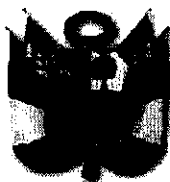


REPÚBLICA DEL PERÚ



## RESOLUCION JEFATURAL

Surquillo, 31 de DICIEMBRE del 2008

**VISTOS:** el Memorando Nº 817-2008-OGA/INEN de la Oficina General de Administración del INEN;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo Nº 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de Enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones –ROF del Organismo Público Descentralizado Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas –OPD INEN;

Que, en el citado instrumento de gestión se han establecido la jurisdicción, las funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Unidades Orgánicas;

Que, el inciso i) del Artículo 9º del ROF establece que es función del Jefe Institucional el aprobar, modificar y hacer cumplir documentos de gestión institucional, según las normas vigentes;

Que, mediante documento de vistos se adjunta la Directiva Nº 002-2008-OI-OGA/INEN "Directiva que Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de información y Comunicaciones en el INEN" la cual tiene por finalidad ordenar y definir los procedimientos de los Recursos y Servicios de Tecnologías de información y Comunicaciones en el INEN" remitida por el Director Ejecutivo de la Oficina de Informática del INEN mediante Memorando Nº 656-OI-OGA/INEN;

Que, por los considerandos expuestos resulta necesario aprobar la citada directiva, dentro del marco de la normatividad vigente y la implementación de la OPD del INEN;

Con el visto bueno del Director General de Administración del INEN;

Con las facultades conferidas por el ROF del INEN aprobado por Decreto Supremo Nº 001-2007-SA;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Aprobar la Directiva Nº 002-2008-OI-OGA/INEN "Directiva que Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de información y Comunicaciones en el INEN" el mismo que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Encargar la difusión de la presente resolución así como su publicación en la Página Web Institucional a la Oficina de Comunicaciones.

**ARTICULO TERCERO:** La Oficina de Informática queda encargada de velar por el cumplimiento de la directiva material de la presente Resolución Jefatural.



REGISTRESE Y COMUNIQUESE

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

Dr. Carlos Vallejos Sologuren



---

**Directiva N° 002-2008-OI-OGA/INEN**  
**Directiva que Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el INEN.**

---



## INDICE

1. OBJETIVOS	5
2. FINALIDAD	5
3. BASE LEGAL	5
4. ALCANCE	6
5. RESPONSABLES	6
6. DEFINICIONES	7
7. DISPOSICIONES GENERALES	7
8. DE LA IMPLANTACIÓN DE LA DIRECTIVA	9
9. PROCEDIMIENTOS	10
9.1 DEL REQUERIMIENTO	10
a. DE UN RECURSO INFORMATICO Y DE COMUNICACION	10
b. DE UN SERVICIO	10
9.2 DE LA RECEPCION	10
9.3 DE LA GESTION DE LA CONFIGURACION O REGISTRO	11
a. DE UN RECURSO INFORMATICO Y DE COMUNICACION	11
b. DE UN SERVICIO O REQUERIMIENTO	11
9.4 DE LA GESTION DE INCIDENTES	11
9.5 DE LA GESTION DE PROBLEMAS	12
9.6 DE LA GESTION DEL MANTENIMIENTO	13
a. PREVENTIVO	13
b. CORRECTIVO	13
9.7 DE LA GESTION DEL CAMBIO	13
9.8 DE LA BAJA	14
9.9 DEL USO Y CUIDADO	15
9.10 DE LA INSTALACION DE SOFTWARE	16



9.11	DE LAS IMPRESIONES	17
9.12	DE LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	17
a.	DEL ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACION	17
b.	DE LAS COPIAS DE RESPALDO	18
c.	DE LA SEGURIDAD Y CONTROL DE ACCESO	18
d.	DE LOS SERVICIOS EN RED (Correo Electrónico)	19
e.	DEL USO DE LA ESTACIÓN DE TRABAJO PC EN RED	20
f.	DEL SERVICIO DE INTERNET Y COMUNICACIONES	21



## INFORMACION GENERAL

### CONTROL DOCUMENTAL:

**PROCEDIMIENTO:** Directiva que Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el INEN.

**PROYECTO:** Directiva que Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y comunicaciones en el INEN.

**ENTIDAD:** Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

**VERSIÓN:** 001

**FECHA EDICIÓN:** 16/09/2008

### **DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

**NOMBRE DE ARCHIVO:** Directiva 002-2008-OI-OGA-INEN-RRII-HW-SW

### Directiva N° 002-2008-OI-INEN

**RESUMEN:** Documento que presenta la directiva Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

### **ESTADO FORMAL:**

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: * Lic. Eduardo Corilla Baquerizo Director Ejecutivo de la Oficina de Informática * Ing. Sussy Severino Cruz Oficina de Informática Entidad: INEN Fecha: 16 de Setiembre de 2008	Nombre: Lic. Eduardo Corilla Baquerizo Director Ejecutivo de la Oficina de Informática Entidad: INEN Fecha: 16 de Setiembre de 2008	Nombre: Lic. Eduardo Corilla Baquerizo Director Ejecutivo de la Oficina de Informática Entidad: INEN Fecha: 16 de Setiembre 2008

## CONTROL DE VERSIONES

FUENTE DE CAMBIO	FECHA DE SOLICITUD DEL CAMBIO	VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE CAMBIO
Directiva 002-2008-OI-OGA-INEN		001	N/A		



**DIRECTIVA N° 002-2008-OI-OGA/INEN**  
**“DIRECTIVA QUE REGULA EL USO DE RECURSOS Y SERVICIOS DE**  
**TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN EL INEN”**

## **1. OBJETIVOS**

Normar el requerimiento, uso y cuidado de los recursos y servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, incorporando las mejores y buenas prácticas de gestión de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**, que viene a ser una biblioteca de buenas prácticas en la gestión de la infraestructura de tecnologías de información soportado en cuatro pilares: procesos, calidad, usuario e independencia.

