficientes características para satisfacer a los clientes inicialmente. Es un producto similar al del lanzamiento y puede pasar a producción o ser de utilidad para el cliente, es decir debe tener vigencia abierta. |
| **PRODUCTO SOFTWARE** | Conjunto de programas de computador, procedimientos y posible documentación y datos asociados  *Referencia: Terminología según Art.1° del Decreto Supremo N°013-2003-PCM* |
| **PRODUCT OWNER** | Es la persona responsable de lograr el máximo valor empresarial para el proyecto. Este rol también es responsable de la articulación de requisitos del cliente y de mantener la justificación del negocio para el proyecto. El Product Owner representa la voz del cliente pudiendo pertenecer o no al Área Normativa, lo cual depende si el proyecto a desarrollar es interno o externo al área encargada de la gestión de proyectos informáticos. |
| **PROGRAMAS COMPUTACIONALES** | Conjunto de instrucciones o sentencias que una computadora reconoce, interpreta y ejecuta para resolver problemas lógicos –matemáticos o de ordenamiento de datos |
| **PROVEEDOR** | Cualquier organización externa o unidad responsable que provee uno o más elementos que soportan un servicio existen o en planeación. |
| **PROYECTO DE MAQUETADO** | Constituye una agrupación para los elementos creados como parte de una Maqueta, normalmente estará asociado a un Modelo de Proceso de Negocio y a una aplicación ejecutable. |
| **PROYECTO DE MEJORA DE PROCESOS** | En el ámbito del presente procedimiento, es el conjunto de actividades y entregables requeridos para la creación y/o actualización de la Normatividad Informática y sus herramientas de implementación (formatos y software). Esta denominación aplica también para la generación de activos de contenido. |
| **PROYECTO INFORMÁTICO** | Esfuerzo planificado, temporal y único realizado con el fin de crear productos o servicios informáticos que agreguen valor u optimicen los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución. En el marco de la gobernabilidad de la INSI, esta definición aplica a todos los esfuerzos requeridos para generar productos informáticos requeridos por los procesos de negocio o proyectos institucionales. |
| **PROYECTO INSTITUCIONAL** | Iniciativa estratégica institucional que ha sido priorizada en el respectivo PEI. |
| **PRUEBAS DE ACEPTACION** | Pruebas formales con respecto a las necesidades de usuario, requisitos y procesos de negocio dirigidas a determinar si el sistema satisface o no los criterios de aceptación y a habilitar al usuario, cliente u otra entidad autorizada a determinar si acepta o no el sistema.  Las pruebas de aceptación a menudo también se les denominan pruebas de aceptación de usuario (UAT), pruebas de usuario final, pruebas de aceptación operacional o pruebas de campo. |
| **PRUEBA DE CASO DE USO** | Describe una interacción completa del usuario con el sistema en ejecución. |
| **PRUEBA DE CRECIMIENTO** | Representa la manera que se espera la arquitectura se ajuste al crecimiento y al cambio tales como: modificaciones esperadas, cambios en el rendimiento o disponibilidad, portabilidad a otras plataformas, integración con otro software. |
| **PRUEBAS DE INTEGRACIÓN** | Pruebas realizadas para exponer defectos en las interfaces y en interacciones entre componentes o sistemas integrados.  En el contexto de las INSI las pruebas de integración que realiza las áreas encargadas del Desarrollo de Sistemas no sólo deben cubrir las pruebas de ensamblaje entre los componentes que se elabora, sino también debe cubrir las pruebas con otros módulos o sistemas externos que intercambien información o tengan relación con el módulo desarrollado. Lo que se busca es que el software llegue a calidad sin defectos relacionados a la integración. |
| **PRUEBAS DE INTEGRACIÓN DE COMPONENTES** | Pruebas realizadas para exponer defectos en las interfaces e Interacción entre componentes integrados. |
| **PRUEBAS DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS** | Prueba de la integración de sistemas y paquetes; pruebas de Interfaces con organizaciones externas (por ejemplo, Intercambio electrónico de datos, Internet). |
