

REPUBLICA DEL PERU



## RESOLUCION JEFATURAL

Surquillo, 06 de JUNIO del 2013

**VISTO:** El Memorando N° 589-2013-OGA/INEN, emitido por el Director General de la Oficina General de Administración del INEN; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Ley N° 28748 se creó como organismo público descentralizado el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN, con personería de derecho público interno con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa adscrita al Ministerio de Salud;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones-ROF del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN, regulándose la jurisdicción, las funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Unidades Orgánicas;

Que, en el literal j) del artículo 9° de la citada norma establece que es función del Jefe Institucional aprobar, modificar y hacer cumplir documentos de gestión institucional, según las normas vigentes;

Que, mediante documento de visto, el Director General de la Oficina General de Administración ha presentado el proyecto de Directiva N°001-2013-OI-OGA/INEN, elaborado por la Oficina de Informática denominado "Lineamientos para el uso de recursos y servicios de tecnología de información y comunicación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN", la cual tiene por objeto normar el requerimiento uso y cuidado de los recursos y servicios de tecnología de información y comunicaciones en nuestra Institución;

Contando con la visación del Secretario General, del Director General de la Oficina General de Administración, Director Ejecutivo de la Oficina de Informática y del Director Ejecutivo de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas;

Con las facultades conferidas por la Resolución Suprema N° 008-2012-SA y el numeral x) del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del INEN, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2007-SA;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar la Directiva N° 001-2013-OI-OGA/INEN "Lineamientos para el uso de recursos y servicios de tecnología de información y comunicación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN", la misma que en anexo forma parte de la presente Resolución.





**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encargar la difusión de la presente Resolución así como su publicación en la Página Web Institucional a la Oficina de Comunicaciones.

**ARTÍCULO TERCERO.-** La Oficina de Informática queda encargada de velar por el cumplimiento de la Directiva aprobada con la presente Resolución.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Déjese sin efecto cualquier disposición que se oponga a la presente Resolución.



**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE**

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas  
*Tatiana Vidaurre*  
MC. Tatiana Vidaurre Rojas  
Jefe Institucional



Directiva Administrativa N° 001-2013-OGA-INEN

*"Lineamientos para el uso de Recursos y Servicios de Tecnología de Información y Comunicación en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN"*



**PERÚ** Ministerio de Salud Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



## **DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2013-OI-OGA/INEN**

**LINEAMIENTOS PARA EL USO DE RECURSOS Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS - INEN**



2013

## Contenido

I.	FINALIDAD.....	3
II.	OBJETIVO.....	3
III.	AMBITO DE APLICACIÓN .....	3
IV.	BASE LEGAL.....	3
V.	DISPOSICIONES GENERALES.....	3
VI.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	5
6.1	DEL REQUERIMIENTO.....	5
6.2	DE LA RECEPCIÓN Y TRASLADO DE LOS EQUIPOS .....	5
6.3	DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN .....	6
6.4	DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES.....	6
6.5	DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS.....	7
6.6	DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO .....	7
6.7	DE LA BAJA DE UN BIEN.....	7
6.8	DEL USO Y CUIDADO.....	8
6.9	DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE .....	9
6.10	DE LAS IMPRESIONES .....	9
6.11	DE LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	9
6.12	DE LA PARTICIPACIÓN DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA EN PROYECTOS DE MODERNIZACION .....	12
VII.	RESPONSABILIDADES.....	13

## I. FINALIDAD

- Aplicar buenas prácticas en la gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el INEN.
- Establecer estándares, procedimientos y conceptos básicos para el requerimiento, recepción, gestión de: configuración, incidentes, problema, cambio de los Recursos Informáticos y Comunicaciones en general.
- Optimizar el uso, cuidado y prolongar la vida útil de los Recursos Informáticos y Comunicaciones

## II. OBJETIVO

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.

## III. AMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación de la presente Directiva es obligatoria para todo el personal que labore en el INEN bajo cualquier modalidad y que haga uso de los recursos y/o servicios informáticos.

## IV. BASE LEGAL

- Ley N° 27567: Ley del Ministerio de Salud
- Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- Ley N° 27444: Ley de Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27815: Ley del Código de Ética de la Función Pública
- Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INEN
- Resolución Ministerial N° 129-2012-PCM, que aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2008 EDI Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistema de Gestión de seguridad de la Información".