## **2. FINALIDAD**

- a. Aplicar la biblioteca de buenas prácticas en la gestión de la infraestructura de tecnologías de información en el INEN.
- b. Establecer estándares, procedimientos y conceptos básicos para el requerimiento, recepción, gestión de: configuraron, incidentes, problema, cambio de los recursos informáticos y comunicaciones en general.
- c. Optimizar el uso, cuidado y prolongar la vida útil de los recursos informáticos y comunicaciones.

## **3. BASE LEGAL**

1. Decreto Legislativo N° 604, Ley Organización y Funciones del INEI
2. Decreto Supremo N° 066-2003-PCM
3. Decreto Supremo N° 067-2003-PCM
4. Decreto Supremo N° 018-91-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del INEI.
5. Resolución Ministerial N° 85-2003-SA/DM que Aprueba el reglamento de Organización y Funciones del Instituto Especializado de Enfermedades Neoplásicas, (Artículo 17)
6. Resolución de Contraloría N° 072-98-CG y sus modificatorias. Normas Técnicas de Control Interno del Sector Público
7. Resolución Ministerial N° 224-2004-PCM, que aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2004 EDI. TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN. CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. 1ª EDICIÓN” en entidades del Sistema Nacional de Informática.
8. Resolución Jefatural N° 340-94-INEI, que aprueba la Directiva N° 015-94-INEI/SJI, “Normas Técnicas para el Almacenamiento y Respaldo de la información que se procesa en las Entidades del Estado”.



9. Resolución Jefatural N° 362-94-INEI, que aprueba la Directiva N° 016-94-INEI/SJI, "Normas para la Prevención, Detección y Eliminación de Virus Informático en los Equipos de Cómputo de la Administración Pública".
10. Resolución Jefatural N° 090-95-INEI, que aprueba la Directiva N° 008-95-INEI/SJI, "Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública".
11. Resolución Jefatural N° 053-2003-INEI, que aprueba la Directiva N° 004-2003-INEI/DNTP, "Norma Técnica para la Implementación del Registro de Recursos Informáticos en las Instituciones de la Administración Pública".
12. Resolución Directoral N° 236-DG-INEN-2004, que aprueba el "Manual de Organización y Funciones – MOF de la Oficina de Estadística e Informática".
13. Resolución Directoral N° 114-DG-INEN-2005, que aprueba el "Manual de Procedimientos de la Oficina de Estadística e Informática".
14. Resolución Directoral N° 128-DG-INEN-2006, que aprueba el "Plan de Seguridad de la Información" y "Políticas de Seguridad de la Información".
15. Resolución Jefatural N° 020-RJ-INEN-2007, que aprueba la Directiva "Guía de Administración Eficiente del Software Legal en el INEN".
16. Resolución Jefatural N° 021-RJ-INEN-2007, que aprueba la Directiva "Recomendaciones para el uso de los Servicios de Internet y Correo Electrónico en el INEN".
17. Resolución Jefatural N° 259-RJ-INEN-2007, que aprueba la Directiva N° 01-2008-OI-OGA/INEN "Políticas Internas de la Seguridad Informática del INEN".

#### 4. ALCANCE

La aplicación de la presente Directiva es obligatoria para todo el personal que labore en el INEN bajo cualquier modalidad de contrato.

#### 5. RESPONSABLES

Son responsables de velar por el cumplimiento, difusión y control de la presente directiva:

- a. Jefatura Institucional
- b. Oficina General de Administración
- c. Oficina de Informática
- d. Unidades orgánicas de la Oficina de Informática
- e. Coordinadores de Seguridad de la Información.

Son responsables del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva todo el personal que labora en el INEN bajo cualquier modalidad y que hacen uso los recursos informáticos y comunicaciones asignados para el cumplimiento de su función.



## 6. DEFINICIONES

- a. **Cable de Conexión a Periférico:** Cable que permite la comunicación entre el CPU y un periférico.
- b. **Cable de Data :** Cable por el que viajan los datos de la red
- c. **Cable de Poder:** Cable de alimentación eléctrica.
- d. **Clave de Acceso, Contraseña o Password:** Es una combinación de letras números y signos que debe digitarse para obtener acceso al arranque o inicio de un recurso informático y comunicación, protector de pantalla, estación de trabajo, acceso a la red, programa aplicativo, etc.
- e. **Componente:** Dispositivo interno del computador personal (Por ejemplo; tarjeta de red, Disco duro, memoria RAM, etc.)
- f. **Computador Personal (PC):** El conjunto formado por la unidad central de proceso (CPU), Monitor, Teclado y Mouse.
- g. **Disco Duro:** Componente interno donde se almacena la información generada en cada computadora personal. Usualmente tiene gran capacidad de almacenamiento.
- h. **Medios flexibles:** son medios magnéticos generalmente elaborados sobre una cubierta de plástico. Ejemplos de ellos son: disquetes, CD's, DVD.
- i. **Memoria USB:** Es un medio magnético de gran capacidad de almacenamiento, cuya característica principal es conectarse al CPU mediante el puerto USB.
- j. **Mousepad o PAD:** Paño para deslizar el mouse adecuadamente.
- k. **Periféricos:** Dispositivos ó recursos informáticos de conexión externa a la CPU. (Por ejemplo parlantes, micrófonos, head set, impresoras, scanners, monitores, etc...)
- l. **Puerto:** es un medio que permite la conexión de periféricos con el CPU. También se le conoce como una vía de acceso/salida de información.
- m. **Protector de Pantalla:** Programa de protección de ingreso a la PC que se activa automáticamente cuando el computador no esta siendo utilizado, por un lapso determinado de tiempo.
- n. **PC:** Computadora Personal.
- o. **Red de Datos:** Conjunto de computadoras conectadas por un medio físico y que ejecutan un software especializado, que permite a las computadoras comunicarse y transmitir datos de unas a otras.
- p. **Sistema operativo:** Programa principal que permite el acceso al equipo (PC).
- q. **USB:** (Universal Serial Bus) puerto que permite la conexión de varios dispositivos con el CPU a través de una vía común.



