



**Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos**

Despacho
Viceministerial de Justicia

Programa Nacional de
Centros Juveniles



**Programa Nacional de
Centros Juveniles**
PRONACEJ

DIRECTIVA N.º 002-2021-JUS/PRONACEJ-UA

DIRECTIVA QUE NORMA EL USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES

ROL	UNIDAD O SUBUNIDAD/ DIRECCIÓN	SELLO Y FIRMA
ELABORADO POR	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	ALICIA MATUTINA LOPEZ CALLIGOS Documento firmado digitalmente Jefa de la Unidad de Administración PRONACEJ
VALIDADO POR	UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	NELLY VÁSQUEZ CAURACURI Documento firmado digitalmente Jefa de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto PRONACEJ
	UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA	FREDDY E. CÁRDENAS MEREGILDO Documento firmado digitalmente Jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica PRONACEJ
APROBADO POR	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN	ALICIA MATUTINA LOPEZ CALLIGOS Documento firmado digitalmente Jefa de la Unidad de Administración PRONACEJ

DIRECTIVA QUE NORMA EL USO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE CENTROS JUVENILES

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones para optimizar y garantizar la integridad, disponibilidad, seguridad y confiabilidad de los recursos y servicios de tecnologías de información que conforman el soporte tecnológico del Programa Nacional de Centros Juveniles (PRONACEJ).

II. BASE LEGAL

- 2.1. Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.2. Ley N.º 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 2.3. Ley N.º 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 024-2006-PCM.
- 2.4. Ley N.º 30096, Ley de delitos informáticos y sus modificatorias.
- 2.5. Decreto Supremo N.º 109-2012-PCM, aprueban la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública.
- 2.6. Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.7. Resolución Ministerial N.º 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente de Software Legal en la Administración Pública.
- 2.8. Resolución Ministerial N.º 139-2004-PCM, que aprueba la “Guía técnica sobre evaluación de software para la Administración Pública”.
- 2.9. Resolución Ministerial N.º 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP 180/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información, Técnicas de Seguridad, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, Requisitos, 2da Edición" y modificatorias.
- 2.10. Resolución Ministerial N.º 120-2019-JUS, aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Centros Juveniles - PRONACEJ y modificatoria.
- 2.11. Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 022-2019-JUS/PRONACEJ, que aprueba la Directiva N.º 003-2019-JUS/PRONACEJ “Directiva que norma la elaboración, aprobación y modificación de directivas del Programa Nacional de Centros Juveniles”.
- 2.12. ISO 9001:2015, Norma de Sistemas de Gestión de Calidad.
- 2.13. ITIL v4, Information Technology Infrastructure Library.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de observancia y aplicación obligatoria por las unidades, subunidades y unidades funcionales desconcentradas del PRONACEJ y a todo su personal, cualquiera sea su régimen contractual o laboral.

IV. RESPONSABILIDADES

4.1. DE EL/LA RESPONSABLE DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

- 4.1.1. Instalar, configurar y administrar los recursos y servicios informáticos necesarios para el desarrollo de las funciones del personal del PRONACEJ.
- 4.1.2. Implementar, administrar y monitorear la correcta operatividad de la red de datos y comunicaciones del PRONACEJ.
- 4.1.3. Establecer normas orientadas a la adecuada gestión y seguridad de los recursos y servicios informáticos.
- 4.1.4. Brindar a los usuarios los recursos y servicios informáticos necesarios para el cumplimiento de sus funciones dentro del PRONACEJ.
- 4.1.5. Asegurar la confidencialidad de las cuentas de correo electrónico institucional asignadas a los usuarios de la institución.
- 4.1.6. Realizar el mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos informáticos, en caso de no presentar garantía del proveedor.

4.2. DE LOS USUARIOS

- 4.2.1. Bloquear o cerrar su sesión de trabajo, cuando no se encuentren usando el equipo informático asignado; así como apagarlo después de concluida las labores diarias, con la finalidad de prevenir o evitar siniestros o accesos no autorizados.
- 4.2.2. Mantener en buen estado y darle un correcto uso al recurso informático que le ha sido asignado.
- 4.2.3. Hacer uso del recurso informático de propiedad del PRONACEJ, únicamente para el desarrollo de actividades relacionadas al cumplimiento de sus funciones, y no para fines personales o particulares.
- 4.2.4. El usuario es responsable de la información que se encuentra almacenada en el equipo informático asignado, así como del resguardo de la misma, para ello podrá solicitar al personal de soporte técnico la asistencia para realizar un backup.
- 4.2.5. Tomar las medidas que le permitan preservar la integridad del equipo informático asignado.

- 4.2.6. El usuario es responsable del uso adecuado de las contraseñas o claves de acceso a los recursos informáticos que le sean asignados, las cuales son de carácter personal y confidencial.
- 4.2.7. Los archivos de trabajo de los usuarios son almacenados en el equipo informático mediante la herramienta para la sincronización de almacenamiento en la nube o mediante el almacenamiento físico en el equipo informático, según el tipo de licencia de correo "@pronacej.gob.pe" asignado por el PRONACEJ. Es responsabilidad del usuario la gestión del respaldo de archivos y contenidos vertidos en la cuenta de correo y nube, así como la sincronización de los mismos en caso de contar con dicha licencia.

V. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, se toman en cuenta las siguientes definiciones:

- 5.1. **Confidencialidad:** Propiedad que permite acceder a información de mucha importancia para la institución, únicamente a personas o sistemas autorizados.
- 5.2. **Correo electrónico institucional:** Herramienta de comunicación oficial que permite el intercambio de información entre personas de una institución. No es una herramienta de difusión indiscriminada de información.
- 5.3. **Disponibilidad:** Propiedad que permite a las personas o sistemas autorizados, acceder a la información desde cualquier momento que lo requieran.
- 5.4. **Especificaciones técnicas:** Descripciones de las características técnicas fundamentales de los bienes informáticos que se desean adquirir. Este tipo de especificaciones técnicas son brindadas por el/la Responsable de Tecnología de Información a cargo de la Unidad de Administración.
- 5.5. **Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un equipo informático.
- 5.6. **Integridad:** Propiedad que permite mantener con exactitud la información tal cual fue generada, evitando que sea manipulada o alterada por personas o sistemas no autorizados.
- 5.7. **Red de datos:** Conjunto de dispositivos interconectados entre sí, a través de un medio, que intercambian información y comporten recursos.
- 5.8. **Sistema de información:** Conjunto de elementos que interactúan entre sí, permitiendo capturar, procesar, almacenar y distribuir información como apoyo para la toma de decisiones en la institución.
- 5.9. **Sistema operativo:** Software básico de una computadora que provee interface entre el resto de programas del computador, los dispositivos hardware y el usuario.
- 5.10. **Términos de referencia:** Descripción de las características técnicas y

condiciones en que se ejecutará la prestación de servicios informáticos a contratar. Este tipo de especificaciones técnicas son brindadas por el/la Responsable de Tecnología de Información a cargo de la Unidad de Administración.