| **PRUEBAS DE REGRESIÓN** | Pruebas de un programa previamente probado que ha sufrido modificaciones, para asegurarse que no se han introducido o descubierto defectos en área del software que no han sido modificadas como resultado de los cambios realizados. Se realiza cuando el software o su entorno han sido modificados. |
| **PRUEBAS DE SISTEMAS** | Pueden incluir pruebas basadas en las especificaciones sobre los requerimientos, procesos de negocio, casos de uso, u otras descripciones de alto nivel del comportamiento del sistema, las interacciones con el sistema operativo y los recursos del sistema. Deben investigar tantos requerimientos funcionales y no funcionales del sistema. |
| **PRUEBAS FUNCIONALES** | Pruebas basadas en el análisis de las especificaciones funcionales de un componente o de un sistema. |
| **PRUEBAS NO FUNCIONALES** | Las pruebas no funcionales verifican las características de calidad no funcionales (ISO/IEC 9126: usabilidad, fiabilidad, eficiencia, mantenibilidad, portabilidad). Las pruebas no funcionales típicas son: Pruebas de carga/pruebas de rendimiento/ pruebas de volumen/ pruebas de estrés. Pruebas de las características de seguridad del software. Pruebas de fiabilidad y robustez. Pruebas de usabilidad/ pruebas de configuración. |
| **PRUEBAS UNITARIAS** | Para cada uno de los componentes del sistema de información, una vez codificados, se debe comprobar que su estructura es correcta y que se ajustan a la funcionalidad establecida. |
| **PUNTO DE COMPENSACION** | Es una decisión arquitectónica que afecta a más de un atributo y es un punto de sensibilidad de más de un atributo. |
| **PUNTO DE SENSIBILIDAD** | Es una decisión arquitectónica que involucra uno o más componentes arquitectónicos y/o relaciones de componentes que es crítico para lograr una respuesta medida de un atributo de calidad particular. Se llama así porque la medida de la respuesta es sensible a los cambios de decisión. |
| **RAMA ALTERNA (BRANCH)** | Es una versión de un archivo que evoluciona por separado respecto de una rama principal específica. |
| **RAMA PRINCIPAL (MASTER)** | Es una versión de un archivo que evoluciona de forma consecutiva. |
| **REGISTRO DE INCIDENTES** | Registro cronológico sobre los diferentes incidentes ocurridos, que se ingresan en la herramienta de gestión GSTI y cuya responsabilidad del registro inicial corresponde al **Analista de Atención a Usuarios** o al **Analista de Operaciones** y el registro de la atención del incidente a los responsables que lo solucionaron.  *Sustento****:*** *Interno al procedimiento para la atención de incidentes en los servicios críticos* |
| **REGISTRO DE INTERESADOS** | Plantilla en formato Excel en la que se registra el listado de todos los interesados implicados en el proyecto informático, consignando la información de contacto, de su posición en la organización y el proyecto y sus objetivos o intereses particulares en el mismo. Este registro se mantiene desde el inicio hasta el cierre del proyecto o fase. |
| **REGISTRO DE RIESGOS Y/O PROBLEMAS** | Proporciona una lista de riesgos, así como los detalles relativos a todos los riesgos y/o problemas identificados durante la gestión del proyecto informático, junto con los resultados de la valoración de los mismos y de la planificación de la respuesta a los riesgos y/o problemas generales del proyecto o relacionados a un entregable específico. Formato FGP4-RegistroRiesgosyProblemas. |
| **REPORTES DE LOS USUARIOS** | Son los reportes de incidentes o vulnerabilidades que realiza el usuario mediante el Sistema de Mesa de Ayuda Vigente. Los incidentes detectados por otras áreas operativas de la INSI, como resultado de acciones de monitoreo, y de la operación o administración de las herramientas tecnológicas, deben ser reportados también, mediante el Sistema de Mesa de Ayuda Vigente, bajo responsabilidad. |
| **REPOSITORIO DE ACTIVOS DE PROCESO INSI** | Sitio Web donde se alojan todos los activos INSI. Este sitio permite el acceso compartido a todo el personal de la INSI y es una herramienta para la gestión de conocimiento. |
| **REPOSITORIO DE ARCHIVOS BINARIO** | Servidor donde se almacenan los archivos producto de la compilación de las aplicaciones (jar, war, zip, etc.). |