## DISPOSICIONES GENERALES

### 7.1. Para solicitar la adquisición de un recurso informático y de comunicación



#### Informática.

- 7.7. Gestión del Mantenimiento Preventivo de los recursos informáticos y comunicaciones, serán programado y ejecutado por la Oficina de Informática de acuerdo al **Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo**, y será registrado en al Opción Gestión de Mantenimiento / **Registro de Mantenimiento Preventivo** en el Sistema PC Manager de la Oficina de Informática.
- 7.8. Gestión del Cambio es uno de los procesos mas críticos en la gestión de servicios de tecnologías de información poniendo bajo control el cambio desde una instalación menor hasta la reubicación de los servidores, innovación o mejora, medidas correctivas y solicitud de cambio de recurso por fallas irreparables, obsolescencia técnica, robo y otros, registrándose en el Sistema PC Manager de la Oficina de Informática. Los tipos de cambios que se implementarán son los siguientes: Cambio de Estándar, es un cambio común que sigue un procedimiento estándar y que se encuentran establecido en el cuadro de necesidades de la oficina; cambio Normal, es urgente pero no esta estandarizado; Cambio urgente, es un cambio que no espera plazos normales su cambio es de inmediato.
- 7.9. Cada usuario será responsable del buen uso y conservación del recurso informático y de comunicación asignado para el cumplimiento de sus funciones de lo contrario todo daño por mal uso de los recursos informáticos y comunicaciones será asumido por el usuario.
- 7.10. Toda instalación de uno o varios recursos informáticos y comunicaciones en el INEN deberá contar con el visto bueno de la Jefatura Institucional y la Oficina de Informática y tendrá que someterse a las condiciones de uso del Software / Hardware establecidos en las Políticas de Internas de Seguridad Informática establecidas.

### 8. DE LA IMPLANTACIÓN DE LA DIRECTIVA

- 8.1. El Director de la Oficina de Informática velará para que la presente norma sea implantada en el ámbito de su competencia, informando a la Jefatura Institucional u Oficina General de Administración a través de los canales correspondientes el avance o incidencias que presenten durante o después de la aplicación de dicha norma.
- 8.2. La Jefatura Institucional, Oficina General de Administración, Oficina de Informática y Coordinadores de Seguridad de la Información de cada servicio y personal en general del INEN, aseguran el cumplimiento de la presente Directiva, recurriendo cuando sea necesario al soporte técnico de la Oficina de Informática.
- 8.3. La Oficina de Informática, Oficina de Logística, la Unidad de Control Patrimonial, los coordinadores de Seguridad de la Información de cada servicio, deben velar porque los recursos informáticos y comunicaciones asignados a su personal, estén debidamente inventariados y en buenas condiciones tal como fueron asignadas ya que son enteramente responsables por la integridad de los mismos.



- deberá contar con el **Informe Técnico favorable** emitida por la Oficina de Informática donde se defina claramente el motivo de la solicitud: nuevo reemplazo y sugerir las **Especificaciones Técnicas** correspondientes de acuerdo a la necesidad del usuario.
- 7.2. La Oficina de Informática, es la Unidad Orgánica del INEN encargada de diagnosticar, evaluar y emitir Informe Técnico de todo recurso informático y comunicación por los siguientes motivos: estado actual, para baja, nueva adquisición, reemplazo y overhaul (repotenciación) de propiedad de la institución.
  - 7.3. Todo recurso informático y comunicación que ingresan a la institución por adquisición y/o donación será verificado y luego registrado en el Sistema PC Manager de la Oficina de Informática generando la **Ficha Técnica del Recurso Informático y Comunicación**, y contendrá los detalles específicos de los **Elementos de Configuración (CI) o recurso informático y comunicación** durante el ciclo de vida útil.
  - 7.4. La asignación registro, traslado, instalación, asignación, reasignación mantenimiento, configuración y custodia, e informe para baja de los recursos informáticos y comunicaciones de propiedad de la institución es facultad única y exclusiva de la Oficina de Informática, tal como lo establece la **Directiva N° 001-2008-OI-OGA/INEN, "Políticas Internas de Seguridad Informática del INEN"** aprobado con **Resolución Jefatural N° 259-2008-J/INEN, del 19 de Septiembre del 2008**
  - 7.5. Gestión de Incidentes, permite hacer el seguimiento del registro de un incidente o evento en un recurso informático y de comunicación o en una aplicación que será comunicado a la Oficina de Informática llamando al **Anexo 1033 Área de Help Desk**, la comunicación será a través de un memorando especificando el servicio de hardware o software y que permitirá el reestablecimiento del servicio en los recursos informáticos y comunicaciones o aplicación en el breve plazo (30 minutos) y con el mínimo impacto en los procesos automatizados y los sistemas información del INEN. Se registrara en el sistema PC Manager en la opción de Gestión de Incidentes / **Registro de Incidentes y/o Solicitud de Servicio** y se generará un código de atención y la hoja correspondiente. Cuando se trate de asesoría, apoyo, orientación y petición de información será registrado como **Solicitud de Servicio**, en el Sistema PC Manager de la Oficina de Informática y la atención es de Lunes a Sábado de 07:00 a.m. a 19:30 p.m., los Domingos y Feriados de 08:00 a 13:00 el sistema permitirá la trazabilidad de la atención y cierre del incidente o servicio.
  - 7.6. Gestión de Problemas, permite determinar la causa desconocida de uno o mas eventos y algunos incidentes para descubrir una falla o problema de los recursos informáticos y comunicaciones tiene dos partes, la parte **reactiva** permitiendo resolver problemas en respuesta a una o mas incidentes y la parte **proactiva** identificando y resolviendo errores conocidos antes de que ocurra el incidente, cuando el incidente se convierte en problema se Registra en la Opción Gestión del Problema / **Registro de Problemas** en el Sistema PC Manager de la Oficina de