- 5.11. Usuario:** Se refiere a la persona que utiliza o trabaja con algún recurso o servicio de tecnología de información del PRONACEJ, contratado bajo la modalidad de CAS (Contrato Administrativo de Servicios) o del Decreto Legislativo N.º 728 o tercero u locador de servicios.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1.** El/la Responsable de Tecnología de Información brinda atención y asesoría en:
- 6.1.1.** Instalación y configuración de los equipos informáticos y periféricos asignados por el PRONACEJ, así como la instrucción en el uso de los mismos. No se considera la instrucción en el uso de equipos de cómputo nivel básico.
 - 6.1.2.** Instalación y configuración de los Sistemas de Información del PRONACEJ. La instrucción en el uso de los mismos será de responsabilidad de las unidades, subunidades o unidades funcionales desconcentradas gestoras del proceso informatizado.
- 6.2.** Los recursos y servicios informáticos del PRONACEJ están sujetos a los controles que el/la Responsable de Tecnología de Información requiera implementar, con la finalidad de garantizar su óptima operatividad y uso adecuado.
- 6.3.** La información que los usuarios gestionan mediante los equipos o los servicios informáticos asignados, es de propiedad de la institución; por lo cual, el PRONACEJ, a través de el/la Responsable de Tecnología de Información, podrá establecer los controles necesarios que le permitan proteger adecuadamente este activo.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. DE LA ASIGNACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES Y SUMINISTROS INFORMÁTICOS

- 7.1.1.** Los recursos informáticos son asignados de acuerdo a la disponibilidad, prioridad y a las funciones que desempeñan los usuarios en el PRONACEJ. Ningún usuario puede reclamar la pertenencia exclusiva de algún equipo informático.
- 7.1.2.** Todo equipo informático que no esté siendo utilizado por diversos

motivos en la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada asignada, debe ser entregado a el/la Responsable de Tecnología de Información para su reubicación, gestionando previamente el proceso de reasignación ante la Subunidad de Abastecimiento.

- 7.1.3.** La unidad, subunidad o unidad funcional desconcentradas del PRONACEJ que requieran la asignación o adquisición de recursos informáticos, deben realizar la consulta de la existencia del bien o suministro a la Subunidad de Abastecimiento, a través del correo electrónico con copia a el/la Responsable de Tecnología de Información (soporte@pronacej.gob.pe), con la justificación respectiva.

Las causas que conllevan a la asignación o adquisición de bienes o suministros informáticos, son las siguientes:

- 7.1.3.1.** Por necesidad del servicio orientado al cumplimiento de las funciones asignadas.
- 7.1.3.2.** Por implementación de una nueva solución de tecnologías de información y comunicaciones.
- 7.1.3.3.** Cuando el recurso informático se encuentra desfasado tecnológicamente y no reúne los requerimientos técnicos mínimos para la instalación de los sistemas de información que viene utilizando el PRONACEJ, haciendo imposible el normal desarrollo de las funciones laborales del usuario.
- 7.1.3.4.** Cuando el recurso informático ha quedado inoperativo por falta de repuestos en el mercado; por lo que se procede a tramitar su baja por obsolescencia tecnológica o reparación onerosa, debiendo especificar:
- Tipo de bien:
 - Código de inventario:
- En este caso se deberá copiar el correo a la Subunidad de Abastecimiento para la gestión de la documentación respectiva.
- 7.1.3.5.** Cuando el suministro se encuentre próximo al desabastecimiento.
- 7.1.4.** En caso que la Subunidad de Abastecimiento no cuente con el bien o suministro solicitado, el/la Responsable de Tecnología de Información evalúa la justificación con la finalidad de determinar si las características se encuentran bien dimensionadas y emite una respuesta al correo electrónico del usuario según:
- 7.1.4.1.** **El/la Responsable de Tecnología de Información cuenta con el bien o recurso:** Se realizan las gestiones ante la Subunidad de Abastecimiento para las gestiones de

reasignación del bien o para la distribución del recurso.

7.1.4.2. El/la responsable de Tecnología de Información no cuenta con el bien o recurso:

- Si el bien o suministro requerido es considerado como indispensable para la continuidad de labores en la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada del PRONACEJ, se podrá emitir respuesta autorizando el gasto por caja chica, previa evaluación del costo referencial.
- Si el bien o suministro requerido no es considerado como indispensable para la continuidad de labores en la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada del PRONACEJ, se emitirá respuesta indicando que se dará inicio al proceso de requerimiento ante la Subunidad de Abastecimiento, mediante la elaboración de las Especificaciones Técnicas correspondientes y la solicitud de firma del usuario para que el/la Responsable de Tecnología de Información presente el documento mediante el Sistema de Trámite Documentario.

7.1.5. En caso de la asignación de un nuevo equipo informático por reemplazo, el/la Responsable de Tecnología de Información debe emitir un Informe Técnico al que adjunta un Reporte de dirigida a la Unidad de Administración para su visto bueno y derivación a la Subunidad de Abastecimiento para su asignación.

7.2. DE LA ASIGNACIÓN DE ACCESOS, ADQUISICIÓN O CONTRATACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

7.2.1 La unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada del PRONACEJ que requiera la asignación, adquisición o contratación de sistemas de información o servicios informáticos, deben realizar la consulta de la existencia del sistema o servicio a través del correo electrónico a el/la Responsable de Tecnología de Información (soporte@pronacej.gob.pe), con la justificación respectiva.

Las causas que conllevan a la asignación, adquisición o asignación de sistemas de información o servicios informáticos, son las siguientes:

7.2.1.1 Por necesidad del servicio orientado al cumplimiento de las funciones asignadas.

7.2.1.2 Por implementación de una nueva solución de tecnologías de información y comunicaciones.

7.2.1.3 Por vencimiento de la licencia del sistema de información.

7.2.1.4 Instalación, configuración y habilitación de accesos a los

sistemas administrativos.

- 7.2.1.5** Acceso a la red de datos, internet, telefonía, correo electrónico, entre otros servicios.
- 7.2.2** En caso de asignación de accesos a un Sistema de Información, la solicitud es emitida por el/la Jefe/a de la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada del PRONACEJ o por la secretaria, con copia al/la Jefe/a de la misma, especificando datos del usuario:
- Nombres.
 - Apellidos.
 - Correo.
 - Cargo.
 - Condición contractual (CAS / 728 / tercero).
- 7.2.3** En caso de adquisición o contratación de sistemas de información o servicios informáticos se procede a emitir respuesta según:
- 7.2.3.1** Si el sistema de información o servicio informático requerido es considerado como indispensable para la continuidad de labores en la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada del PRONACEJ, se podrá emitir respuesta autorizando el gasto por caja chica, previa evaluación del costo referencial.
- 7.2.3.2** Si el sistema de información o servicio informático no es considerado como indispensable para la continuidad de labores en la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada del PRONACEJ, se emitirá respuesta indicando que se dará inicio al proceso de requerimiento ante la Subunidad de Abastecimiento, mediante la elaboración de los Términos de Referencia correspondientes y la solicitud de firma del usuario para que el/la Responsable de Tecnología de Información presente el documento mediante el Sistema de Trámite Documentario.
- 7.2.4** La adquisición de licencias de software debe ceñirse a lo establecido en la Ley N.º 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del Software en la Administración Pública.

7.3. DEL USO Y CUIDADO DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS

- 7.3.1.** Los recursos informáticos son de uso exclusivo del personal del PRONACEJ para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades establecidas por y para la Entidad.
- 7.3.2.** En caso que, la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada, por necesidad de servicio, requiera cambiar, retirar o reasignar algún

recurso informático asignado; debe gestionar la reasignación ante la Subunidad de Abastecimiento para que realicen el registro del traslado correspondiente, copiando la información a el/la Responsable de Tecnología de Información para la activación o desactivación de permisos y configuraciones.