| **REPOSITORIO DE CODIGO FUENTE** | Servidor donde se almacena el código fuente de las aplicaciones incluyendo el historial de cambios que tienen las aplicaciones. |
| **REPOSITORIO DE DOCUMENTACIÓN** | Es una herramienta que permite a los participantes o involucrados de un proyecto o tarea de mantenimiento, centralizar y coordinar sus trabajos. Los repositorios constan de un espacio físico y seguro desinado al alojamiento de los artefactos que se generan durante el proceso de gestión del proyecto o mantenimiento informático. |
| **REPOSITORIO DE SOLICITUDES DE ANALISIS INSI** | Repositorio donde se alojan todas las solicitudes de análisis de problemas de la INSI. |
| **REPOSITORIO GIT** | También llamado gestor de versiones, es una herramienta que permite a los Analistas de Sistemas de un proyecto o de mantenimiento, centralizar y coordinar los trabajos de codificación de software. Los repositorios son especialmente útiles para todo tipo de documentos que sean revisados frecuentemente, como el código fuente de los programas, documentación, modelos, etc. |
| **REQUERIMIENTO DE ADQUISION** | Solicitud del bien, servicio en general, consultoría u obra formulada por el área usuaria de la Entidad que comprende las Especificaciones Técnicas, los Términos de Referencia o el Expediente Técnico de obra, respectivamente. Puede incluir, además, los requisitos de calificación que se considere necesario. Los bienes, servicios u obras solicitadas deben estar previamente programados en el Cuadro de Programación de Adquisiciones y Contrataciones. Para ello, se utiliza el FAR. |
| **REQUERIMIENTO DE BASE DE DATOS (REQ. BD)** | Es la especificación formal de las necesidades de creación o modificación de objetos en la base de datos, como resultado del análisis y diseño del producto software. Incluye scripts y modelos de datos conceptual, lógico y físico. |
| **REQUERIMIENTO FUNCIONAL** | Son los requerimientos relacionados con la funcionalidad específica del sistema a implementar, los cuales se definen en el Formato F2 de la MDSI. |
| **REQUERIMIENTO NO FUNCIONAL** | Son los requerimientos relacionados con las características especiales y de calidad no funcionales del sistema a implementar. Se basan en el modelo de calidad del producto ISO/IEC 25010. |
| **REQUERIMIENTOS INFORMÁTICOS DE NEGOCIO (RIN)** | Es la especificación formal de las necesidades de informatización, producto del análisis de sistemas del negocio o de sus procesos, están referidos exclusivamente al uso racional y automatizado de la información y/o a la aplicación de las tecnologías asociadas a ello. En el RIN se identifica y se describe formalmente, en forma completa, consensuada y detallada las funcionalidades que se requieren de la solución informática. |
| **REQUISITOS DE NEGOCIO** | Los Requisitos de Negocio son los requerimientos de alto nivel que dieron origen al proyecto y que son detallados en el MPN en la sección de Requerimientos Informáticos del Negocio (RIN), estos pueden ser descompuestos en Historias de Usuario para mejorar la estimación durante el desarrollo del Backlog del Producto. |
| **RESOLUCION DE CONFLICTOS** | En caso de que dos o más programadores modifiquen simultáneamente el mismo archivo, al momento de registrar los cambios en el repositorio satisfactoriamente mientras el repositorio denegará la operación al segundo desarrollador quien tendrá que resolver el problema. |
| **RESTAURACIÓN DE BACKUP** | Apoyo que brinda la INSI atendiendo la solicitud de recuperación de información de software retirado. De existir espacio suficiente y la vigencia tecnológica lo permita, el producto software se instala en un ambiente específico. De no ser posible la instalación del software, solo se recuperará la información respaldada. |
| **RETENCIÓN DE DATOS** | Es el almacenamiento continuo de los datos de la SUNAT por necesidad operativa o cumplimiento regulatorio. |
| **REVISION** | Una instancia de un artefacto que es funcionalmente distinto de otras instancias. También se denomina "versión". |
| **REVISIÓN DE PARES** | Consiste en la revisión de un script realizado por una segunda persona. La revisión se realiza verificando la sintaxis y si corresponde la modificación al documento reportado en el Incidente o Petición. |
