

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 070-2021-SUSALUD/GG

Lima, 29 de octubre de 2021

### VISTOS:

El Memorandum N° 01130-2021-SUSALUD/IID, de fecha 01 de octubre de 2021, de la Intendencia de Investigación y Desarrollo; el Informe Técnico 044-2021-SUSALUD/OGPP, de fecha 15 de octubre de 2021, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 00637-2021/OGAJ, de fecha 26 de octubre de 2021, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1158 y modificatoria, se disponen medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud por Superintendencia Nacional de Salud, constituyéndose como un organismo público técnico especializado, adscrito al Ministerio de Salud, con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera;

Que, la Alta Dirección tiene entre sus objetivos estratégicos fortalecer el funcionamiento de la institución, a través de un modelo de gestión por procesos, gestión de calidad y gestión de riesgos;

Que, conforme al literal c) del artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones de SUSALUD, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2014-SA, la Secretaria General (hoy Gerencia General) tiene entre sus funciones dirigir y coordinar la implementación del proceso de Modernización de la Gestión Pública, así como del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad;

Que, mediante Resolución de Secretaria General N° 027-2016-SUSALUD/SG, se aprobó el índice del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP), a partir del cual se está desarrollando y gestionando la aprobación de los diversos procesos y procedimientos identificados en SUSALUD.

Que, mediante artículo 1 de la Resolución de Secretaria General N° 029-2016-SUSALUD/SG, se resuelve aprobar e incorporar el procedimiento N° S2.P02 V.2 "GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMATICOS", contenido en el Título 3 "Procesos de Soporte", Capítulo 4 "Gestión de Infraestructura Tecnológica", Sub Capítulo 4.2 "Ejecución de la Gestión de Infraestructura" del Índice del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP) de la Superintendencia Nacional de Salud;

Que, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, a través del documento de vistos, informa que en el marco de sus competencias y funciones, luego de haber efectuado el análisis correspondiente y al no contravenir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, propone actualizar el procedimiento a su nueva versión S4.P02 V.3 "Gestión de Servicios Informáticos" y recomienda dejar sin efecto únicamente el procedimiento S4.P02 V.2 "Gestión de Servicios Informáticos", aprobado con Resolución de Secretaria General N° 029-2016-SUSALUD/SG;



Firmado digitalmente por LOPEZ  
QUISPE Gustavo Alexander FAU  
20377985843 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03.11.2021 09:56:23 -05:00



Firmado digitalmente por VILLEGAS  
ORTEGA Jose Hamblett FAU  
20377985843 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.10.2021 18:43:08 -05:00



Firmado digitalmente por  
URTECHO PAREDES Rosa  
Victoria FAU 20377985843 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.10.2021 15:58:45 -05:00



Firmado digitalmente por SOTO  
BARBA Marco Miguel FAU  
20377985843 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03.11.2021 09:24:40 -05:00

Que, de acuerdo a los informes de vistos, se brinda opinión favorable para la modificación del procedimiento S4.P02 V.3 “Gestión de Servicios Informáticos”, el cual tiene como objetivo el establecer las tareas, responsabilidades y controles del proceso de gestión de servicios informáticos, entendiéndose éste, como el conjunto de actividades en la que se emplean recursos informáticos que buscan responder a las necesidades de recepción, procesamiento, almacenamiento, transmisión o entrega de información de las diversas áreas de la entidad;

Con los vistos del Intendente de la Intendencia de Investigación y Desarrollo, del Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

Estando a lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1158, Decreto Legislativo que dispone medidas destinadas al fortalecimiento y cambio de denominación de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, modificado por el Decreto Legislativo N° 1289, y el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2014-SA;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO** el artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 029-2016-SUSALUD/SG.

**Artículo 2.- ACTUALIZAR** el procedimiento S4.P02 V.3 “Gestión de Servicios Informáticos” contenido en el Título 3 “Procesos de Soporte”, Capítulo 4 “Gestión de Infraestructura Tecnológica” del Índice del Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP) de la Superintendencia Nacional de Salud, cuyos textos y anexos forman parte de la presente Resolución.