## V. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 Definiciones

- a) **Cable de Conexión a Periférico:** Cable que permite la comunicación del CPU a un periférico.
- b) **Cable de Datos:** Cable por el que viajan los datos de la red.
- c) **Central de Datos (Data Center):** Instalación especialmente acondicionada para albergar los equipos en los cuales están implementados los sistemas de información y sus componentes asociados. Generalmente, incluye fuentes de alimentación redundante o de respaldo, controles de ambiente, aire acondicionado, sistema contra incendio y otros dispositivos de seguridad
- d) **Cable de Poder:** Cable de alimentación eléctrica.
- e) **Clave de Acceso:** Contraseña o Password: Es la combinación de caracteres alfanuméricos que deben digitarse para obtener acceso al arranque o inicio de un recurso informático y de comunicación, protector de pantalla, estación de trabajo, acceso a la red, sistemas, etc.
- f) **Central Telefónica:** Lugar donde se alberga el equipo de conmutación y los demás equipos necesarios para la operación de las llamadas telefónica
- g) **Componente:** Dispositivo interno del computador personal (Por ejemplo: tarjeta de red, Disco duro, memoria RAM, etc.)
- h) **Computador Personal (PC):** De su traducción del inglés Personal Computer. Formado por la Unidad Central de Proceso (CPU), Monitor, Teclado y Mouse.
- i) **Disco Duro:** Componente interno donde se almacena la información generada en cada computadora personal. Usualmente, tiene gran capacidad de almacenamiento
- j) **Hardware:** Equipos o dispositivos físicos de tecnologías de información y comunicaciones o sus partes y componentes periféricos, considerados en forma independiente de su capacidad o función, que pueden incluir herramientas, implementos, instrumentos, conexiones y ensamblajes.

- k) **Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para el usuario y con el menor coste posible.
  - l) **Medios flexibles:** Son medios magnéticos generalmente elaborados sobre una cubierta de plástico. Ejemplos de ellos son: disquetes, CD's y DVD.
  - m) **Memoria USB:** Es un medio magnético de gran capacidad de almacenamiento, cuya característica principal es conectarse al CPU mediante el puerto USB.
  - n) **Mousepad o PAD:** Paño para deslizar el mouse adecuadamente.
  - o) **Periféricos:** Dispositivos o recursos informáticos de conexión externa al CPU. (Por ejemplo parlantes, micrófonos, head set, impresoras, scanners, monitores, entre otros)
  - p) **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.
  - q) **Protector de Pantalla:** Programa de protección de ingreso a la PC que se activa automáticamente cuando el computador no está siendo utilizado por un lapso determinado.
  - r) **Red de Datos:** Conjunto de computadoras conectadas por un medio físico o inalámbrico que les permiten compartir recursos y transmitir datos de unas a otras.
  - s) **Seguridad de las redes y de los sistemas de Información:** La capacidad para garantizar un determinado nivel de confianza y funcionamiento, frente a los accidentes o acciones dolosas o culposas que pongan en peligro la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados y transmitidos y de los correspondientes servicios que dichas redes y sistemas ofrecen o hacen accesibles.
  - t) **Sistema de información:** Sistema dedicado a la generación, entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de datos bajo unas especificaciones y significados previstos.
  - u) **Sistema Operativo:** Programa o conjunto de programas que en un sistema informático gestionan los recursos de hardware y provee servicios a los programas de aplicación.
  - v) **Software:** Programas, instrucciones, reglas informáticas o elementos lógicos que hacen funcionar o ejecutan tareas en cualquier hardware., ya sea licenciado o libre.
  - w) **USB:** (Universal Serial Bus) puerto que permite la conexión de varios dispositivos con el CPU a través de una vía común.
- 5.2 En concordancia al numeral 123.1 del artículo 123 de la Ley N° 27444, "Ley del Procedimiento Administrativo General", la información transmitida mediante correo electrónico tiene carácter oficial, por lo que puede utilizarse para la sustentación de trámites e información solicitada por dicho medio u otro.
- 5.3 La Oficina de Informática, es la Unidad Orgánica del INEN encargada de diagnosticar, evaluar y emitir el Informe Técnico de los Recursos informático y de comunicación y en los casos pertinentes: determinar el estado de operatividad y conservación, sugerir la baja, y elaborar las Especificaciones técnicas para la adquisición, reemplazo y repotenciación de los equipos de propiedad de la institución.
- 5.4 Los requerimientos de adquisición de recursos informáticos y de comunicación deberán contar con el Informe técnico de la Oficina de Informática donde se defina claramente el motivo de la solicitud, ya sea nuevo o por reemplazo y sugerir las Especificaciones Técnicas correspondientes de acuerdo a la necesidad del usuario.
- 5.5 Todo recurso informático debe contar con un código de registro patrimonial o un identificador para el caso de dispositivos auxiliares, los cuales deben ser asignados por la Unidad de Control Patrimonial de la Oficina de Logística.
- 5.6 El traslado, asignación, mantenimiento, configuración, custodia y elaboración del informe para baja de los recursos informáticos y de comunicaciones de propiedad de la Institución, son facultades exclusivas de la Oficina de Informática el mismo que deberá efectuarse en coordinación con la Unidad de Control Patrimonial de la Oficina de Logística, en los casos pertinentes.
- 5.7 El Mantenimiento Preventivo de los recursos informáticos y comunicaciones, será programado y ejecutado por la Oficina de Informática de acuerdo al Plan de Mantenimiento Preventivo, en coordinación con los directivos de los órganos y unidades orgánicas, quienes deberán informar sobre el funcionamiento de los mismos.