| **REVISION NO PRESENCIAL** | Tipo de revisión donde el revisor solo se basará en la evidencia inmediata para emitir las no conformidades y su informe final. |
| **REVISION PRESENCIAL** | Tipo de revisión que además de la revisión de la evidencia inmediata, buscará evidencia corroborativa a través de una reunión con el Personal del Proceso Revisado. |
| **REVISIONES DE CUMPLIMIENTO Y MONITOREO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** | Son las revisiones periódicas efectuadas por la OSI orientadas a detectar incumplimientos de la normatividad de seguridad informática vigente. |
| **RIESGO** | Es un evento o condición incierta que de producirse tiene un efecto positivo o negativo en uno o más de los objetivos del proyecto. |
| **SAGS** | Sistema que autoriza la Gestión de Incidentes de vulnerabilidad de información / informática. |
| **SCRUM** | Es un framework adaptable, iterativo, rápido, flexible y eficaz, diseñado para ofrecer un valor considerable en forma rápida a lo largo del proyecto. Scrum garantiza transparencia en la comunicación y crea un ambiente de responsabilidad colectiva y de progreso continuo. Una fortaleza clave de Scrum radica en el uso de equipos interfuncionales (cross-functional), auto-organizados y empoderados, que dividen su trabajo en ciclos de trabajo cortos y concentrados llamados Sprints. |
| **SCRUM MASTER** | Junto conelProduct Owner facilita se le proporcione un ambiente propicio al Equipo Multidisciplinario para completar el proyecto con éxito. El Scrum Master guía, facilita y enseña las prácticas ágiles a todos los involucrados en el proyecto y elimina los impedimentos que pueda tener el equipo. |
| **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN** | Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. |
| **SERVICIO** | Se le denominará al proceso por medio del cual un cliente interno o externo recibe un resultado o salida, o se beneficia debido a su ejecución. Conjunto de elementos autónomos (hardware, software, instalaciones, procedimientos, etc.) relacionados entre sí para proveer soporte a una función del negocio. |
| **SERVICIO DE TI** | Proceso por medio del cual los clientes reciben un resultado o salida, o se benefician debido a su ejecución. Conjunto de elementos autónomos (hardware, software, instalaciones, procedimientos, etc.) relacionados entre sí para proveer soporte a una función del negocio. |
| **SERVICIO TI (TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN)** | Conocido también como servicio informático. Proceso por medio del cual los clientes reciben un resultado o salida, o se benefician debido a su ejecución. Conjunto de elementos autónomos (hardware, software, instalaciones, procedimientos, etc.) relacionados entre sí para proveer soporte a una función del negocio. |
| **SERVICIOS** | Es el conjunto de actividades que permiten la operación efectiva de la plataforma para el cumplimiento de los objetivos. |
| **SERVIDOR DE INTEGRACION CONTINUA** | Servidor centralizado donde se ejecutan tareas automatizadas dentro del proceso de release. |
| **SGSI** | Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Proporciona un modelo para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la protección de los activos de información para lograr objetivos del negocio. Ayuda a establecer políticas, procedimientos y controles de seguridad de la información, en relación a los objetivos de la Institución. |
| **SICOM** | Sistema de Control de Medios y Recursos Operativos, herramienta que permite gestionar la ubicación y estado de los medios de almacenamiento. |
| **SIGED** | Sistema Integrado de Gestión Documentaria. |
| **SIGESA** | Sistema utilizado para gestionar los pases a producción de las aplicaciones informáticas |
| **SIGESI** | Sistema Gestor de Servicios de la INSI, Mesa de ayuda desde el cual cualquier usuario reporta algún incidente o petición que se le presente y los analistas y técnicos especializados ayudan a resolverlo. |
| **SISTEMA** | Colección de componentes organizados para conseguir una función específica o un conjunto de funciones. |