- 7.3.3.** El usuario no tiene permitido manipular o trasladar los equipos informáticos del PRONACEJ. En caso se presente esta incidencia, el usuario es sancionado de acuerdo a lo establecido por el PRONACEJ.
- 7.3.4.** El usuario cada vez que se retira de su puesto de trabajo, sin abandonar la institución, debe asegurarse de que su equipo informático asignado se encuentre bloqueado y protegido mediante contraseña, con la finalidad de evitar que otros usuarios utilicen el equipo sin autorización.
- 7.3.5.** El usuario debe utilizar únicamente los servicios para los cuales están autorizados. No podrán utilizar la cuenta de otra persona, ni intentar apoderarse de claves de acceso de otros usuarios, como tampoco deberán intentar burlar los Sistemas de Seguridad del PRONACEJ bajo ningún motivo. El usuario afectado, o aquel que advierta una utilización incorrecta de las contraseñas o claves deberá informar el/la Responsable de Tecnología de Información de la Unidad de Administración para la adopción de las medidas correspondientes.
- 7.3.6.** El/la Responsable de Tecnología de Información, periódicamente, supervisa que los usuarios mantengan en óptimas condiciones sus equipos informáticos asignados; asimismo, valida que, de acuerdo a sus funciones dentro del PRONACEJ, dichos equipos cuenten con las configuraciones y las herramientas de software correspondientes.
- 7.3.7.** El/la Responsable de Tecnología de Información configura que el software antivirus instalado en cada equipo informático se ejecute cuando se haga uso de memorias USB, discos compactos y discos duros externos, con la finalidad de identificar y eliminar algún virus que se encuentre en los dispositivos, y que pueda causar problemas en el funcionamiento del bien informático.
- 7.3.8.** El/la Responsable Tecnología de Información es responsable de la administración de las impresoras, por lo que su asignación a la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada, dependerá del nivel de uso por parte de los usuarios; es decir, si los usuarios de una unidad no hacen uso constante de la impresora, a dicha unidad, se le asignará una impresora en red, lo que permitirá minimizar costos y tener mayor disponibilidad de equipos para otras áreas de la institución. Asimismo, el/la Responsable de Tecnología de Información coordinará para que los equipos reciban el mantenimiento preventivo correspondiente, con

la finalidad de asegurar su disponibilidad y óptimo funcionamiento.

7.3.9. Las unidades, subunidades o unidades funcionales desconcentradas a quienes se le haya asignado una impresora, deben conservar en condiciones adecuadas dicho bien; asimismo, verificar que el papel que se vaya hacer uso para imprimir o fotocopiar no contenga grapas, clips, o liquido corrector de texto, debido a la serie de problemas que ocasionaría en el funcionamiento del equipo.

7.3.10. El usuario debe hacer uso de la impresora que le ha sido asignada a la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada a la que pertenece. Asimismo, debe considerar imprimir solo lo necesario y en opción a doble cara, en función de contribuir con el medio ambiente. La unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada es responsable de solicitar papel bond, etiquetas, según sea el insumo requerido.

7.3.11. El/la Jefe/a de la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada es responsable decomunicar al personal a su cargo, de la importancia de mantener los equipos informáticos conectados a toma de corriente estabilizadas (tomas anaranjadas), con la finalidad de asegurar su buen funcionamiento. El/la Responsable de Tecnología de Información verifica, periódicamente, el cumplimiento de la disposición y procede a informar al/la Jefe/a de la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada correspondiente, con la finalidad de corregir el problema, indicando los posibles riesgos sobre el equipo y en el personal de no tomar las medidas de seguridad indicadas.

7.3.12. Los documentos que contengan información confidencial y sean de uso interno para el PRONACEJ, deben ser guardados en un lugar seguro por cada usuario que lo gestiona, con la finalidad de evitar que dicha información sea vulnerable a riesgos como: fuga, robo o pérdida de información.

7.3.13. El usuario debe conocer como mínimo cómo encender y/o apagar el equipo informático, de lo contrario solicita capacitación a el/la Responsable de Tecnología de Información, a fin de evitar que se ocasionen problemas en el funcionamiento del equipo. Las consideraciones a tomar por el usuario son las siguientes:

7.3.13.1. Antes de encender y utilizar el equipo asignado, verificar que los cables de alimentación eléctrica se encuentren conectados a la toma de corriente estabilizada, de igual manera, validar la conexión a la red de datos institucional y al servicio de telefonía.

7.3.13.2. La secuencia de encendido y apagado de los equipos es:

CPU, monitor y luego los periféricos.

7.3.13.3. Antes de retirarse debe validar todos los periféricos (monitor, impresora) conectados al equipo informático se encuentren apagados.

7.3.13.4. No debe apagar el equipo informático mientras se encuentre procesando información o ejecutando algún programa porque pueden perderse datos importantes.

7.3.14. El usuario debe considerar las reglas básicas para el cuidado del recurso informático, a efectos de evitar su deterioro. De ocasionar algún incidente que afecte el equipo, el usuario es responsable de la reparación o reposición del equipo.

Algunas reglas básicas se indican a continuación:

- No ingerir, ni dejar alimentos o bebidas cerca o encima de los equipos informáticos.
- No fumar, encender incienso y hacer fuego cerca de los equipos informáticos.
- Facilitar la ventilación del equipo informático, evitando colocar papeles u otros objetos cerca de las ranuras de ventilación del mismo.
- No colocar objetos pesados, encima del equipo informático, a fin de evitar su deterioro o maltrato.
- Mantener alejados los equipos informáticos de todo elemento electromagnético como imanes, teléfonos, radios, etc.
- No colocar el equipo informático en el piso o lugares inestables o expuestos a ser golpeados involuntariamente.
- No trasladar ni mover los equipos informáticos o periféricos de un lugar a otro.
- No abrir el equipo informático, en caso de ser necesario, se debe comunicar al el/la Responsable de Tecnología de Información, para que efectúe dicha labor. Para las unidades funcionales desconcentradas, el retiro del precinto seguridad se realizará previo informe del personal de apoyo informático de cada centro juvenil de medio cerrado o abierto, documentando la falla técnica y el proceso de soporte que necesita realizar.
- Conservar los cables en buen estado, ordenados y correctamente conectados, no debe existir ningún tipo de tensión. Evitar que los cables estén tendidos o instalados por lugares donde transite el personal.
- Los equipos de cómputo y periféricos como parlantes, impresoras, código de barras y escáner, son los únicos que deberán ser conectados a las tomas estabilizadas (tomas anaranjadas) o en su ausencia, conectadas a equipos estabilizadores. Se encuentra

prohibida la conexión de otros equipos o dispositivos las tomas estabilizadas debido a que ocasionarán sobrecargas y posibles deterioros o daños a este tipo de corriente. De presentarse algún incidente de energía, apagado de equipos u otros que hayan sido ocasionados por conexión de equipos prohibidos en dichas tomas y evidenciarse las mismas, se procederá a hacer responsable al trabajador, de los costos que incurra la reparación de los equipos dañados en el evento.

- No conectar varios equipos informáticos a una sola toma de corriente estabilizada para la alimentación de fluido eléctrico; ni utilizar tomas eléctricas múltiples o triples para conectar diversos equipos informáticos.

7.3.15. En caso de existencia de problemas eléctricos en los puntos de conexión de los equipos de cómputo y periféricos, deben reportar el incidente a la Subunidad de Abastecimiento con copia a el/la Responsable de Tecnología de Información (soporte@pronacej.gob.pe).

7.3.16. El usuario debe dar aviso inmediato a su jefe inmediato o al área competente cuando se dañe, deteriore o pierda algún equipo informático del PRONACEJ, a fin de que la Unidad Oficina de Administración realice la investigación, de ser el caso.

7.4. DE LOS FORMULARIOS DE SOLICITUD DE ATENCIÓN DE ALTAS, BAJAS DE USUARIO Y/O INCIDENCIAS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

El/la Responsable de Tecnología de Información, en función al alineamiento con la normativa ISO 9001:2015 e ITIL v4.0, presenta los formularios para la solicitud de atención en los siguientes casos:

7.4.1. Formulario de solicitud de alta de usuario: se registran las solicitudes de alta de usuarios según las condiciones establecidas en el numeral 7.5.

7.4.2. Formulario de solicitud de baja de usuario: se registran las solicitudes de baja de usuarios según las condiciones establecidas en el numeral 7.5.

7.4.3. Formulario de solicitud de atención a incidencias de hardware: se registran las incidencias presentadas en los equipos y periféricos asignados por el PRONACEJ, según lo establecido en el numeral 7.11.

7.4.4. Formulario de solicitud de atención a incidencias de software: se registran las incidencias presentadas en los sistemas de información

asignados por el PRONACEJ, según lo establecido en el numeral 7.11.