- 5.8 Los recursos informáticos y de comunicación deberán ser utilizados en forma correcta de modo que garantice su estado de conservación y de operatividad, por lo que los directivos de los órganos y unidades orgánicas deberán velar por el cumplimiento de lo manifestado en el presente dispositivo.
- 5.9 Toda instalación de uno o varios recursos informáticos y de comunicaciones en el INEN deberá ser realizado y/o supervisado por la Oficina de Informática y tendrá que someterse a las condiciones establecidas en el presente documento.

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 6.1 DEL REQUERIMIENTO

#### 6.1.1 De un Recurso Informático y de Comunicación

- a) El usuario sólo puede solicitar la asignación o adquisición de un Recurso Informático y de Comunicación por las siguientes causas:
- Por necesidad del servicio orientado al cumplimiento de las actividades encomendadas.
  - Por implementación de una nueva solución de tecnologías de información y de comunicaciones.
  - Si el Recurso Informático y de Comunicación se encuentra desfasado tecnológicamente y no reúne el requerimiento técnico mínimo para la instalación de los sistemas de información que viene utilizando el INEN o el recurso informático no permite desarrollar las funciones laborales en condiciones normales.
  - Cuando el recurso informático y de comunicación ha quedado inoperativo por falta de repuestos en el mercado. En este caso, se tramitará la baja por obsolescencia tecnológica y/o reparación onerosa
- b) El usuario deberá solicitar las Especificaciones Técnicas a la Oficina de Informática para la adquisición de nuevos equipos para cubrir las necesidades del servicio y para la implementación de una nueva solución de tecnologías de información y de comunicaciones, mediante documento formal o Correo Electrónico.
- c) La Oficina de Informática emitirá el informe técnico del equipo a remplazar y se adjuntarán las Especificaciones Técnicas respectivas del recurso informático y de comunicación.
- d) El usuario solicitará la compra del recurso informático y de comunicación a la Oficina de Logística a través del pedido de compra adjuntando las Especificaciones Técnicas e Informe emitidos por la Oficina de Informática.

#### 6.1.2 De un Servicio

- a) El Responsable de la dependencia a la que pertenece el usuario deberá solicitar un servicio en los siguientes casos:
- Instalación, configuración y habilitación de accesos a los sistemas hospitalarios y administrativos.
  - Acceso a la red de datos, Internet, telefonía, correo electrónico, televisión por cable, entre otros servicios.
- b) Los incidentes y problemas con algún servicio informático podrán ser reportados por cualquier usuario.

### 6.2 DE LA RECEPCIÓN Y TRASLADO DE LOS EQUIPOS

- a) La Oficina de Informática validará que los Recursos Informáticos y de Comunicaciones que ingresen al Almacén General, cumplan con las Especificaciones Técnicas emitidas por la Oficina de Informática y con la guía de remisión respectiva.