| **SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE PROYECTO** | Este sistema permite realizar la clasificación de los proyectos tomando como base la Escala RCI y la Escala Esfuerzo, de manera que se pueda diferenciar el esfuerzo requerido durante la gestión del proyecto mediante 4 clases de proyectos llamados de la siguiente manera:   * **Proyecto Clase A:** Se denominan de esta manera a los proyectos grandes gestionados por el área encargada de la gestión de proyectos informáticos. * **Proyecto Clase B:** Se denominan de esta manera a los proyectos medianos gestionados por el área encargada de la gestión de proyectos informáticos. * **Proyecto Clase C:** Se denominan de esta manera a los proyectos pequeños gestionados por el área encargada de la gestión de proyectos informáticos. * **Proyecto Clase D:** Se denominan de esta manera a los proyectos muy pequeños gestionados por el área encargada de la gestión de proyectos informáticos.   Para poder realizar la clasificación se ha creado un procedimiento que contiene la descripción de los pasos a seguir para realizar la clasificación del proyecto, así como un documento que consolidará esta información. |
| **SISTEMA DE GESTION DE LA CONFIGURACION (CONFIGURATION MANAGEMENT SYSTEM, CMS)** | Es un conjunto de herramientas y bases de datos que se utilizan para gestionar datos de configuración de un proveedor de servicios de TI. El CMS incluye también información sobre incidencias, problemas, errores conocidos, cambios y versiones; y también puede contener datos sobre empleados, proveedores, ubicaciones, unidades de negocio, clientes y usuarios. El CMS incluye herramientas para recopilar, almacenar, gestionar, actualizar y presentar datos sobre todos los elementos de configuración y sus relaciones. El CMS se mantiene mediante la Gestión de la Configuración y lo utilizan todos los procesos de gestión de servicios de TI. |
| **SISTEMA DE INFORMACION** | Es una expresión del orden organizacional, que está constituido por un conjunto organizado sistemáticamente de módulos, aplicaciones y programas de una organización, que operan sincronizadamente sobre una Base de Datos, para registrar, organizar, actualizar, clasificar y explotar información. |
| **SOFTWARE A SER RETIRADO** | Todo aquel software cuya funcionalidad dejará de ser utilizada por sus usuarios. En el caso de Software de aplicación se considera retiro cuando corresponda a un Módulo o subsistema. |
| **SOFTWARE COMERCIAL** | Software desarrollado por un proveedor o terceros, sobre el que se otorgan derechos de uso no exclusivo. |
| **SOFTWARE DE APLICACIÓN** | Software desarrollado para un fin específico o del negocio. Ejemplo: RSIRAT, PDT, etc. |
| **SOFTWARE DE ESTIMACIÓN DE DESFUERZO (SEE)** | Implementa las siguientes técnicas de estimación de esfuerzo para proyectos o mantenimientos informáticos: Técnica de Puntos Case de Uso, Técnica de Pesos + Delphi y técnica de Tamaños + Proxy. |
| **SOFTWARE DE INFRAESTRUCTURA** | Es el software instalado en un servidor y que sirve de base o es necesario para que el software de aplicación pueda ejecutarse. Por ejemplo: los motores de base de datos, el servidor de aplicaciones, el servidor web, el sistema operativo, etc. En esta clasificación se cuenta con Software Comercial y Libre. |
| **SOFTWARE DE PROPÓSITO ESPECIAL** | Es el software requerido por un usuario para la realización de sus funciones específicas, este software no es considerado Software Estándar. En esta clasificación se cuenta con Software Comercial y Libre. |
| **SOFTWARE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA** | Software especializado y que sirve para minimizar los riesgos de seguridad informática. Este puede ser software de infraestructura, estándar o de propósito especial. En esta clasificación se cuenta con Software Comercial y Libre. |
| **SOFTWARE ESTÁNDAR** | Cualquier software que ha sido autorizado para su uso en todos los computadores personales. Estos se encuentran inscritos en la relación de software estándar autorizado publicado en intranet. En esta clasificación se cuenta con Software Comercial y Libre. |
| **SOFTWARE LEGAL** | Programa del ordenador, sea propietario o libre , adquirido, obtenido y/o utilizado sin contravenir la legislación sobre el derecho de autor, |