El uso de los formularios es personal y debe ser generada mediante el ingreso del correo electrónico institucional.

Los ingresos a los formularios son difundidos mediante correo electrónico masivo o al momento de creación de las nuevas cuentas de correo electrónico.

7.5. DE ALTA Y BAJA DE USUARIOS

7.5.1. La solicitud de creación de usuarios se realiza dependiendo de la modalidad de contratación, categorizando el tipo de personal:

7.5.1.1. Personal en régimen CAS o 728: La Subunidad de Recursos Humanos es la responsable de la oportuna comunicación de altas y bajas de usuarios.

7.5.1.2. Personal por terceros: Las Unidades, Subunidades o Unidades Funcionales desconcentradas son responsables de la oportuna comunicación de altas y bajas de usuarios.

7.5.2. La solicitud para el alta o baja de cuentas de usuario se realiza mediante el llenado de los siguientes formularios, según corresponda:

- Formulario de solicitud de alta de usuario (ver Anexo N.º 4).
- Formulario de solicitud de baja de usuario (ver Anexo N.º 6).

7.6. DEL USO DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

7.6.1 El/la Responsable de Tecnología de Información crea las cuentas de correo electrónico a la activación del usuario de red, según lo solicitado por el/la Jefe/a de la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada, la misma que estará activa hasta la fecha de comunicación de la baja del usuario.

7.6.2. El/la Responsable de Tecnología de Información envía el manual de ingreso al correo electrónico con información necesaria para el cambio de contraseña. El usuario debe cambiar su contraseña considerando que debe contener como mínimo ocho (8) caracteres entre letras, mayúsculas, minúsculas y números.

7.6.3. El servicio de correo electrónico es de uso obligatorio y exclusivo para el envío y recepción de información concerniente a las funciones que desempeña cada usuario en el PRONACEJ. Esta información es parte del activo de la Institución.

- 7.6.4.** Los usuarios deben utilizar el correo electrónico institucional como medio de comunicación oficial para coordinaciones internas y externas a razón de actividades del PRONACEJ. En caso de ocurrir algún evento que no permita el uso de cuentas de correo institucional, el/la Jefe/a de la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada autoriza al personal a su cargo, el uso de correos personales para la continuidad del trabajo.
- 7.6.5.** El usuario es responsable de todo lo que se realice con su cuenta de correo electrónico asignada; por lo tanto, es necesario, que mantenga en reserva su clave y asimismo modifique su contraseña con frecuencia.
- 7.6.6.** El usuario que tenga asignado una cuenta de correo electrónico institucional; debe revisar su buzón de manera constante, a fin de que pueda eliminar correos innecesarios que están ocupando espacio en la capacidad de almacenamiento de su cuenta.
- 7.6.7.** Los usuarios que tengan asignado una cuenta de correo electrónico institucional, no deben difundir ni participar en la propagación de cadenas de mensajes o propaganda comercial. Asimismo, no deben suscribir su cuenta de correo electrónico institucional a listas de correos electrónicos externos, debido a que provocarán saturación en el normal tráfico de mensajes en el servidor.
- 7.6.8.** En caso se detecte a un usuario que gestione un incorrecto uso del servicio de correo electrónico, de acuerdo a lineamientos establecidos y a la gravedad del hecho, el/la Responsable de Tecnologías de Información procede con la suspensión de la cuenta y emite un informe a la Unidad de Administración sobre la evidencia y las medidas adoptadas.
- 7.6.9.** Los usuarios deben considerar como auto firma aquella que el PRONACEJ establezca. El usuario que presente correos con firmas propias será reportado y su acción será considerada como un uso incorrecto del servicio de correo electrónico (ver numeral 7.6.8).
- 7.6.10.** La capacidad de almacenamiento de los mensajes está sujeto a la contratación del servicio de las licencias gestionadas per la Entidad y en caso tener el buzón de correo al límite, se procede a sacar un backup del buzón y a dejar en cero la bandeja, dejandolos correos anteriores como consulta.

7.7. DEL USO DEL SERVICIO DE INTERNET

- 7.7.1.** El usuario tiene acceso a las páginas gubernamentales. El acceso a otras páginas, tales como buscadores u otras páginas con contenido relacionado a las funciones que realiza, debe ser solicitado por su jefe inmediato a la Unidad de Administración con copia a el/la Responsable de Tecnología de Información mediante correo electrónico o documento formal.
- 7.7.2.** El usuario debe hacer uso del servicio de internet, exclusivamente, para las actividades institucionales como para el cumplimiento de sus funciones asignadas.
- 7.7.3.** El usuario no debe acceder a sitios web reconocidos como inseguros que podrían afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se gestiona en el PRONACEJ.
- 7.7.4.** El usuario tiene prohibido realizar descargas de software que estén protegidos bajo leyes de derecho de propiedad, así como archivos digitales que no son de uso para el cumplimiento de sus actividades asignadas en la institución.
- 7.7.5.** Toda descarga de archivos que requiera hacer el usuario, debe ser previamente evaluada por el antivirus configurado en su equipo informático, con la finalidad de asegurar que el archivo no contenga virus, ya que podría afectar tanto al funcionamiento del equipo informático como a la red institucional.
- 7.7.6.** El/la Responsable de Tecnología de Información supervisa los accesos a internet con las que cuentan los usuarios del PRONACEJ. En caso de encontrar algún usuario con acceso a páginas web no permitidas se realizan las restricciones de acceso correspondientes.
- 7.7.7.** En caso de encontrar a usuarios haciendo uso de software que le permitan acceder libremente a diversos sitios web, a pesar de estar restringidos, el/la Responsable de Tecnologías de Información procede con la suspensión de la cuenta y emite un informe a la Unidad de Administración sobre la evidencia y las medidas adoptadas.
- 7.7.8.** La red de datos institucional no debe ser congestionada por el usuario a través de la transferencia de archivos o aplicativos que no tienen relación alguna con el desarrollo de sus funciones asignadas; es decir descargar videos o juegos, ver videos en línea, etc.
- 7.7.9.** El uso de páginas de entretenimiento, tal como video por Streaming (YouTube) y redes sociales, son gestionadas con una cuota de navegación distinta a la gestionada para los sistemas informáticos del PRONACEJ. Aquellos casos excepcionales, en el que sea necesario el

uso de estos servicios por temas laborales, el/la jefe/a de unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada solicitante debe remitir dicho requerimiento a la Unidad de Administración, con copia a el/la Responsable de Tecnología de Información mediante correo electrónico o documento formal.

7.8. DE LA RECEPCIÓN Y TRASLADO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 7.8.1.** El/la Responsable de Tecnología de Información valida que los equipos informáticos que ingresen a la Subunidad de Abastecimiento, cumplan con las Especificaciones Técnicas consignadas en la guía de remisión respectiva.
- 7.8.2.** La Subunidad de Abastecimiento se encarga de asignar el Código Patrimonial, al equipo informático que cumple con las especificaciones técnicas requeridas, que lo identifique como bien de la institución.
- 7.8.3.** El/la Responsable de Tecnología de Información procede a configurar el equipo informático, para su posterior asignación respectiva.
- 7.8.4.** Cuando se requiera que un equipo informático sea retirado o ingresado a las instalaciones del PRONACEJ, es responsabilidad de cada unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada realizar las coordinaciones con la Subunidad de Abastecimiento, con la finalidad de que se valide el procedimiento para la salida o ingreso del bien.
- 7.8.5.** No se permite la instalación, movimiento o retiro de un equipo informático, (computadora, switch, teléfono, cámara web, entre otros) sin previa autorización de la Unidad de Administración.

7.9. DEL INGRESO DE EQUIPOS AJENOS A LA INSTITUCIÓN

- 7.9.1.** El usuario que requiera conectarse a la red de datos institucional con un equipo informático particular, debe asegurarse que dicho recurso cuente con el licenciamiento original, tanto del sistema operativo, antivirus y software ofimática.