- b) Una vez registrado el Recurso Informático y de Comunicación por la Unidad de Control Patrimonial, el personal de Soporte Técnico de la Oficina de Informática internará el recurso para realizar las configuraciones necesarias para la habilitación del recurso.
- c) Todo movimiento de un recurso informático y comunicación que sea producto de la asignación, reubicación o mantenimiento deberá ser registrado dentro del Sistema de Gestión de Incidencias detallando el origen, destino, motivo del movimiento y persona quien lo realiza.
- d) Todo equipo informático que no esté siendo utilizado por diversos motivos en el departamento asignado, deberá ser entregado a la Oficina de Informática para su reubicación.
- e) Cualquier Recurso Informático y de Comunicación de propiedad particular que ingrese a la institución deberá ser coordinado previamente con la Oficina de Informática, debiendo cumplir con los requerimientos mínimos tales como contar con Sistema Operativo y Software Antivirus con sus respectivas licencias originales.
- f) Cuando se produzca la salida y retorno de un recurso informático fuera de la Institución, la Unidad de Soporte Técnico será el responsable de la tramitación, supervisión y evaluación del estado del Recurso Informático y de Comunicación, informando a la Oficina de Logística, Unidad de Patrimonio y Unidad de Vigilancia respectivamente.
- g) No se permitirá la instalación, movimiento o retiro de un recurso informático, llámese computadora, switch, teléfono, cámara web, entre otros, sin previa autorización de la Oficina de Informática.

### **6.3 DE LA GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN**

#### **De un Recurso Informático y de Comunicación**

- a) Todo Recurso Informático y de Comunicación de propiedad del INEN deberá ser configurado de acuerdo a las necesidades específicas del usuario. Para ello el personal técnico responsable de la configuración deberá guiarse en el procedimiento pertinente y asegurando el cumplimiento a través de la lista de verificación correspondiente.

### **6.4 DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES**

- 6.4.1** En caso que el usuario detecte alguna anomalía o problema en su Recurso Informático y de Comunicación, deberá notificar el incidente de cualquiera de las siguientes formas:
  - a) Llamada telefónica al Call Center de la Oficina de informática, anexos 1033 y 1052.
  - b) Envío de correo electrónico a la cuenta soporte@inen.sld.pe
  - c) Registro en el Sistema de Gestión de Incidencias del SISINEN.
- 6.4.2** En todos los casos, el usuario deberá proporcionar los datos necesarios, tales como: número de registro patrimonial del Recurso Informático y de Comunicación y la descripción del problema. 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.
- 6.4.3** El/la Operador(a) del Sistema derivará la Solicitud de Servicio o Incidente al personal técnico de la Oficina de Informática para su atención.
- 6.4.4** 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 el incidente y/o apoyar al usuario, registrando las actividades realizadas en el Sistema de Gestión de Incidencias.
- 6.4.5** Una vez resuelta la incidencia, el personal técnico de la Oficina de Informática solicitará a través del sistema la conformidad del usuario en el Sistema de Gestión de Incidencias.
- 6.4.6** En caso el usuario no esté conforme con la solución brindada, registrará las observaciones respectivas en el Sistema y la incidencia regresará a estado pendiente de atención.
- 6.4.7** Si el usuario no se pronuncia sobre el servicio realizado, dentro de las 24 horas de resuelto el problema, el Sistema asumirá la conformidad automáticamente cerrándose la incidencia.



## 6.5 DE LA GESTIÓN DE PROBLEMAS

- 6.5.1 Cuando algún tipo de incidente no puede ser resuelto por la Oficina de Informática y tiene un fuerte impacto en la Institución se convierte en problema y su solución necesita mayores recursos, ya sea en horas hombres o recursos, para determinar sus causas y encontrar posibles soluciones.
- 6.5.2 Un problema necesita un diagnóstico más completo para la puesta en operatividad del Recurso Informático y de Comunicación o el sistema de información y en caso que la solución esté fuera del alcance del Personal de la Oficina de Informática, se procederá a buscar las posibles soluciones, revisando las condiciones de la garantía y la vigencia del soporte del recurso o servicio afectado, o través de la contratación de servicios tercerizados.