| **SOFTWARE LIBRE** | Aquel cuya licencia de uso garantiza las facultades de:   * Uso irrestricto del programa para cualquier propósito; * inspección exhaustiva de los mecanismos de funcionamiento del programa; * confección y distribución de copias del programa y, * modificación del programa y distribución libre tanto de las alteraciones como del nuevo programa resultante, bajo estas mismas condiciones. |
| **SOFTWARE OBSOLETO** | Aquel que por cambios ocurridos en los procesos de negocio o de los avances tecnológicos, que motivan la pérdida de vigencia tecnológica, ha reducido o perdido el valor que motivó su construcción, incorporación o adquisición. |
| **SOLICITUD DE CAMBIO** | En la metodología de Gestión de Proyectos Institucional (MGP), se refiere al F05 Formato Solicitud de Cambio. La solicitud de cambio se registra en el repositorio del proyecto informático. |
| **SOLICITUD DE CAMBIO (REQUEST FOR CHANGE , RFC)** | Es una solicitud formal para la implementación de un Cambio. Incluye detalles del cambio propuesto. |
| **SOLICITUD DE ESTIMACIÓN** | Es el término con que se conocerá en el contexto del Software de Estimación de Esfuerzo (SEE) al registro de requerimiento de estimación de esfuerzo para un proyecto o mantenimiento informático, que corresponde a un Documento de Definición-F2. Si la solicitud corresponde a un Modelo de Negocio o Requerimiento informático, la estimación debe realizarse desagregada en los documentos de Definición -F2. |
| **SOLUCIÓN DE NEGOCIO** | Conjunto de cambios que afectan al estado vigente de una institución con la finalidad de responder a una necesidad de negocio, resolver un problema o tomar ventaja de una oportunidad de negocio, Entre los componentes de soluciones se incluyen: aplicaciones de software, servicios web, procesos y reglas de negocio, aplicaciones de tecnología de la información, estructura organizacional mejorada (incluye redefinición de funciones de un puesto), procesos de Outsourcing o Insourcing. |
| **SOLUCIÓN PERMANENTE** | Solución que resuelve el problema de manera definitiva. |
| **SOLUCIÓN REUTILIZABLE** | Es una aplicación que puede ser reutilizada incorporándola sin ningún cambio en otros sistemas configurada para diferentes clientes o que tienen una arquitectura común pero que son adaptables a clientes particulares, en algunos casos con mínimos cambios en el código fuente. |
| **SOLUCION TEMPORAL (WORKAROUND)** | Es habitualmente la primera solución que restaura el servicio. No es una solución permanente pero algo que implementamos para minimizar el impacto de problema hasta que se implemente los cambios necesarios que lo resuelvan definitivamente. |
| **SOLUCIONA** | Metodología de Desarrollo de Sistemas de Información. Esta metodología describe las actividades requeridas para el desarrollo de software en la INSI. |
| **SOPORTE A USUARIOS RESIDUAL** | Apoyo y atención de incidencias que brinda la INSI a los usuarios de software retirado, que es restaurado temporalmente para consultas. |
| **SPONSOR** | Facilita el logro de los objetivos del proyecto. |
| **SPRINT** | Es una iteración con un bloque de tiempo durante el cual el Equipo Multidisciplinario crea y trabaja los entregables del sprint. |
| **SUBVERSIÓN** | Herramienta que implementa el repositorio de documentación, sobre el cual se realiza la gestión de configuración. |
| **TACTICA ARQUITECTONICA** | Decisión de diseño que influye en el control de la repuesta de un atributo de calidad. A diferencia de los patrones de diseño, las tácticas son soluciones menos detalladas y están enfocadas a atributos de calidad específicos. Un conjunto de tácticas se refiere a una estrategia de arquitectura. Un patrón empaqueta un conjunto de tácticas. |
| **TASK FORCE INSI** | Equipo especializado de la INSI conformado por los representantes designados para la atención de los servicios críticos tanto de aplicaciones como de la plataforma informática, que son los encargados de resolver, en un tercer nivel, los incidentes que no pueden ser solucionados en el lapso de tiempo establecido para el primer y/o segundo nivel de atención.  *Sustento: Interno al procedimiento para la atención de incidentes en los servicios críticos* |
| **TÉCNICA DE ESTIMACIÓN** | Es la técnica que se utiliza para realizar una estimación. Las técnicas vigentes se mencionan en el procedimiento de estimación de esfuerzo para el desarrollo de sistemas y se encuentran implementadas en el software de estimación de esfuerzo. |