7.10. DEL MANTENIMIENTO Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

El/la Responsable de Tecnología de Información realiza el mantenimiento a los equipos informáticos que no se encuentren dentro de un periodo de garantía. En caso, el equipo informático requiera de un mantenimiento con un nivel más especializado, el/la Responsable de Tecnología de Información puede solicitar

el servicio de terceros, considerando el informe técnico correspondiente que permita sustentar el pedido de dicho servicio ante la Unidad de Administración.

En caso el usuario no cuente con equipo informático por temas de reparación, el/la Responsable de Tecnología de Información, de acuerdo a la disponibilidad, debe asignarle un equipo al usuario para que continúe con el desarrollo de sus actividades.

El/la Responsable de Tecnología de Información debe llevar un registro de las atenciones efectuadas a cada equipo informático, incluyendo los mantenimientos realizados por terceros.

7.10.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

7.10.1.1. El/la Responsable de Tecnología de Información, es responsable de realizar el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos.

7.10.1.2. El/la Responsable de Tecnología de Información coordina con las unidades, subunidades o unidades funcionales desconcentradas, el permiso correspondiente para la realización del mantenimiento preventivo de los equipos informáticos asignados a estas dependencias; asimismo, define el día y la hora para la realización del trabajo programado, sin que afecte el normal desarrollo de las funciones de estas unidades.

7.10.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

7.10.2.1. El/la Responsable de Tecnología de Información realiza la evaluación del equipo informático reportado con problemas en su funcionamiento, de manera que le permita diagnosticar si se trata de un incidente de menor grado; o en todo caso, puede requerir el traslado del bien a la Sede Central para su reparación.

7.10.2.2. Cuando finalice el trabajo de mantenimiento correctivo al equipo de cómputo, el/la Responsable de Tecnología de Información debe regresar el equipo al usuario que tiene asignado dicho recurso, de manera que le pueda emitir la conformidad posterior a la verificación de su información, accesos, aplicativos y el correcto funcionamiento de su equipo.

7.10.3. DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE

7.10.3.1. El/la Responsable de Tecnología de Información es responsable de instalar o desinstalar el software autorizado por la Institución. No se permite la instalación de software que no tengan la licencia respectiva a nombre del PRONACEJ.

7.10.3.2. Los equipos informáticos solo pueden tener instalado los programas de software estandarizados y autorizados por el PRONACEJ, por ninguna circunstancia, bajo responsabilidad, el usuario podrá instalar software no autorizado.

7.10.3.3. Entre los programas de software estandarizados al momento de la configuración de los equipos informáticos, se encuentran los siguientes:

- Sistema Operativo.
- Software Ofimática.
- Software Antivirus.
- Software complementario libre (lector de pdf, compresor, etc.)
- Sistemas Administrativos (SIAF, SIGA, SPIJ, etc.) considerando las funciones a realizar por el usuario dentro de la Institución.

7.10.3.4. El/la Responsable de Tecnología de Información supervisa los software instalados en los equipos de cómputo. En caso de encontrar instalado software no autorizado o no licenciado, se procederá a desinstalarlo

7.10.4. DE LA CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

7.10.4.1. El/la Responsable de Tecnología de Información es la responsable de configurar el equipo informático asignado al usuario, considerando las funciones a desempeñar por dicha persona dentro de la institución.

7.10.4.2. Los equipos informáticos asignados a los usuarios deben contener el fondo de escritorio institucional; asimismo, un software antivirus corporativo que se actualice constantemente y de forma automática; manteniendo la restricción respectiva para que el usuario no pueda desactivarlo ni desinstalarlo.

7.10.4.3. El/la Responsable de Tecnología de Información debe

considerar que el equipo cuente con los permisos de lectura y escritura en dispositivos externos, según lo requerido por la unidad, subunidad o unidad funcional desconcentrada.

7.11.DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

7.11.1. El usuario que evidencie problemas en algún equipo o periférico (hardware) asignado por el PRONACEJ, debe registrarlo mediante el Formulario de solicitud de atención a incidencias de hardware (ver Anexo N.º 8) para ser atendido por el/la Responsable de Tecnología de Información, debiendo tipificar la incidencia correspondiente.

7.11.2. El usuario que evidencie problemas en algún sistema de información (software) habilitado por el PRONACEJ, debe registrarlo mediante el Formulario de solicitud de atención a incidencias de software (ver Anexo N.º 9) para ser atendido por el/la Responsable de Tecnología de Información, debiendo tipificar la incidencia correspondiente.

7.12.DE LA BAJA DE RECURSOS INFORMÁTICOS

7.12.1. El/la Responsable de Tecnología de Información, se encarga de emitir el Informe Técnico para proceder con la baja del equipo informático, indicando en el documento uno de los siguientes motivos: obsolescencia tecnológica, daño y deterioro, pérdida, sustracción, destrucción, excedencia o reparación onerosa.

7.12.2. El/la Responsable de Tecnología de Información se encarga de tramitar la baja de los bienes ingresados para atención por Formulario de solicitud de atención a incidencias de hardware, mediante la presentación del Informe Técnico correspondiente ante la Unidad de Administración (superior inmediato), y luego a la Subunidad de Abastecimiento, quien se encarga de gestionar la baja del bien.

7.13.DE LOS INSUMOS DE IMPRESIÓN

7.13.1. Es responsabilidad de la Subunidad de Abastecimiento de informar periódicamente a el/la Responsable de Tecnología de Información sobre la existencia de insumos de impresoras tipo tóner, pots residuales y fotoconductores, a fin de proceder a dimensionar la compra a nivel nacional.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1. El incumplimiento de la presente Directiva da lugar a las sanciones de carácter

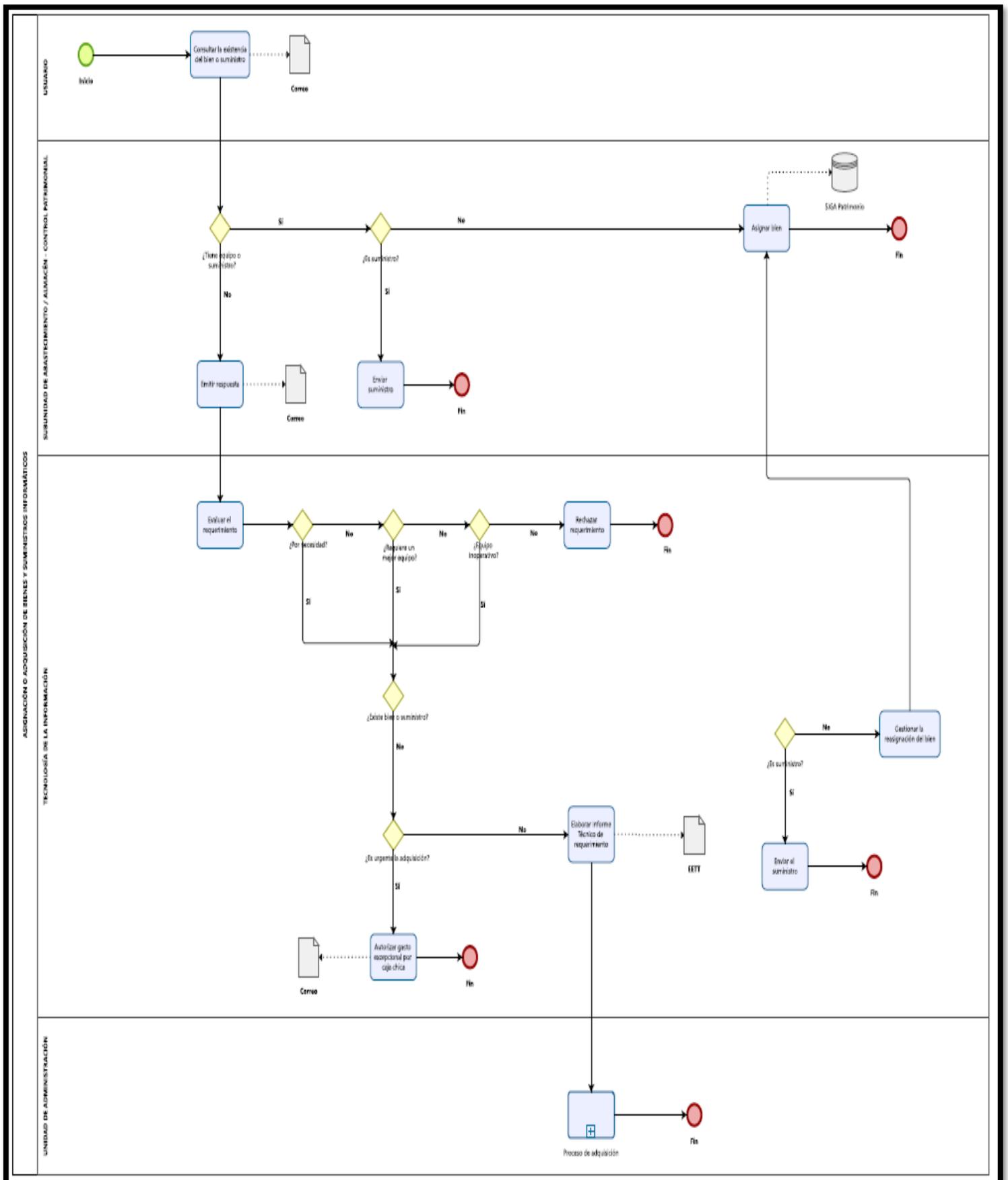
administrativo, de acuerdo a lo dispuesto en las normas sobre la materia.