**Artículo 3.- DISPONER** que la Intendencia de Investigación y Desarrollo se encargue de difundir en la entidad, el procedimiento aprobado en el artículo precedente.

**Artículo 4.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en la página web institucional ([www.gob.pe/susalud](http://www.gob.pe/susalud)).

**Regístrese y comuníquese.**



Firmado digitalmente por LOPEZ  
QUISPE Gustavo Alexander FAU  
20377985843 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 03.11.2021 09:56:09 -05:00

**GUSTAVO ALEXANDER LÓPEZ QUISPE  
GERENTE GENERAL (e)**



Firmado digitalmente por VILLEGAS  
ORTEGA Jose Hamblett FAU  
20377985843 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.10.2021 18:43:23 -05:00



Firmado digitalmente por  
URTECHO PAREDES Rosa  
Victoria FAU 20377985843 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 29.10.2021 15:58:55 -05:00



Firmado digitalmente por SOTO  
BARBA Marco Miguel FAU  
20377985843 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 03.11.2021 09:25:10 -05:00



## PROCEDIMIENTO

# GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

### S4. P02 V.3

<b>Aprobado por:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Gustavo Alexander López Quispe</b> <b>Gerencia General (e)</b> __/__/2021	<b>Firma:</b>  Firmado digitalmente por LOPEZ QUISPE Gustavo Alexander FAU 20377985843 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 03.11.2021 09:55:19 -05:00
<b>Revisado por:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>	<b>Marco Miguel Soto Barba</b> <b>Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto</b> __/__/2021	<b>Firma:</b>  Firmado digitalmente por SOTO BARBA Marco Miguel FAU 20377985843 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 29.10.2021 11:05:29 -05:00
<b>Elaborado por:</b> <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b>	<b>José Hamblett Villegas Ortega</b> <b>Intendente de la IID</b> __/__/2021	<b>Firma:</b>  Firmado digitalmente por VILLEGAS ORTEGA Jose Hamblett FAU 20377985843 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28.10.2021 18:26:50 -05:00

## ÍNDICE

	Página.
CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	4.
1. OBJETIVO	5.
2. ALCANCE	5.
3. BASE LEGAL	5.
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS	5.
5. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	6.
6. CONSIDERACIONES GENERALES	7.
7. PROCEDIMIENTO	8.
7.1. Crear y dar acceso a usuarios internos	8.
7.2. Atender incidentes o requerimientos de servicios informáticos	9.
7.2.1 Atender incidentes o requerimientos en modalidad solo presencial	9.
7.2.2 Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial)	11.
7.3. Administrar el antivirus	13.
7.4. Asignar y Devolver activos informáticos	15.
7.5. Verificar el Registro de Activos informáticos	18.
7.6. Controlar el movimiento de ingreso y salida de equipos informáticos en IID	20.
7.7. Realizar mantenimiento preventivo de equipos Informáticos de usuarios	22.
7.8. Retirar o devolver equipo informático de la institución por trabajo remoto	23.
7.9. Brindar acceso remoto a usuarios	24.
8. REGISTROS	26.
9. ANEXOS	28.
9.1. Diagrama de Flujo del procedimiento “Crear y dar acceso a usuarios internos”	28.
9.2. Diagrama de Flujo del procedimiento “Atender incidentes o requerimientos en modalidad solo presencial”	29.
9.3. Diagrama de Flujo del procedimiento “Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial)”	30.
9.4. Diagrama de Flujo del procedimiento “Administrar el antivirus”	31.
9.5. Diagrama de Flujo del procedimiento “Asignar y Devolver activos informáticos”	32.
9.6. Diagrama de Flujo del procedimiento “Verificar el Registro de Activos informáticos”	34.
9.7. Diagrama de Flujo del procedimiento “Controlar el movimiento de ingreso y salida de equipos informáticos en IID”	35.
9.8. Diagrama de Flujo del procedimiento “Realizar mantenimiento preventivo de equipos Informáticos de usuarios”	36.
9.9. Diagrama de Flujo del procedimiento “Retirar o devolver equipo informático de la institución por trabajo remoto”	37.
9.10. Diagrama de Flujo del procedimiento “Brindar acceso remoto a usuarios”	38.
9.11. Creación de Cuenta y Accesos	39.
9.12. Asignación de Bienes Informáticos	40.
9.13. Devolución de Bienes Informáticos	41.