| **TERCERIZACIÓN** | La Tercerización ("Outsourcing") es la delegación total o parcial de un proceso interno a un especialista contratado. Esta posibilidad les permite a las empresas ser más flexibles en su estructura organizacional y optimizar su estructura de costos operativos. |
| **TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)** | Descripción de las características técnicas y las condiciones en que se ejecuta la contratación de servicios, consultorías en general y consultorías de obra. En el caso de consultorías, la descripción además incluye los objetivos, las metas o resultados y la extensión del trabajo que se encomienda (actividades), así como si la SUNAT debe suministrar información básica, con el objeto de facilitar a los proveedores de consultorías la preparación de sus ofertas. |
| **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)** | Conjunto de tecnologías orientadas a la producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información contenida en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o electromagnética (datos alfanuméricos) desde cualquier parte y en cualquier momento para cuyo fin interactúan, se interconectan y sincronizan sus componentes principales: Hardware o Microelectrónica, Software e Infraestructuras de telecomunicaciones. |
| **TIMEBOXING** | Es una técnica que consiste en fijar el tiempo máximo para conseguir unos objetivos, tomar una decisión o realizar unas tareas y hacer lo mejor que podamos en ese intervalo. |
| **TIPOS (MODALIDADES) DE CONTRATO** | En SUNAT se tiene establecidos 2 modalidades de contrato, según la envergadura del bien o servicio a adquirir:   * Contrataciones cuyos montos sean iguales o inferiores a 3 U.I.T (Orden de Compra o Servicio). * Contrataciones cuyos montos sean mayores a 3 U.I.T .- la cual es un contrato de precio fijo. * Los contratos mayores a 3 UIT se rigen por la Ley de Contrataciones del Estado y pueden ser Licitaciones, Concursos Públicos, Adjudicaciones por Menor Cuantía, Adjudicación Directa. |
| **TITULAR DE CUENTA** | Persona a quien se le asigna una cuenta y clave respectiva. |
| **TOMA DE DECISIONES** | Incluye las actividades desde que surge la necesidad de decidir sobre algo, la planificación de las actividades de la toma de decisión, el registro de las alternativas, criterios y método a seguir para tomar la decisión, realizar las reuniones requeridas, evaluar las alternativas y tomar la decisión y documentar la decisión tomada. |
| **TORTOISE-SVN** | Herramienta cliente que descarga, revisa y realiza el seguimiento de los artefactos versionados en el repositorio de documentación (Subversión). |
| **USER STORY MAPPING** | Es una técnica que consiste en representar el product backlog en dos dimensiones en vez de una. Ayuda a tomar decisiones y provocar muchas conversaciones que posteriormente serán útiles para la construcción (proyectos ágiles). |
| **USUARIO** | Persona que utiliza el servicio de TI contratado. Es el usuario de un servicio de TI en el lado del negocio. |
| **VALIDACIÓN** | Confirmación mediante la evaluación y provisión de pruebas objetivas de que los requisitos particulares para el uso específico del producto software han sido satisfechos (ISO/IEC12207). |
| **VERIFICACIÓN** | Proceso de evaluar, con pruebas objetivas, el producto software para determinar si los entregables de una fase dada del desarrollo de software satisfacen las condiciones o requisitos especificados al inicio de dicha fase (ISO/IEC12207). |
| **VERSIÓN (REVISIÓN)** | Una instancia del archivo (o sistema) que es funcionalmente distinto de otras instancias. Una versión de un archivo no necesariamente es una versión release. |
| **VERSION RELEASE** | Una instancia del archivo que se hace público. |
| **VULNERABILIDAD** | Debilidad o ausencia de control en un activo que puede ser explotado por una o más amenazas. |

1. OTRAS DEFINICIONES

|  |  |
| --- | --- |
| **DEFINICIÓN** | **DESCRIPCIÓN** |
| **ACTITUDES** | Disposiciones de ánimo que un trabajador manifiesta ante una situación determinada, en función a los rasgos de su personalidad y a las condiciones del entorno. |