## 9. PROCEDIMIENTOS

### 9.1. DEL REQUERIMIENTO

#### a. De un Recurso Informático y de Comunicación

- ✓ El usuario sólo puede solicitar la asignación o adquisición de un recurso informático y de comunicación por las siguientes causas:
  - Por la necesidad del servicio y para el cumplimiento de las actividades encomendadas.
  - Si el recurso informático y de comunicación se encuentra desfasado tecnológicamente y que no reúne el requerimiento mínimo para la instalación de los sistemas de información que viene utilizando el INEN.
  - El reemplazo cuando el recurso informático y de comunicación ha quedado inoperativo o por falta de repuestos en el mercado y se tramitará la baja por obsolescencia tecnológica y/o reparación onerosa.
  - Por la implementación de una solución de tecnologías de información y comunicaciones.
- ✓ El usuario deberá solicitar una **Informe Técnico** a la Oficina de Informática por cualquiera de las causas expuestas.
- ✓ La Oficina de Informática emitirá el informe Técnico dirigido al usuario solicitante. Si el Informe Técnico tiene la opinión favorable estará acompañado de la **Especificación Técnica** respectiva del recurso informático y de comunicación ha ser solicitado para su adquisición.
- ✓ El usuario solicitará la compra del recurso informático y de comunicación a la Oficina de Logística a través de un memorando, adjuntando el Informe Técnico y la Especificación Técnica emitida por la Oficina de Informática.

#### b. De un servicio

- ✓ El usuario deberá solicitar un servicio en los siguientes casos:
  - Incidentes y problemas con el recurso informático y de comunicación
  - Instalación y configuración de los sistemas hospitalarios y administrativos SYSINEN Y SIGA y otros autorizados por la jefatura según necesidad del servicio.
  - Acceso a la red de datos y telefonía, Internet, creación de cuenta de correo electrónico, estableciendo perfiles de acceso.

### 9.2. DE LA RECEPCIÓN

- ✓ Cuando se interne un recurso informático y de comunicación al almacén será comunicado a la Oficina de Informática para la verificación y conformidad correspondiente.
- ✓ La Oficina de Informática verificara que el recurso informático y de comunicación se encuentre de acuerdo a la Especificación Técnica



definida además de corroborar con la Orden de Compra, Guía de Remisión, Factura y si es conforme se dará la conformidad del caso de lo contrario se denegara su internamiento hasta que cumpla con las especificaciones técnicas respectivas.

- ✓ La Oficina de Informática no se responsabiliza del recurso informático y de comunicación que haya ingresado sin la conformidad respectiva y esta será bajo responsabilidad del que lo recepcione.
- ✓ Estando conforme el recurso informático y de comunicación, el personal del Almacén comunicara a la Unidad de Patrimonio para el **registro patrimonial** respectivo.
- ✓ Cuando el recurso informático y de comunicación cuente con el **Número de Registro Patrimonial**, el personal de la Oficina de Informática comunicara al usuario para que elabore una PECOSA solicitando el recurso informático y de comunicación.
- ✓ El usuario comunicara a la Oficina de Informática el número de PECOSA en el cual esta solicitando el recurso informático y de comunicación adquirido para ser retirado del Almacén por el personal de la Oficina de Informática.
- ✓ El personal de la Oficina de Informática internara el recurso informático y de comunicación en la Unidad de Soporte Técnico para el registro y la generación de la **Ficha Técnica de Recurso Informático** y luego las pruebas de esfuerzo y control de calidad del recurso.
- ✓ El recurso informático y de comunicación será instalado con el software base correspondiente (sistema operativo, cliente de motor de base de datos, antivirus, sistema hospitalario y/o administrativo).

### 9.3. DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN O REGISTRO

#### a. De un Recurso Informático y de Comunicación

- ✓ Todo recurso informático y de comunicación de propiedad del INEN deberá ser registrado, tal como lo establece la **Resolución Jefatural N° 053-INEI-2003, Aprueban Directiva sobre "Norma Técnica para la implementación del Registro de Recursos Informáticos en las instituciones de la Administración Publica**, Se registrará en el Sistema PC Manager desarrollado por la Oficina de Informática las características técnicas, detalles, número de registro patrimonial, usuario, etc. Generándose la **Ficha Técnica de Recurso Informático**.
- ✓ Todo recurso informático y de comunicación de propiedad particular que ingrese a la institución deberá ser coordinado previamente con la Oficina de Informática.

#### b. De un Servicio o Requerimiento

- ✓ Toda solicitud de un servicio o apoyo será registrado en el Sistema PC Manager: incidente, servicio, problema, cambio, mantenimiento,



y actualización según la naturaleza del requerimiento.

#### 9.4. DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

- ✓ Es cuando los eventos que ocurren en las Tecnologías de Información y Comunicaciones del INEN no toma mas de 1 hora su puesta en operatividad.
- ✓ En caso que el usuario detecte alguna anomalía o problema en su recurso informático y de comunicación, deberá contactarse inmediatamente, según corresponda al **Anexo 1033 de Help Desk – Mesa de Ayuda** de la Oficina de Informática, indicando el síntoma de su equipo. Este requerimiento inicialmente será recepcionado por el/la Operador (a), quien a su vez canalizará la asistencia técnica del mismo dependiendo el caso de hardware o software.
- ✓ El usuario deberá proporcionar los datos necesarios al Técnico de Help Desk, tales como: número de registro patrimonial del recurso informático y de comunicación, usuario solicitante y área al que pertenece y se generará una **Solicitud de Servicio y/o Solicitud de Incidente** con un **Código de Atención** con el cual el usuario hará seguimiento a su requerimiento.
- ✓ El usuario que no facilitad los datos básicos solicitados no podrá ser atendido.
- ✓ El Técnico de Help Desk asignará la Solicitud de Servicio o Incidente al Personal Técnico de la Oficina de Informática, para su atención.
- ✓ El Personal Técnico de la Oficina de Informática atenderá la solicitud de servicio y/o incidente vía telefónica, remotamente o in situ, procediendo a resolver y/o apoyar para luego proceder hacer firmar la conformidad de la Solicitud de Servicio o Incidente.
- ✓ El Personal Técnico de la Oficina de Informática informará al Técnico de Help Desk que ya se encuentra atendido la solicitud de servicio y/o incidente como también registrará en el Sistema PC Manager. Si por algún motivo no se puede resolver el servicio o incidente pasará ha ser un problema registrándose en el sistema.