## 6.6 DE LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

### 6.6.1 Mantenimiento Preventivo

- a) El mantenimiento preventivo se llevará a cabo de acuerdo al Plan de Mantenimiento de Recursos Informáticos y Comunicaciones de la Oficina de Informática aprobado y vigente para el año en curso.
- b) El Director Ejecutivo de la Oficina de Informática coordinará vía telefónica, mail o memorando circular el mantenimiento preventivo de los Recursos Informáticos y de Comunicaciones a los directores, jefes de departamento y/o servicio.
- c) El Técnico de Informática desplazará los Recursos Informáticos y de Comunicaciones a los ambientes en donde se realizarán los trabajos de mantenimiento, de ser necesario. A su vez, registrará en el Sistema el movimiento de Recursos Informáticos y de Comunicaciones y dicho formato deberá ser firmado por el usuario.
- d) El Usuario que no brinde las facilidades para realizar el mantenimiento correspondiente del Recurso Informático y de Comunicación de acuerdo al cronograma establecido, asumirá los daños que pudieran ocasionarse en el recurso producido por la falta de mantenimiento.

### 6.6.2 Mantenimiento Correctivo

- a) El Técnico de Informática diagnosticará y determinará si es un incidente o problema el que tiene el Recurso Informático y de Comunicación. De ser necesario, el equipo será trasladado a la Oficina de Informática para el respectivo diagnóstico y reparación.
- b) Una vez terminado las acciones correctivas, el Técnico de Informática regresará el recurso al departamento correspondiente donde el usuario emitirá la conformidad posterior a la verificación de su información, accesos y demás aplicativos.

## 6.7 DE LA BAJA DE UN BIEN

- 6.7.1 La Oficina de Informática es la encargada de emitir el Informe Técnico para elaborar la Baja de Recurso Informático y de Comunicación, en el cual se sugiere la baja por los siguientes motivos: obsolescencia tecnológica, daño y deterioro, pérdida, sustracción, destrucción, excedencia y reparación onerosa. Una vez emitido el Informe Técnico a la Oficina de Logística - Unidad de Patrimonio, esta Unidad se encargará de tramitar la baja del recurso.
- 6.7.2 Los Recursos Informáticos y de Comunicaciones que hayan sido evaluados técnicamente y dictaminados para darse de baja, se deben registrar en el formato de "Informe Técnico para Baja de Recurso Informático" en el Sistema de Gestión de Incidentes.

## 6.8 DEL USO Y CUIDADO

- 6.8.1** 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.
- 6.8.2** 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 de 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 del Sistema Operativo), de lo contrario primero es el CPU, posteriormente el monitor y al final los periféricos.
  - El usuario, antes de retirarse, deberá validar que todos los periféricos (Monitor, Impresora, etc.) conectados al equipo se encuentren apagados.
  - No debe apagar el CPU mientras se encuentre procesando Información o ejecutando algún programa, porque puede corromperse el archivo o puede perder datos importantes.
- 6.8.3** El usuario deberá tener en consideración las reglas básicas para el cuidado del recurso informático y comunicación, a efecto de evitar su deterioro. Algunas reglas básicas se indican a continuación:
- No ingerir, ni dejar alimentos y/o bebidas cerca y/o encima de los equipos. De ocurrir algún derrame de líquido sobre el equipo informático, el usuario será responsable de la reparación o reposición del recurso informático. Solo estarán permitidas las bebidas en botella, toma todos y con tapa.
  - No fumar, encender incienso o hacer fuego cerca de los equipos.
  - Facilitar la ventilación del equipo, evitando colocar papeles u otros objetos cerca a las ranuras de ventilación del mismo.
  - No colocar objetos pesados, encima de la unidad central de proceso (CPU), a fin de evitar su deterioro o maltrato.
  - Mantener alejados del CPU y monitor 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 de la Unidad de Soporte Técnico.
  - No abrir los Recursos Informáticos y de Comunicaciones, en caso de ser necesario se debe de comunicar, según corresponda, al personal de la Unidad de Soporte Técnico, para que efectúe dicha labor.
  - Conservar limpio el teclado, monitor y mouse, mediante limpieza externa. 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.
  - No maltratar los teclados, humedecerlos y/o punzarlos.