---

9.14. Registro de Activos Informáticos	42.
9.15. Movimiento Externo de Bienes	43.
9.16. Cronograma de Mantenimiento de Equipos de usuarios	44.
9.17. Verificación del Registro de Activos Informáticos	45.
9.18. Sistema de Gestión de Requerimientos e Incidentes - SGRI	46.
9.19. Registro de Incidentes/Requerimientos en hoja de cálculo	46.
9.20. Formato Solicitud de Acceso	47.

## CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
0	27/11/2015	Creación del documento.	Jaime Enero Carlos Maldonado
1	04/12/2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyó el procedimiento “Controlar el movimiento de equipos informáticos” y el formulario “Movimiento de bienes”</li> <li>Se realizaron precisiones en el cuadro de registros.</li> </ul>	Jaime Enero Carlos Maldonado
2	19/02/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se modificó procedimiento en el punto 7.2 “Atender incidentes o requerimientos de servicios informáticos”</li> </ul>	Carlos Maldonado Víctor Meza Nilo Tello Brian Salazar
	30/05/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se incorporó el manejo de tickets de atención a través del “Sistema de Gestión de Requerimientos e Incidentes” en remplazo de una Hoja de Cálculo</li> </ul>	Carlos Maldonado Víctor Meza
3	27/09/2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualizó el numeral 1: Objetivo.</li> <li>Se actualizó el numeral 2.2 y 2.3 con respecto al Alcance.</li> <li>Se actualizó el numeral 4: Documentos Relacionados</li> <li>Se actualizó numeral 5: Definiciones y Acrónimos</li> <li>Se incorporó el numeral 5.8 “Área usuaria” y 5.9 “Activo Informático”</li> <li>Se actualizó numeral 6: Consideraciones Generales</li> <li>Se incorporó el numeral 6.3 “De la Asignación, devolución y custodia de activos informáticos”</li> <li>Se actualizaron los numerales 7.1, 7.3., 7.4., 7.5., 7.6., 7.7</li> <li>Se incorporó numeral 7.2.2 “Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial)”.</li> <li>Se incorporó numeral 7.8. “Retirar o devolver equipo informático de la institución por trabajo remoto”</li> <li>Se incorporó numeral 7.9. “Brindar acceso remoto a usuarios”</li> <li>Se actualizó numeral 8: Registros</li> <li>Se incorporó anexos 9.3. Diagrama de Flujo del procedimiento “Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial)”, 9.9 Diagrama de Flujo del procedimiento “Retirar o devolver equipo informático de la institución por trabajo remoto”, 9.10 Diagrama de Flujo del procedimiento “Brindar acceso remoto a usuarios”, 9.13 Formulario “Devolución de Bienes Informáticos”, 9.19 “Registro de Incidentes/Requerimientos en hoja de cálculo” y 9.20 “Formato de Solicitud de Acceso”</li> <li>Se actualizaron anexos 9.1, 9.4, 9.5, 9.6, 9.7, 9.11, 9.12, 9.14, 9.15 y 9.17</li> </ul>	Carlos Maldonado Pedro Torres