#### 9.5. DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS

- ✓ Un incidente o servicio se convierte en un problema cuando la puesta en operatividad o solución toma más de 01 Hora y necesita una revisión completa.
- ✓ El incidente pasa a ser un problema cuando el Jefe de Soporte Técnico, Jefe de Desarrollo, Jefe de Producción y Jefe de Adm. de Redes, Comunicaciones, Servidores y Base de Datos así lo determinen y que se necesita un diagnostico mas completo para la puesta en operatividad del recurso informático y de comunicación o el sistema de información, cambiando de estado de incidente a problema en el Sistema PC Manager y se genera una **Solicitud de**



### **Problema.**

- ✓ El jefe de la unidad asignará al personal técnico para solucionar el registrando en el Sistema PC Manager, una vez solucionado el problema el personal técnico registrará en el sistema especificando las causas que ocasionaron el evento adverso, la solución que se dio y otras sugerencias para evitar que vuelva ocurrir estos eventos.
- ✓ En caso que solución esté fuera del alcance del Personal Técnico o se encuentra en el tiempo de garantía del recurso informático y de comunicación, se comunicará al proveedor del recurso para cubrir con la garantía solucionar el problema

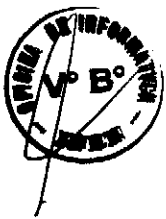
## **9.6. DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO**

### **a. Preventivo**

- ✓ El mantenimiento preventivo se llevará acabo de acuerdo al **Plan de Mantenimiento de Recursos Informáticos y Comunicaciones** de la Oficina de Informática aprobado y vigente para el año en curso.
- ✓ El Director Ejecutivo de la Oficina de Informática coordinará vía telefónica, mail o memorando el mantenimiento preventivo de los recursos informáticos y de comunicaciones a los directores, jefes de departamento y/o servicio.
- ✓ El Técnico de Informática desplazará los recursos informáticos y comunicaciones a los ambientes de la Oficina de Informática para el mantenimiento respectivo registrando en el Sistema el **Formato de Movimiento de Recursos Informáticos y Comunicaciones** y dicho formato deberá ser firmado por el usuario dando conformidad al desplazamiento del recurso
- ✓ El Usuario que no permita el retiro del recurso informático y de comunicación de acuerdo al cronograma establecido para el mantenimiento preventivo, asumirá los daños que pudieran ocasionarse en el recurso por falta de mantenimiento.

### **b. Correctivo**

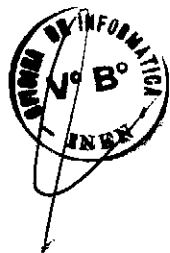
- ✓ El Técnico de Informática diagnosticara y determinará si es un incidente o problema el que tiene el recurso informático y de comunicación y si es necesario será trasladado a la Oficina de Informática para el procedimiento respectivo y ser puesto en operatividad.
- ✓ En paralelo a la solución del problema presentado, el Técnico de Informática procederá al mantenimiento respectivo, el cual consiste en:
  - Limpieza física del recurso informático y de comunicación.
  - Eliminación de archivos temporales.
  - Actualizar el software, dejando instalado sólo software autorizados por la Oficina de Informática.



- Escanear el recurso informático y de comunicación con el antivirus para la detección y eliminación de virus.

### 9.7. DE LA GESTIÓN DE CAMBIO

- ✓ Todo requerimiento de cambio, asignación y entrega deberá ser solicitado a la Oficina de Informática por escrito justificando la necesidad de contar con otro recurso informático y de comunicación adicional o de de mejores características, y este deberá contar con el visto bueno del Director Ejecutivo de la Oficina de Informática. Si se cuenta con la disponibilidad del recurso se procederá al cambio, entrega, según sea el caso.
- ✓ La Oficina de Informática cambiará, entregará, asignará y/o reasignará un recurso informático y de comunicación nuevo, reparado y/o repotenciado según sea la naturaleza de trabajo que realiza el usuario.
- ✓ Todo recurso informático y de comunicación se entregará, asignará o reasignará con el software base establecido como recomendación técnica por la Oficina de Informática para garantizar la legalidad de software tal como lo establece la **Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM "Aprueban Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública", Artículo 2° "Las áreas de informática, o las que hagan sus veces, desarrollaran acciones informativas y de capacitación dirigidas al personal de cada institución, con el objeto de asegurar la correcta aplicación de lo establecido en el Artículo 1° Para tal efecto, realizaran las coordinaciones correspondientes con las áreas de personal o las que hagan sus veces en la entidad"**, registrando en el Formato de **Movimiento de Recurso Informático y de Comunicación** y en el Sistema PC. Manager, y luego emitir un informe a la Oficina de Logística - Unidad de Patrimonio para el control respectivo.
- ✓ La Oficina de Informática no se responsabiliza de los recursos informáticos y comunicaciones que no hayan seguido el trámite establecido, será bajo responsabilidad del usuario.
- ✓ El Personal de la Oficina de Informática es el único autorizado para el cambio, movimiento y desplazamiento de un ambiente a otro de todo recurso informático y de comunicación en el INEN y que esta actividad debe ser solicitado por el usuario de acuerdo a lo establecido en la **Resolución Jafatural N° 259-2008-J/INEN, del 19 de Septiembre del 2008, que Aprueba la Directiva N° 01-2008-OI-OGA/INEN "Políticas Internas de Seguridad del INEN"**.
- ✓ La Oficina de Informática no se responsabiliza por el desplazamiento sin autorización, realizado por el usuario ni por las consecuencias que éste pueda suscitarse.