| **ADDENDA** | Es el documento mediante el cual se modifica el contrato original, producto de las prestaciones adicionales, reducciones, ampliaciones u otras modificaciones efectuadas por razones debidamente sustentadas. Son también utilizadas con la finalidad de efectuar contrataciones complementarias.  *Referencia: Norma N° 08-2012-SUNAT-4G000.* |
| **AREA USUARIA CANALIZADORA (AUC)** | Unidad orgánica que, por su especialidad, funciones y/o competencia de orden normativo, técnico, funcional, administrativo y/o experiencia en el objeto materia de la atención de la necesidad del AU, declara, evalúa, valida, canaliza y supervisa la ejecución de los requerimientos formulados.  *Referencia: R.I. N° 181-2016/SUNAT/8B0000* |
| **BASES** | Documentos que contienen los requerimientos técnicos, metodología de evaluación, procedimientos y demás condiciones establecidos por la SUNAT para la selección del postor y la ejecución contractual.  *Referencia: Norma N° 08-2012-SUNAT- 4G0000.* |
| **BASES INTEGRADAS** | Corresponde a las bases definitivas del proceso de selección cuyo texto contempla todas las aclaraciones y/o precisiones producto de la absolución de consultas, así como todas las modificaciones y/o correcciones derivadas de la absolución de consultas de observaciones y/o el pronunciamiento del OSCE.  *Referencia: Norma N° 08-2012-SUNAT- 4G000.* |
| **CONTRATISTA** | Es el proveedor que celebra un contrato con la SUNAT para la prestación de un bien o servicio. |
| **CONTRATO** | Es el documento suscrito como resultado del otorgamiento de la Buena Pro, en las condiciones establecidas en las Bases y la oferta ganadora. |
| **COSTO ACOTADO** | Monto máximo que permite la ley para adquisiciones directas, cuya adquisición o contratación quedan exceptuadas del ámbito de aplicación de la LCE. |
| **DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION (DNC)** | Permite identificar las acciones de capacitación a realizarse a través del PAFC. |
| **ESTRATEGIA DE ADQUISICIÓN** | La estrategia de adquisición ayuda a determinar el tipo de acuerdo legalmente vinculante y el modo en que avanzarán las adquisiciones a través de las fases de la adquisición durante el proyecto. Los acuerdos legalmente vinculantes se refieren a los contratos que se emplean con el proveedor; por ejemplo, precio fijo, costos más honorarios por cumplimiento, entre otros. Las fases de la adquisición pueden incluir la secuencia de las adquisiciones, criterios de aceptación para pasar a una siguiente fase, proceso para la transferencia del producto o servicio, entre otros. |
| **FORMACIÓN** | Cursos especializados en materia de tributos internos y aduanas, orientados al personal que recién se incorpora a las áreas de la institución. |
| **ORGANO DE SOPORTE ADMINISTRATIVO (OSA)** | Unidad orgánica de Soporte Administrativo que está encargada de las acciones de abastecimiento para atender los requerimientos de bienes y servicios de las Áreas Usuarias que se encuentran comprendidas en su jurisdicción. En los casos que corresponda, pueden cumplir las labores de AUC.  *Referencia: R.I. N° 181-2016/SUNAT/8B0000* |
| **OSCE** | Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. |
| **PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES (PAC)** | Es un instrumento de gestión para planificar y ejecutar las contrataciones, el cual se articula con el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto Institucional de la Entidad. |
| **PLAN ANUAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN (PAFC)** | Documento que contiene los eventos de formación y capacitación correspondiente a un ejercicio fiscal, determinados sobre la base de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación alineadas a los objetivos, metas, prioridades institucionales. (Norma vigente del Área encargada de la Formación y Capacitación del Personal SUNAT respecto a la elaboración, aprobación, evaluación y modificación del Plan Anual de Formación y Capacitación). |
| **SEACE** | Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado. Es un sistema integral, compuesto por políticas, procedimientos, normas y software basado en el uso del Internet, con el fin de dar transparencia, optimizar, modernizar y generar ahorros en las contrataciones públicas del Perú. |