- l) No colocar la punta de los lapiceros u objetos metálicos en el monitor para señalar la pantalla o en los paneles de las impresoras.
- m) Ubicar y mantener el Recurso Informático y de Comunicación alejado del polvo, la luz solar directa y de sitios húmedos.
- n) 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 de Comunicación para evitar sobrecargas y posible deterioro o daño.
- o) No conectar varios recursos informáticos y de comunicaciones a un solo toma corriente para la alimentación de fluido eléctrico.
- p) No utilizar enchufes múltiples triples para conectar recursos informáticos.

**6.8.4** Evitar que la disposición de cables crucen por lugares en que transita el personal.

**6.8.5** Todas las Computadoras deberán contar con un software antivirus y los usuarios deberán hacer uso de él para realizar el análisis respectivo a los dispositivos externos tales como memorias USB, discos de almacenamiento externo, entre otros. Esto último, en caso de contar con los permisos respectivos.

**6.8.6** Evitar descargar información de dudosa procedencia tanto por correo electrónico y/o Internet.

## **6.9 DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE**

**6.9.1** La Unidad de Soporte Técnico de la Oficina de Informática es responsable de la Instalación y/o desinstalación del software autorizado en la Institución.

**6.9.2** La Oficina de Informática dictará las normas y procedimientos pertinentes para asegurar una adecuada instalación o desinstalación del software establecido como estándar.

**6.9.3** Las computadoras deberán 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 licenciado.

**6.9.4** Por ningún motivo, los usuarios podrán instalar algún software o aplicativo. En caso de ser necesario la instalación de un software adicional, deberá ser solicitado formalmente por el responsable de la dependencia a la Dirección de la Oficina de Informática.

**6.9.5** La Oficina de Informática emitirá las disposiciones necesarias para administrar las excepciones a lo establecido en los acápite anteriores de la presente Directiva.

## **6.10 DE LAS IMPRESIONES**

**6.10.1** El personal del INEN deberá imprimir en las impresoras de sus respectivos departamentos. Para ello, el usuario deberá imprimir solo lo necesario en función de contribuir con el cuidado del medio ambiente y de preferencia a doble cara.

**6.10.2** Cada Dirección, Jefatura de Departamento o Servicio solicitará a la Oficina de Logística se le proporcione los insumos necesarios a su Oficina, como papel térmico, tóner, cartuchos, etiquetas, entre otros, para las respectivas impresoras.

**6.10.3** La Oficina de Informática no se responsabiliza por la falta de stock de los insumos anteriormente descritos.

## **6.11 DE LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

### **6.11.1 Del Almacenamiento de la Información**

- a) Para el Almacenamiento de la información en el disco duro, es importante contar con la disposición de directorios o carpetas en forma ordenada.

- b) 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.

**6.11.2 De las Copias de Respaldo**

- a) 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 se establezca la coordinación entre el usuario y la Oficina de Informática.
- b) El usuario es responsable de respaldar la información contenida en su equipo, excepto cuando se haya solicitado formalmente a la Oficina de Informática para el respaldo de su información.
- c) La información de respaldo se guardará en el servidor de archivos, el cual es administrado por la Oficina de Informática asegurando la confidencialidad e integridad de la información

**6.11.3 De la Seguridad y Control de Acceso**

- a) La Computadora personal debe ser apagada cuando el usuario se retira de la institución o cuando el computador no será utilizado en un tiempo prolongado.
- b) Toda computadora, debe controlar el acceso en las siguientes situaciones:
  - Arranque de equipo                      Uso no obligatorio
  - Inicio de sesión                         Uso obligatorio
  - Desbloqueo de pantalla               Uso obligatorio
  - Correo electrónico                    Uso obligatorio
  - Sistemas de Información             Uso obligatorio
- c) Las contraseñas, son de uso personal y secreto. Su composición, en lo posible, debe contar, como mínimo, con ocho (8) caracteres: alfanuméricos, entre mayúsculas y minúsculas, signos y números. Esto con el fin de evitar robo de claves. Se adjunta un cuadro con los detalles.