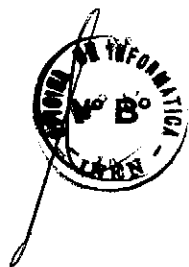


### 9.8. DE LA BAJA

- ✓ La Oficina de Informática es la encargada de emitir el **Informe Técnico Para Baja de Recurso Informático y de Comunicación**, en el cual se sugiere la baja de los recursos informáticos y de comunicaciones por los siguientes motivos: Obsolescencia Tecnológica, Daño y Deterioro, Perdida, Robo y/o Sustracción, Destrucción, Excedencia, Reposición y/o Reembolso y Mantenimiento y/o Reparación Onerosa. Para tramitar la baja respectiva ante la Oficina de Logística – Unidad de Patrimonio para que éste determine el destino final de los mismos y realice los movimientos respectivos en cuanto a la baja y actualice su registro.
- ✓ Los recursos que han sido evaluados técnicamente y dictaminados para darse de baja, se deben registrar en el formato de **"Informe Técnico para Baja de Recurso Informático"** del Sistema PC Manager.

### 9.9. DEL USO Y CUIDADO

- a. Las computadoras personales, periféricos y software son de uso exclusivo del personal del INEN para el desarrollo de funciones y responsabilidades establecidas por y para la institución.
- b. Los Usuarios deberán conocer como mínimo la manera de encender y/o apagar la PC o de lo contrario solicitar capacitación al personal técnico de la Oficina de Informática a fin de evitar daños en el equipo.
  - ✓ Antes de encender y utilizar el recurso informático y de comunicación verificar que todos los cables y periféricos se encuentren debidamente conectados a la toma corriente estabilizada y/o de ser el caso, a la red de datos y telefonía.
  - ✓ La secuencia de encendido de los equipos es: primero el CPU, el monitor y luego los periféricos.
  - ✓ La secuencia de Apagado de los equipos es primero el monitor y luego el CPU en caso de que contenga una fuente no/switching (saliendo antes, correctamente de Sistema Operativo), de lo contrario primero es el CPU, posteriormente el monitor y al final los periféricos.
  - ✓ Asegúrese antes de retirarse, que todos los periféricos (Monitor, Impresora, etc.) conectados al equipo se encuentren apagados.
  - ✓ No debe apagar el CPU, mientras se encuentre procesando Información ó ejecutando algún programa, porque puede corromperse el archivo o puede perder datos importantes que no lograrán grabarse.
- c. El usuario deberá tener en consideración las reglas básicas para su cuidado, a efecto de evitar el deterioro de los recursos informáticos y comunicaciones, y que a continuación se indican:
  - ✓ No ingerir, ni dejar alimentos y/o bebidas cerca y/o encima de los equipos.
  - ✓ No fumar ni ubicar ceniceros cerca y/o encima de los equipos.





- ✓ Facilitar la ventilación del equipo, no colocar papeles u otros objetos cerca a las ranuras de ventilación del equipo.
- ✓ No colocar objetos pesados, encima de la unidad central de proceso (CPU), a fin de evitar su deterioro o maltrato.
- ✓ Mantener alejados del CPU, monitor, (pantalla) disquetes y todo elemento electromagnético como imanes, teléfonos, radios, etc.
- ✓ No colocar la Unidad Central de Proceso (CPU), en el piso o lugares inestables y/o expuestos a ser golpeados involuntariamente.
- ✓ No trasladar ni mover los equipos y/o periféricos de un lugar a otro. En caso de ser necesario el traslado, solicitar a la Oficina de Informática quién brindará el apoyo necesario a través del la Unidad de Soporte Técnico.
- ✓ Cuando se produzca la salida, como al retorno de un recurso informático, La Unidad de Soporte Técnico será el responsable de la tramitación, supervisión y evaluación del estado del recurso informático, informando a la Oficina de Logística, Unidad de Patrimonio.
- ✓ No abrir los recursos informáticos y comunicaciones. En caso de ser necesario, se debe de comunicar, según corresponda al personal autorizado de la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Informática, para que efectúe dicha labor.
- ✓ Conservar limpio el teclado, monitor, mediante limpieza externa, así como el mouse por fuera y por dentro, utilizar el mouse sobre un mousepad y verificar que la superficie este siempre limpia.
- ✓ Conservar los cables en buen estado, ordenados y correctamente conectados; no debe de existir ningún tipo de tensión, evitando el doblado de los mismos.
- ✓ No maltratar los teclados, humedecerlos y/o punzarlos.
- ✓ No colocar la punta de los lapiceros u objetos metálicos en el vidrio del monitor para señalar la pantalla, en los paneles de las impresoras.
- ✓ Ubicar y mantener el recurso informático alejado del polvo y la luz solar directa.
- ✓ Utilizar las fundas de protección después de haber apagado la PC, en caso de contar con ellas.
- ✓ No conectar hervidor de agua, microondas, cargadores de celular, ventiladores, lustradoras u otros aparatos con motor eléctrico en los mismos tomacorrientes o líneas estabilizadas de los recursos informáticos y comunicaciones para evitar sobrecargas y posible deterioro o daño.
- ✓ No conectar varios recursos informáticos y comunicaciones a un solo toma corriente para la alimentación de fluido eléctrico.

- d. Evitar que la disposición de cables crucen por lugares en que transita el personal.
- e. Todos los recursos informáticos y comunicaciones deberán contar con un



software antivirus y los usuarios deberán hacer uso de él para pasarle el antivirus a los dispositivos externos como USB, discos de almacenamiento externo, etc.

- f. Evitar bajar información de dudosa procedencia tanto por correo electrónico y/o Internet.