- 8.2.** Los casos no contemplados en la presente Directiva son resueltos por la Unidad de Administración, en coordinación con el/la Responsable de Tecnología de Información, sobre la base de lo establecido en la normativa de la materia.

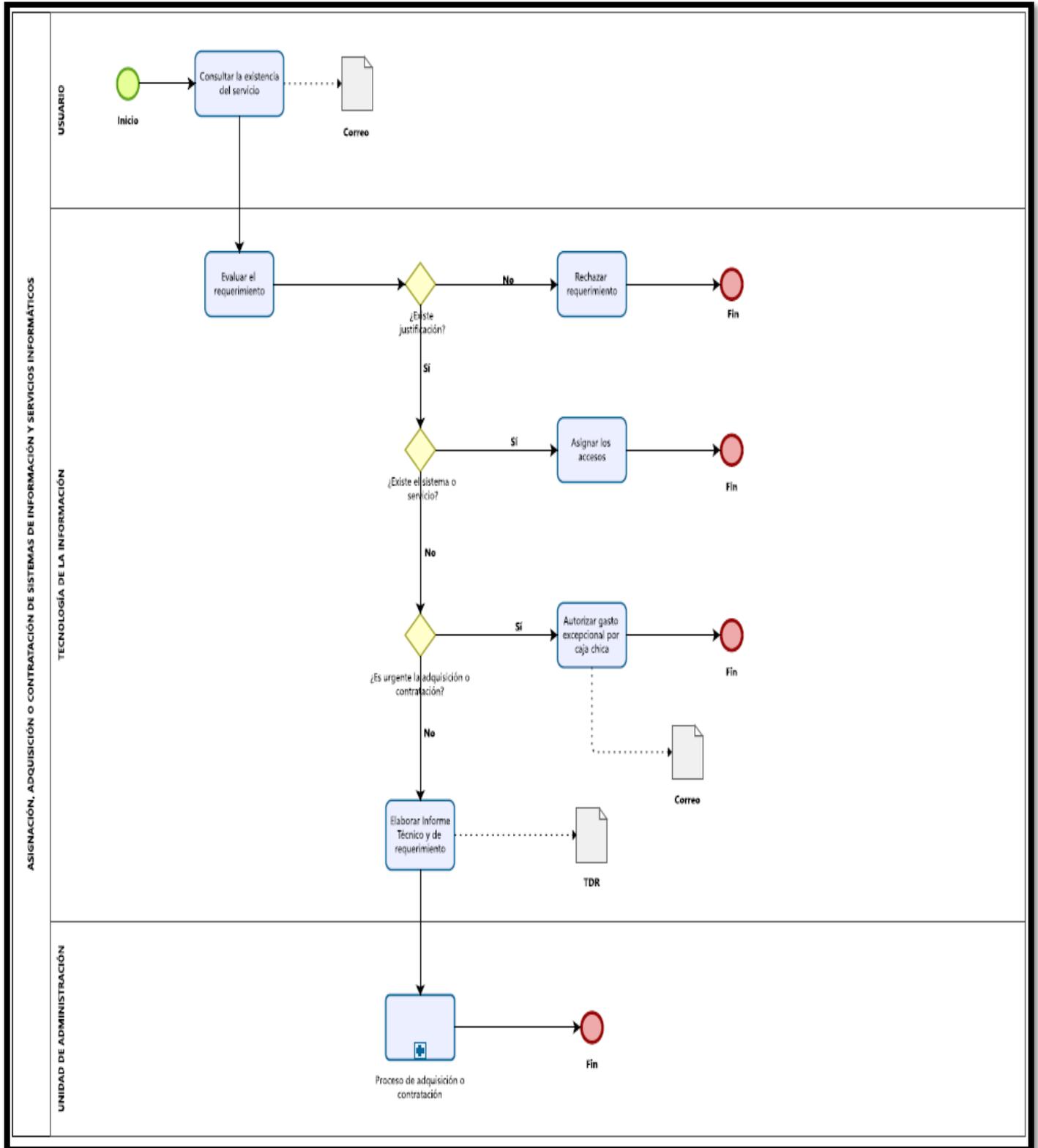
IX. ANEXOS

- 9.1.** Anexo 1: Flujograma de asignación o adquisición de bienes e insumos informáticos.
- 9.2.** Anexo 2: Flujograma de asignación, adquisición o contratación de sistemas de información y servicios informáticos.
- 9.3.** Anexo 3: Flujograma de solicitud de alta de usuario.
- 9.4.** Anexo 4: Formulario de solicitud de alta de usuario.
- 9.5.** Anexo 5: Flujograma de solicitud de baja de usuario.
- 9.6.** Anexo 6: Formulario de solicitud de baja de usuario.
- 9.7.** Anexo 7: Flujograma de solicitud de atención a incidencias de hardware o software.
- 9.8.** Anexo 8: Formulario de solicitud de atención a incidencias de hardware
- 9.9.** Anexo 9: Formulario de solicitud de atención a incidencias de software.