Grupo de Caracteres	Valores	Observación
Mayúsculas	A - Z	Obligatorio al menos un carácter de cada grupo
Minúsculas	a - z	
Dígitos	0 - 9	
Caracteres especiales	@ (arroba) - (Guión medio) _ (Guión bajo) \$ (dólar)	Opcional

Ejemplos:

1. Luna\_23\$      2. P4ssw0rd      3. Blink-182

- d) En caso de que un usuario olvide su contraseña, deberá comunicarse a la Oficina de Informática para que se le asigne una nueva contraseña temporal, la cual deberá ser cambiada una vez acceda a la PC.
- e) Para compartir los recursos de la computadora, tales como carpetas e impresoras, el responsable de la dependencia del usuario solicitará a la Dirección de la Oficina de Informática el permiso correspondiente mediante documento formal sustentando el requerimiento.
- f) 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.



g) El usuario no debe:

- 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 electrónico, por vía telefónica o en modo presencial.
- Hacer uso de CDs, DVD, memorias USB u otros medios extraíbles de almacenamiento sin que estos no hayan sido analizados previamente con el antivirus institucional, con la finalidad de asegurar que no haya presencia de virus u otras amenazas a los sistemas informáticos y a la red institucional.

#### 6.11.4 Del Uso de la Computadora en Red

- a) 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.
- b) Todo Usuario que haga uso de una computadora, debe conectarse a la red con el usuario de red correspondiente, asignado por la Oficina de Informática.
- c) Si el usuario cuenta con una computadora de uso exclusivo, la Oficina de Informática le proporcionará una cuenta de red propia. De lo contrario, para aquellos casos donde la computadora sea utilizada por varios usuarios rotativos, se brindará una cuenta de red genérica de acuerdo al departamento al que ha sido asignado el equipo.
- d) La creación de una cuenta de red debe ser solicitada de manera oportuna y formal por el responsable de la dependencia del usuario.
- e) No está permitido utilizar una cuenta de red que no le corresponda al usuario.
- f) La contraseña sólo debe ser conocida por el propietario del usuario de red.
- g) La contraseña de la cuenta de red caduca cada sesenta (60) días, por lo que el usuario deberá realizar este procedimiento de manera obligatoria.
- h) Todo computador perteneciente a la Institución deberá configurarse de tal manera que ingrese al dominio INEN, salvo excepciones justificadas por el área usuaria.

#### 6.11.5 Del Uso del Servicio de Internet

- a) Todo usuario tiene acceso a las páginas gubernamentales. Der ser necesario el acceso a otras páginas tales como buscadores u otras páginas con contenido relacionado a las funciones que el usuario realiza, deberá ser solicitado por el responsable de la dependencia mediante documento formal dirigido a la Oficina de Informática.
- b) El uso de correos externos tales como Hotmail, Gmail, Yahoo y de páginas de almacenamiento en la nube (Dropbox, Google Drive, Skydrive, entre otros) están restringidos; ya que vulneran la seguridad de la información. Aquellos casos excepcionales, en el que sea necesario el uso de estos servicios, deberán ser solicitados formalmente de manera escrita por el director ejecutivo de la oficina a la que pertenece el usuario hacia la Dirección de la Oficina de Informática.
- c) El uso de páginas de entretenimiento tales como video por Streaming (Youtube) y redes sociales, están restringidos. Aquellos casos excepcionales, en el que sea necesario el uso de esto servicios, deberán ser solicitados formalmente de manera escrita por el director ejecutivo de la oficina a la que pertenece el usuario hacia la Dirección de la Oficina de Informática.
- d) El acceso remoto desde ubicaciones fuera de la Institución, tales como LogMeIn, TeamViewer, entre otros, están restringidos, ya que vulneran la seguridad de la información. Aquellos casos excepcionales, en el que sea necesario el uso de estos servicios, deberán ser solicitados formalmente de manera escrita por el director ejecutivo de la oficina a la que pertenece el usuario hacia la Dirección de la Oficina de Informática.