#### **9.10. DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE**

- a. La Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Informática, es responsable de la Instalación y/o desinstalación del software autorizado en la Institución.
- b. La Unidad de Soporte Técnico, podrá delegar al Coordinador de Seguridad de la Información de cada servicio y/o departamento las tareas de Instalación o desinstalación de determinado software autorizado si fuera necesario.
- c. La Oficina de Informática, dictará las normas y procedimientos pertinentes para asegurar una adecuada instalación ó desinstalación del software, establecido como estándar.
- d. Los usuarios en sus computadoras deben tener instalados sólo software, aplicativos y/o sistemas autorizados por la Oficina de Informática en concordancia con las disposiciones vigentes y se obliga a utilizar únicamente el software autorizado.
- e. El usuario no debe instalar y/o desinstalar, ni copiar ningún tipo de software en ninguna computadora personal (PC) ó Servidor de la Institución.
- f. La Oficina de Informática emitirá los dispositivos necesarios para administrar las excepciones a lo establecido en los acápites anteriores de la presente Directiva.

#### **9.11. DE LAS IMPRESIONES**

- a. El personal del INEN deberá imprimir en las impresoras de sus respectivos departamentos.
- b. Cada Dirección, Jefatura de departamento o servicio solicitara a la Oficina de Logística se le proporcione los insumos necesarios a su Oficina, como papel térmico, tener, cartuchos, etiquetas, etc., para las respectivas impresoras.
- c. La Oficina de Informática no se responsabiliza por la falta de stock de los insumos anteriormente descritos.

#### **9.12. DE LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Los usuarios deben acceder solamente a información a la que estén debidamente autorizados.

##### **a. Del Almacenamiento de la Información**

- ✓ Para el Almacenamiento de la información en el disco duro, es importante contar con la disposición de directorios o carpetas en forma ordenada, para lo cual el disco duro de la computadora



estará particionado en dos unidades C:\ y D:\, dentro de la **unidad D:\** deberá crear un directorio o carpeta, de forma organizada, donde se guarde toda información generada y que sea de suma importancia para el usuario.

- ✓ En caso de contar con una sola unidad C:\, dentro de la carpeta **MIS DOCUMENTOS**, se debe crear un directorio o carpeta, de forma organizada, que sea la que guarde toda la información generada por el usuario.
- ✓ Es importante que el usuario respete la estructura de los directorios de trabajo para facilitar la labor de copias de respaldo que debe realizarse periódicamente.

**b. De las Copias de Respaldo**

- ✓ La obtención de las copias de respaldo (backup) de la PC, debe tener una periodicidad, según la importancia de la información a respaldar, esta puede ser realizada en forma: diaria, semanal, mensual, y anual según estime conveniente el usuario y puede contar con el apoyo del personal de la Unidad Soporte Técnico de la Oficina Informática de ser necesario.
- ✓ Se recomienda usar para las copias de respaldo, medios de almacenamiento (CD's, DV's, Memory Stick, y discos externos, etc.) debidamente operativos y en buen estado, para facilitar la recuperación de la información ante cualquier eventualidad.
- ✓ El usuario es responsable de respaldar la información contenida en su equipo, excepto cuando se haya solicitado por escrito a la Oficina de Informática para el respaldo de su información.
- ✓ Se sugiere en lo posible, verificar ó validar las copias de respaldo obtenidas.

**c. De la Seguridad y Control de Acceso**

- ✓ El Personal de la Oficina de Informática es el único autorizado para instalar y configurar tanto el software y hardware de todo recurso informático y de comunicación.
- ✓ El personal de la Oficina de Informática designado es el único que puede mover o abrir los equipos y sus componentes o ya sea empresas proveedoras previa coordinación de la Oficina de Informática.
- ✓ Se prohíbe la introducción de equipos ajenos a la Institución, salvo previa coordinación con la Oficina de Informática.
- ✓ La Computadora personal debe ser apagada cuando el o los titulares salen a refrigerio, acuden a una reunión, se retiran de la institución y cuando el computador no será utilizado en un tiempo prolongado.
- ✓ Toda PC, debe tener instalado y hacer uso de las claves de Acceso, en las siguientes situaciones:



- Arranque o inicio de equipo      Uso no Obligatorio
- Protector de pantalla              Uso no Obligatorio
- Conexión de red                      Uso Obligatorio
- Correo electrónico                  Uso Obligatorio
- Aplicativo Institucional            Uso Obligatorio
- ✓ Las claves de acceso o password, son de uso personal y secreto, su composición en lo posible debe ser con caracteres alfanuméricos.
- ✓ El Usuario, **no debe**:
  - Compartir los recursos de la computadora, tales como: directorios carpetas e impresoras. En caso sea necesario compartir recursos, el usuario coordinará con el personal autorizado de la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Informática y bajo su responsabilidad.
  - Modificar la configuración de su computadora.
  - Cambiar y/o modificar la dirección IP asignada.
  - Agregar o eliminar protocolos de comunicaciones de red.
  - Cambiar o modificar el nombre a su computadora y/o grupo de trabajo establecido.
  - Abrir correos electrónicos de dudosa procedencia, si recibe uno de estos correos comunicar en forma inmediata al personal de la Unidad de Soporte Técnico, mediante el envío de un correo, por teléfono o personalmente.
  - Evitar el uso de disquetes de procedencia externa a la Institución. En caso sea necesario usarlos, se deberá correr previamente el antivirus respectivo, el cual debe estar instalado en la PC del usuario.
- ✓ Los daños ocasionados por: mal uso, golpes, caídas, intervención sin autorización, derrame de líquidos, negligencia o accidentes, no se consideran como fallas propias del equipo sino provocadas. El costo de los daños será asumido por el usuario responsable.
- ✓ j. El Usuario debe tomar medidas necesarias para evitar la pérdida de cables, accesorios, etc. La Oficina de Informática no cuenta con accesorios para reposición por lo que el usuario en caso de pérdida deberá asumir su reposición.

#### d. De los Servicios en Red

##### Correo Electrónico

- ✓ El servicio de correo electrónico es para uso exclusivo de envío y recepción de información concernientes a las funciones que el trabajador cumple para la institución. Por lo tanto, esta información forma parte del activo de la institución.
- ✓ Las consecuencias posibles, ocasionadas por el contenido de un correo son de responsabilidad exclusiva del propietario de la cuenta



de correo, por lo que se recomienda el cambio de clave (password) de la cuenta con frecuencia de 60 días, así mismo se recomienda el uso del lenguaje apropiado en sus comunicaciones.