## 5. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES

- 5.1. Activo Informático:** activo no financiero (hardware o software) que es empleado por los usuarios o por los servicios informáticos para la recepción, procesamiento, almacenamiento, transmisión o entrega de información.
- 5.2. Área usuaria:** Órgano o Unidad Orgánica cuyos incidentes y requerimientos pretenden ser atendidos, para el cumplimiento de sus funciones, tareas y objetivos.
- 5.3. Incidente:** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio informático y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- 5.4. Niveles de Atención:** Instancias para atender requerimientos de servicios informáticos, los cuales son escalables de un nivel a otro de acuerdo a su complejidad. Para el procedimiento “Atender incidentes o requerimientos de servicios informáticos” se determinaron tres (3) niveles de atención.
- 5.5. Recurso Informático:** Bien, servicio o activo no financiero que es empleado por los usuarios o por los servicios informáticos para la recepción, procesamiento, almacenamiento, transmisión o entrega de información.
- 5.6. Responsable del Área Usuaria:** Intendente, Director o persona de mayor rango del órgano o unidad orgánica, encargado de autorizar los requerimientos.
- 5.7. Requerimiento:** Es la petición formal de un usuario realizada al área de Soporte Técnico de un servicio o recurso (hardware y/o software) informático.
- 5.8. Servicio Informático:** Conjunto de actividades en la que se emplean recursos informáticos que buscan responder a las necesidades de recepción, procesamiento, almacenamiento, transmisión o entrega de información.
- 5.9. Ticket de atención:** Medio por el cual los usuarios efectúan un requerimiento o informan sobre un incidente. Requisito indispensable para dar inicio a la atención de un incidente o requerimiento. Dicho ticket de atención se identifica por un número generado de forma secuencial. Tiene los siguientes estados:
- **En espera:** ticket que ha sido generado por un usuario y se encuentra en espera de ser atendido
  - **En Curso:** ticket que está siendo atendido en alguno de los niveles de atención y que aún no se ha culminado la atención.
  - **Resuelto:** ticket que ha sido atendido y se encuentra culminada la atención.
  - **Cerrado:** ticket que ha sido resuelto y ha recibido la calificación del usuario.
  - **Cancelado:** ticket que el usuario ha decidido dejar sin efecto.
- 5.10. Usuario:** Colaborador de SUSALUD (interno) o persona ajena SUSALUD (externo), que hace uso de activos y servicios informáticos para el cumplimiento de las metas organizacionales.
- 5.11. Usuario Responsable:** Usuario interno que supervisa labores de personas que no pertenecen a la institución y que hacen uso de activos informáticos de SUSALUD.

## ACRÓNIMOS

- IID: Intendencia de Investigación y Desarrollo
- OGA: Oficina General de Administración
- OGPOR: Oficina General de Gestión de las Personas
- SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud
- SGRI: Sistema de Gestión de Requerimientos e Incidentes
- VPN: Red Privada Virtual
- WiFi: Wireless Fidelity

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES

La Intendencia de Investigación y Desarrollo es responsable de elaborar los procedimientos para la gestión de recursos y servicios informáticos, la solución de incidentes, la atención de requerimientos de infraestructura (hardware); programas (software); comunicaciones (internet, VPN, WiFi); resolución de problemas de base de datos; resolución de problemas de sistemas y de servicios informáticos (intranet, correo electrónico, colas de impresión), entre otros.

### 6.1. De la Atención de Incidentes:

- 6.1.1. La Intendencia de Investigación y Desarrollo a través del área de Soporte Técnico, recibirá las solicitudes para la atención de incidentes o requerimientos informáticos en modalidad solo presencial mediante la aplicación web Sistema de Gestión de Requerimiento e Incidentes (SGRI) accesible desde el escritorio de Windows o a través del Chat Grupal “Atención al Cliente IID” en caso de atención bajo la modalidad mixta (remota – presencial); de considerarlo necesario o a solicitud del personal de soporte técnico, el usuario podrá además enviar un correo electrónico a [operaciones@susalud.gob.pe](mailto:operaciones@susalud.gob.pe) con información complementaria.
- 6.1.2. Es responsabilidad de los usuarios que solicitaron atención de un incidente o requerimiento informático, cerrar y calificar la atención a través del SGRI o expresar conformidad/disconformidad a través del Chat Grupal “Atención al Cliente IID”, una vez resuelto el incidente o atendido su requerimiento informático.