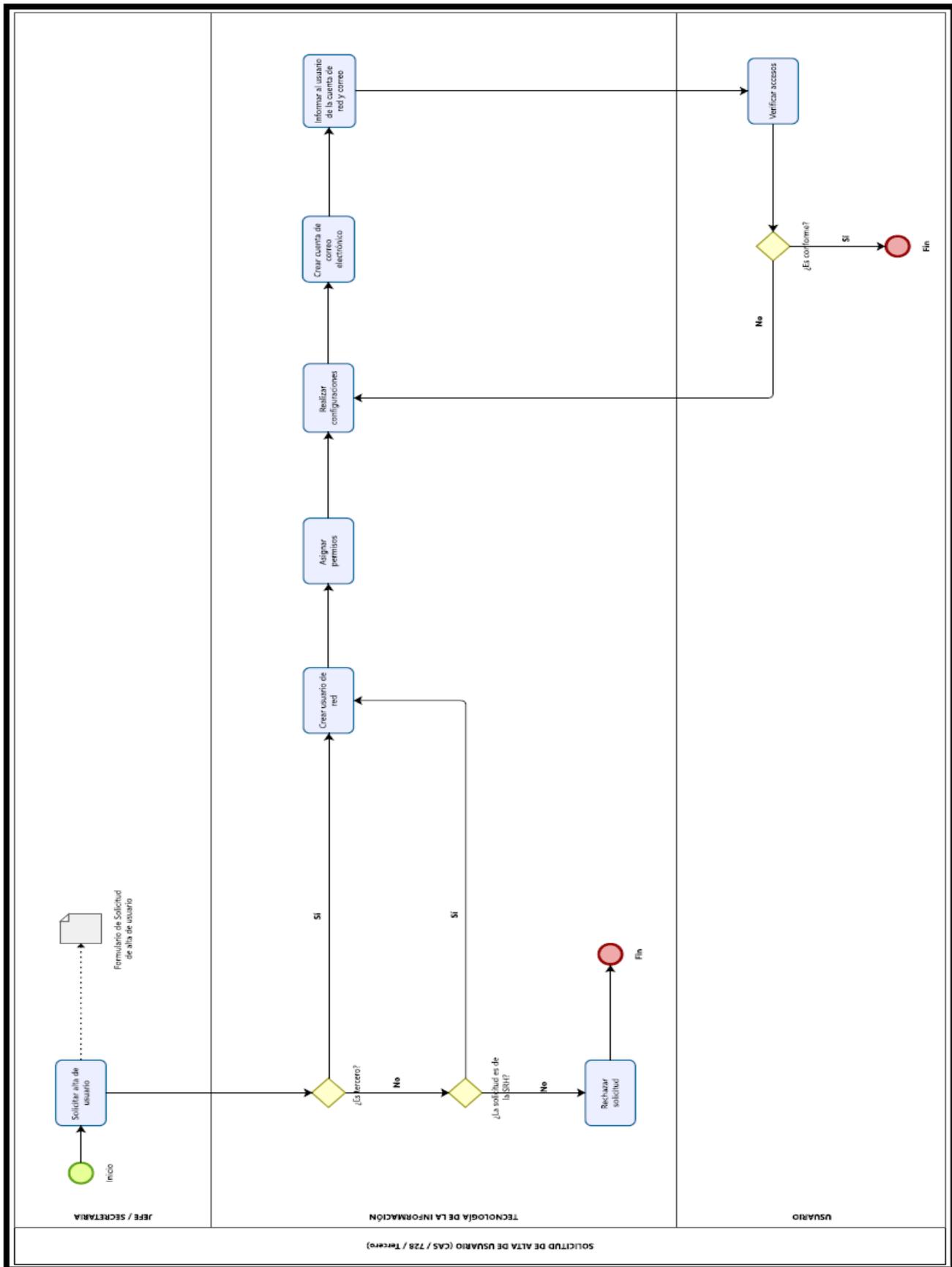
ANEXO N.º 1 – FLUJOGRAMA DE ASIGNACIÓN O ADQUISICIÓN DE BIENES E INSUMOS INFORMÁTICOS



ANEXO N.º 2 – FLUJOGRAMA DE ASIGNACIÓN, ADQUISICIÓN O CONTRATACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SERVICIOS INFORMÁTICOS



ANEXO N.º 3 – FLUJOGRAMA DE SOLICITUD DE ALTA DE USUARIOS



ANEXO N.º 4 – FORMULARIO DE SOLICITUD DE ALTA DE USUARIOS



Programa Nacional de Centros Juveniles PRONACEJ

SOLICITUD DE ALTA DE USUARIO

Estimado usuario, en cumplimiento de la "DIRECTIVA N° 11-2020-JUS/PRONACEJ-UA" , toda solicitud de Alta de usuario:

- CAS o 728: El formulario debe ser llenado por el Jefe o secretaria de la Subunidad de Recursos Humanos.
- TERCEROS: El formulario debe ser llenado por el Jefe o secretaria de la Unidad o Subunidad solicitante.

 web@pronacej.gob.pe (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

***Obligatorio**

FECHA DE ALTA *

Fecha

dd/mm/aaaa 

NOMBRES *

Tu respuesta

APELLIDO PATERNO Y APELLIDO MATERNO *

Tu respuesta

UNIDAD / SUBUNIDAD *

Elegir 

CARGO QUE OCUPA *

Tu respuesta

REGIMEN LABORAL *

- CAS o 728
- Locación de Servicios

NUMERO DE ORDEN DE SERVICIO (Ejemplo: 0528 - 2021)

Tu respuesta

FECHA DE VENCIMIENTO DEL SERVICIO

Fecha

dd/mm/aaa:

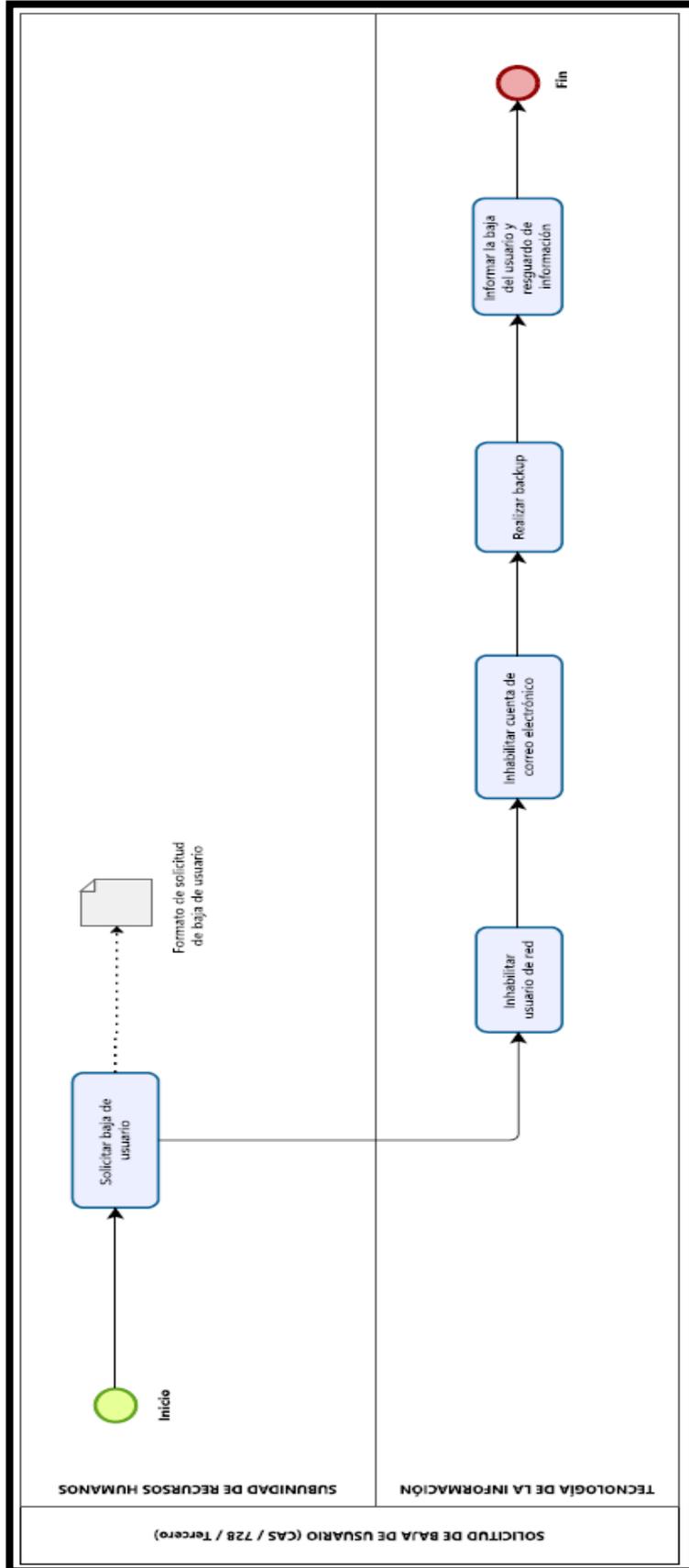
APLICACIONES *

- SIGA
- SIAF
- MELISSA
- CLARISSA
- STD
- REFIRMA
- ANYDESK
- Otros:

Enviar

Borrar formulario

ANEXO N.º 5 – FLUJOGRAMA DE SOLICITUD DE BAJA DE USUARIOS



ANEXO N.º 6 – FORMULARIO DE SOLICITUD DE BAJA DE USUARIOS



Programa Nacional de Centros Juveniles PRONACEJ

SOLICITUD DE BAJA DE USUARIO

Estimado usuario, en cumplimiento de la "DIRECTIVA N° 11-2020-JUS/PRONACEJ-UA", toda solicitud de baja de usuario:

- CAS o 728: El formulario debe ser llenado por el Jefe o secretaria de la Subunidad de Recursos Humanos.
- TERCEROS: El formulario debe ser llenado por el Jefe o secretaria de la Unidad o Subunidad solicitante.

 web@pronacej.gob.pe (no se comparten) [Cambiar cuenta](#) 

***Obligatorio**

FECHA DE BAJA *

Fecha



NOMBRES *

APELLIDOS PATERNO Y APELLIDO PATERNO *

UNIDAD / SUBUNIDAD *

REGIMEN LABORAL *

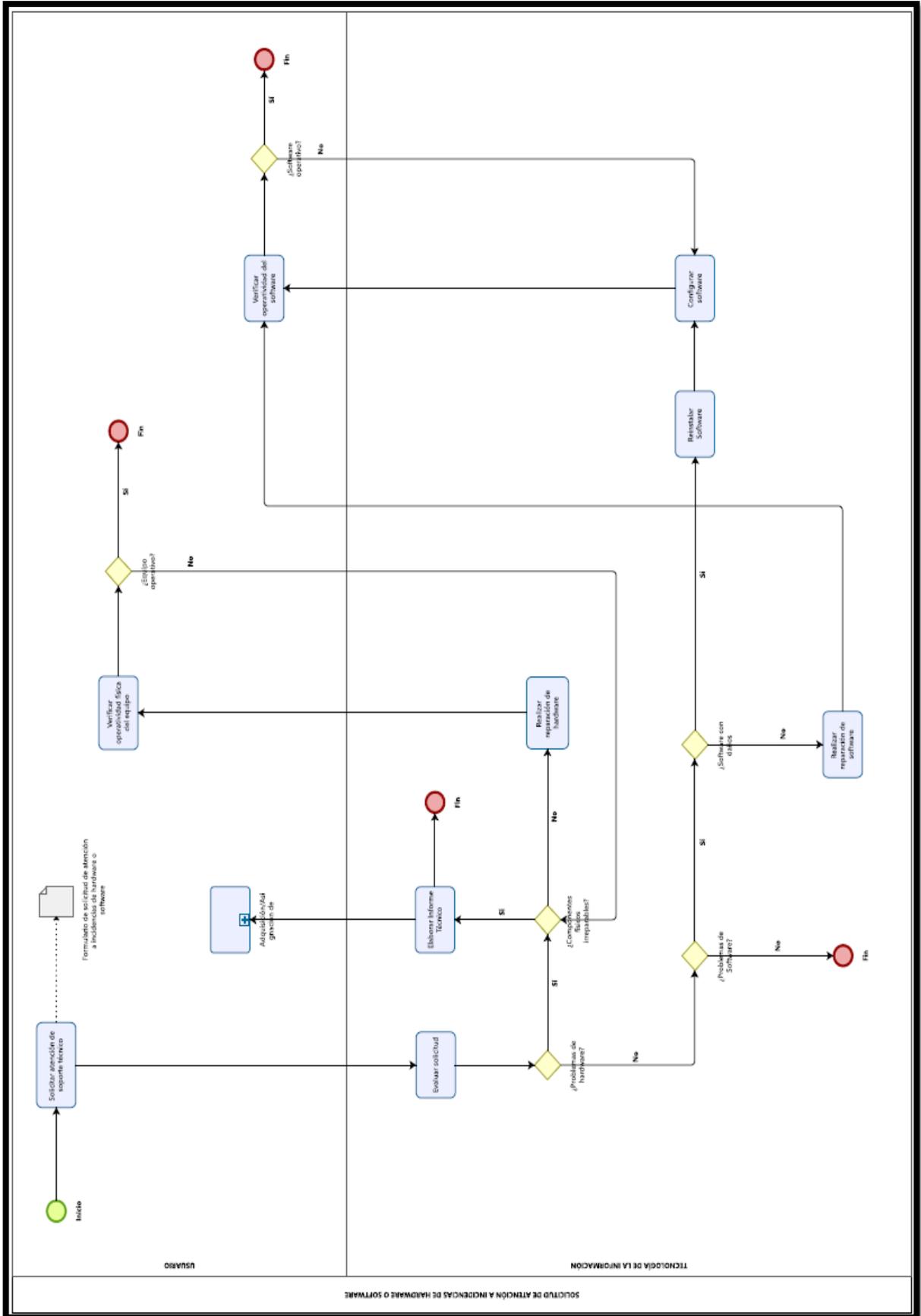
Elige el tamaño y la cantidad por color

CAS o 278

Locador de Servicios

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

ANEXO N.º 7 – FLUJOGRAMA DE SOLICITUD DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS DE HARDWARE Y SOFTWARE



ANEXO N.º 8 – FORMULARIO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS DE
HARDWARE



Programa Nacional de Centros Juveniles

PRONACEJ

HELPDESK - HARDWARE

Estimado usuario seleccione la categoría e indique detalladamente el problema para poder dar solución a la incidencia reportada.

Recordar que una incidencia de hardware hace referencia a un problema físico del equipo asignado por PRONACEJ.

web@pronacej.gob.pe [Cambiar cuenta](#)



Se registrarán la foto y el nombre asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario. Tu correo electrónico no forma parte de tu respuesta.

***Obligatorio**

INDIQUE A QUE SEDE PERTENECE *

Elegir



CATEGORIA HARDWARE *

- CPU
- MONITOR
- IMPRESORA
- TELEFONO IP
- TECLADO
- MOUSE
- RED/INTERNET
- TOKEN CRIPTOGRAFICO
- LECTOR DE DNle
- Otros: _____

DESCRIBA DE MANERA DETALLADA CADA PROBLEMA DE HARDWARE QUE ESTA PRESENTANDO. *

Tu respuesta _____

IMAGEN-HARDWARE

[📎 Agregar archivo](#)

Enviar

Borrar formulario

ANEXO N.º 9 – FORMULARIO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS DE SOFTWARE



Programa Nacional de Centros Juveniles

PRONACEJ

HELPDESK - SOFTWARE

Estimado usuario seleccione la categoría e indique detalladamente el problema para poder dar solución a la incidencia reportada.

Recuerde que una incidencia de software hace referencia a un problema en los sistemas asignados por el PRONACEJ.

web@pronacej.gob.pe [Cambiar cuenta](#) 

Se registrarán la foto y el nombre asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario. Tu correo electrónico no forma parte de tu respuesta.

***Obligatorio**

INDIQUE A QUE SEDE PERTENECE *

SELECCIONE EL SOFTWARE CON EL QUE TIENE PROBLEMA *

- SIGA
- SIAF
- STD
- DJI
- CORREO
- DRIVE
- INSTALACION DE SOFTWARE
- Otros: _____

DESCRIBA DE MANERA DETALLADA CADA PROBLEMA DE SOFTWARE QUE ESTE PRESENTANDO *

Tu respuesta

IMAGEN-SOFTWARE

[📎 Agregar archivo](#)

Enviar

[Borrar formulario](#)