- ✓ El servidor de correo sólo deberá ser usado para la transferencia de correo electrónico y no para almacenar archivos.
- ✓ La cuenta de correo o buzón electrónico asignado a un usuario, tendrá una capacidad de 5MB. El programa auditor del servidor de correo, borrará el contenido de la cuenta de correo que sobrepase la cuota de almacenaje asignada. Esta depuración se realizará semanalmente.
- ✓ Se recomienda a los usuarios, quienes son los únicos responsables de su información, depurar permanentemente sus buzones de correo o respaldar en el disco duro del computador personal los correos que sean importantes. **La Oficina de Informática no se responsabiliza por la información no salvada por el usuario.**
- ✓ La creación, modificación y eliminación de una cuenta de correo debe ser solicitada de manera oportuna por la Jefatura del departamento y/o servicio por correo electrónico o memorando registrándose el "Formato de Registro y Autorización de Datos de usuario", para la actualización de cuentas y liberación de espacio, con la justificación respectiva.
- ✓ Es responsabilidad del usuario, el no mandar ni contestar cadenas de correo.
- ✓ h. Cada cuenta de correo es personal e intransferible, además deberá respetar las cuentas de otros usuarios, internos como externos.

#### e. **Uso de Estación de Trabajo PC en Red**

- ✓ Considerando que el computador personal asignado a un trabajador, forma parte del activo de la Institución, debe ser empleado exclusivamente como herramienta, para el cumplimiento de las funciones asignadas.
- ✓ Todo Usuario que haga uso de una estación de trabajo PC, debe conectarse a la red con el usuario de red correspondiente, asignado por la Oficina de Informática.
- ✓ La creación, modificación o eliminación de un usuario dentro de la institución, así como el cambio por servicio de un usuario de red debe ser solicitada oportunamente por la Jefatura del departamento y/o servicio por correo electrónico o memorando a través del "Formato Solicitud de Accesos y Servicios Informáticos", dirigida al Director Ejecutivo de la Oficina de Informática para la respectiva actualización de usuarios en la red y base de datos.
- ✓ Toda actividad u operación de un usuario que pueda generar algún problema en la red, será de responsabilidad exclusiva del propietario de la cuenta de la red. Por lo tanto cada trabajador que opere un



computador, debe hacerlo con su propio usuario de red.

- ✓ Esta prohibido instalar lo siguiente:
  - Software no licenciado.
  - Chat (MSN Messenger, ICQ, Yahoo Messenger, etc.)
  - Protectores de pantalla con video o conexión a Internet.
  - Juegos
  - Archivos de música de cualquier extensión.
- ✓ Los programas agentes instalados en las estaciones PC por la Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Informática, para una mejor administración de la Red, no deben ser desinstalados.
- ✓ No debe manipularse o modificarse la configuración de red de cada computador.
- ✓ La clave (password) sólo debe ser conocida por el propietario del usuario de red.

**f. De los Servicios de Internet y Comunicaciones**

- ✓ La asignación de acceso a Internet, y a los equipos de comunicación debe ser solicitada por la Jefatura del departamento y/o servicio de manera escrita o por correo electrónico, a través del "Formato Solicitud de Accesos y Servicios Informáticos" al Director Ejecutivo de la Oficina de Informática con la respectiva justificación para ser evaluado. El servicio debe ser empleado por las distintas áreas como herramienta para el cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas.
- ✓ La Oficina de Informática evaluará la solicitud del usuario respecto al acceso de Internet y/o acceso a un equipo de comunicación.
- ✓ La Oficina de Informática emite una respuesta a la solicitud del usuario manifestando su aceptación y que nivel de acceso tendrá el usuario de acuerdo a las funciones que cumple o la denegación del mismo.
- ✓ Se restringirá automáticamente el acceso a Internet a los usuarios que hagan mal uso del acceso de Internet otorgado y naveguen en páginas **NO PRODUCTIVAS** (Páginas de Adultos, Chat, etc.). Comunicando a la Oficina de Recursos Humanos las faltas cometidas y se apliquen las sanciones correspondientes.



# **Resolución Jefatural**

**Lima 10 de Setiembre de 2008**

**VISTOS:** el Reg. **XXX (OGA)** que contiene el Memorando N° 656-2008-OI-OGA/INEN de la Oficina de Informática del INEN;

## **CONSIDERANDO:**

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de Enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones –ROF del Organismo Público Descentralizado Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas –OPD INEN.

Que, en el citado instrumento de gestión se han establecido la jurisdicción, las funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Unidades Orgánicas.

Que, el inciso i) del Artículo 9° del ROF establece que es función del Jefe Institucional el aprobar, modificar y hacer cumplir documentos de gestión institucional, según las normas vigentes;

Que, mediante documento de vistos, el Director Ejecutivo de la Oficina de Informática del INEN remite la Directiva N° 002-2008-OI-OGA/INEN "Directiva que Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de información y Comunicaciones en el INEN" la cual tiene por finalidad ordenar y definir los procedimientos de los Recursos y Servicios de Tecnologías de información y Comunicaciones en el INEN"

Que, por los considerandos expuestos resulta necesario aprobar la citada directiva, dentro del marco de la normatividad vigente y la implementación de la OPD del INEN.

Con el visto bueno del Director General de Administración del INEN.

Con las facultades conferidas por el ROF del INEN aprobado por Decreto Supremo N° 001-2007-SA.

## **SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Aprobar la Directiva N° 002-2008-OI-OGA/INEN "Directiva que Regula el Uso de Recursos y Servicios de Tecnologías de información y Comunicaciones en el INEN"" el mismo que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Encargar la difusión de la presente resolución así como su publicación en la Página Web Institucional a la Oficina de Comunicaciones.

**ARTICULO TERCERO:** La Oficina de Informática queda encargada de velar por el cumplimiento de la directiva material de la presente Resolución Jefatural.

**REGISTRECE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**