#### **6.11.6. Del Uso del Correo Electrónico**

- a) El servicio de correo electrónico es de uso obligatorio y exclusivo para el envío y recepción de información concerniente a las funciones que el trabajador cumple para la institución. Por tanto, esta información es parte del activo de la institución.
- b) Las cuentas de correo electrónico autorizado es el institucional (dominios @inen.sld.pe y @inen.pe). No se permite el uso de correos externos para intercambiar información referente a tareas laborales. Salvo alguna excepción, la cual será solicitada por la Dirección Ejecutiva a la que el usuario pertenece mediante documento formal sustentando el requerimiento dirigido a la Dirección de la Oficina de Informática.
- c) 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 contraseña de la cuenta con una frecuencia de 60 días, así mismo se recomienda el uso del lenguaje apropiado en sus comunicaciones.
- d) La cuenta de correo o buzón electrónico asignado por defecto a un usuario, tendrá una capacidad de 50 MB de almacenamiento en el servidor y almacenará los correos de los últimos quince (15) días. La cuota de almacenamiento y días de permanencia de correos en el servidor, serán personalizadas de acuerdo a las necesidades y funciones que desempeña el usuario dentro de la institución.
- e) Los usuarios que tengan asignada una computadora de uso exclusivo, deberán, obligatoriamente, hacer uso de un cliente de correo estandarizado. De esta manera los correos se almacenarán en el disco local de la computadora. Así, se facilitará la generación del respaldo de información.
- f) La creación de una cuenta de correo debe ser solicitada de manera oportuna y formal por el responsable de la dependencia del usuario.
- g) Cada cuenta de correo es personal e intransferible.
- h) Los usuarios deberán utilizar el correo electrónico institucional como medio de comunicación oficial interna.
- i) Toda comunicación masiva oficial podrá ser realizada utilizando el correo electrónico institucional de la Oficina de Comunicaciones (comunicaciones@inen.sld.pe).

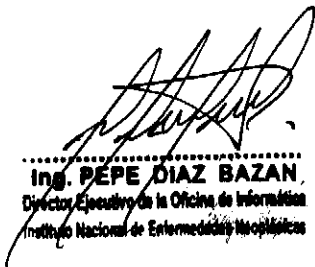
#### **6.12 DE LA PARTICIPACIÓN DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA EN PROYECTOS DE MODERNIZACION**

- 6.12.1** Cuando se planifique la implementación de algún proyecto que implique el uso de recursos y servicios informáticos y de comunicaciones, la Oficina de Informática deberá participar activamente en la realización de las Especificaciones Técnicas y/o Términos de Referencia de los recursos o servicios contenidos en el proyecto.
- 6.12.2** La Oficina de Informática no se responsabiliza de la conformidad de la recepción de los recursos y/o servicios informáticos que ingresen mediante procesos de adquisición en los que no haya participado en la realización de las Especificaciones Técnicas y/o Términos de Referencia de los recursos o servicios contenidos en el requerimiento. No obstante, la Oficina de Informática brindará apoyo en las actividades de recepción de los recursos y la implementación de los mismos.
- 6.12.3** La Oficina de Informática deberá ser incluida en la fase de planificación de los proyectos de renovación o adecuación de ambientes, con la finalidad de revisar e identificar las necesidades de conectividad a la red informática institucional.

## VII. RESPONSABILIDADES

Los órganos y unidades orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN, según su competencia, serán responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.

- 7.1 El usuario que tiene asignado el recurso informático y/o de comunicación, es responsable por la correcta utilización de dicho bien, de modo que garantice su estado de conservación y operatividad, el mismo que debe efectuarse de acuerdo a las disposiciones detalladas en la presente directiva.
- 7.2 El directivo del órgano o unidad orgánica, es responsable de velar por el correcto uso y conservación de los recursos informáticos y de comunicación asignados al personal de su área, de acuerdo al inventario emitido por la Unidad de Control Patrimonial de la Oficina de Logística.
- 7.3 El Director de la Oficina de Informática velará para que la presente directiva sea implantada en el ámbito de su competencia, informando a la Alta Dirección, a través de los canales correspondientes, el avance o incidencias que presenten durante o después de la aplicación de dicha norma.
- 7.4 La Secretaría General, Oficina General de Administración, Oficina de Informática, Coordinador de Seguridad de la Información y personal en general del INEN, aseguran el cumplimiento de la presente Directiva.



.....  
Ing. PEPE DÍAZ BAZÁN  
Director Ejecutivo de la Oficina de Informática  
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