### 6.2. De la baja de accesos a servicios informáticos

La Oficina General de Gestión de las Personas - OGPOR, es responsable de solicitar con mínimo 48 horas de anticipación, la baja de accesos a servicios informáticos de los servidores por cese en SUSALUD. Asimismo, la OGA es responsable de comunicar con una anticipación de 48 horas el término de contratos bajo la modalidad de locador de servicios. Ambas comunicaciones se harán a través del correo: [operaciones@susalud.gob.pe](mailto:operaciones@susalud.gob.pe)

### 6.3. De la Asignación, devolución y custodia de activos informáticos

- 6.3.1 El usuario, para todos los efectos, se hace responsable del bien informático durante el tiempo que lo tenga asignado, debiendo dar cuenta de cualquier desperfecto de manera inmediata a la IID y en caso de pérdida a la OGA.
- 6.3.2 Toda asignación de activo informático o de alguna de sus partes a un usuario, debe realizarse haciendo uso del formato de “Asignación de Bienes Informáticos” (S4.P02-3.1).
- 6.3.3 Toda devolución de activo informático o de alguna de sus partes de un usuario, debe realizarse haciendo uso del formato de “Devolución de Bienes Informáticos” (S4.P02-3.2).
- 6.3.4 Los activos devueltos por los usuarios quedarán en custodia del Área Usuaría y no deberán ser usados hasta que sean asignados nuevamente empleando el formulario correspondiente

## 7. PROCEDIMIENTO

### 7.1. Crear y dar acceso a usuarios

N°	TAREA	RESPONSABLE/ ÁREA USUARIA
1	<p><b>Inicio:</b></p> <p>La Asistente de Gestión del área usuaria solicita la creación de una cuenta usuario de red y los sistemas y servicios a los que tendrá acceso, mediante correo electrónico enviado a <a href="mailto:operaciones@suslaud.gob.pe">operaciones@suslaud.gob.pe</a> empleando el formulario "<b>Creación de Cuenta y Accesos</b>" (S4.P02-1), con copia al Responsable del Área Usuaria.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>La solicitud debe contar con los siguientes datos mínimos: nombres y apellidos del usuario, nombre de puesto, modalidad de contratación, fecha de inicio y término de contrato, área usuaria, sede.</p> <p>En caso se solicite acceso a sistemas de información se requiere una autorización previa del área usuaria responsable correspondiente, salvo sean de uso general.</p>	Responsable de Área Usuaria / Asistente de Gestión
2	<p>Recibir solicitud mediante correo electrónico y evaluar solicitud de acceso a los sistemas y servicios solicitados.</p> <p>¿Es conforme la solicitud?</p> <p><b>No:</b> informar al Asistente de Gestión del área usuaria solicitante para que corrija el formulario. Ir a la tarea 1.</p> <p><b>Si:</b> ir a tarea 3</p>	Especialista en Atención al Usuario  IID
3	<p>Crear cuenta de usuario de red y de correo, brindar accesos solicitados y comunicar mediante un correo al Asistente de Gestión que se ha creado el usuario (cuenta de usuario de red y correo) y se ha brindado el acceso a los sistemas y servicios informáticos solicitados.</p>	
4	<p>Generar un Ticket de atención mediante el Sistema de Gestión de Requerimiento e Incidentes (SGRI) (S4.P02-2) en modalidad solo presencial o solicitar una atención (ticket) a través del Chat Grupal "Atención al cliente IID" en caso de atención bajo la modalidad mixta (remota – presencial), para que personal Técnico en Atención al Usuario realice la configuración del equipo de cómputo del usuario.</p>	Asistente de Gestión

5	<p>Configurar cuenta de usuario, correo electrónico, instalar programas y brindar accesos en el equipo de cómputo del usuario.</p> <p><b>¿Se atendió/resolvió solicitud?</b>  <b>Si:</b> Ir a tarea 6  <b>No:</b> Ir a tarea 7.</p>	Técnico en Atención al Usuario
6	<p>¿Modalidad de atención es solo presencial?</p> <p><b>Si:</b> Ir a 7.2.1 Atender incidentes o requerimientos en modalidad solo presencial - Tarea 4  <b>No:</b> Ir a 7.2.2 Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial) - Tarea 3  <b>Fin.</b></p>	Técnico en Atención al Usuario
7	<p>¿Modalidad de atención es solo presencial?</p> <p><b>Si:</b> Ir a 7.2.1 Atender incidentes o requerimientos en modalidad solo presencial - Tarea 6  <b>No:</b> Ir a 7.2.2 Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial) - Tarea 5  <b>Fin.</b></p>	Técnico en Atención al Usuario

**7.2. Atender incidentes o requerimientos de servicios informáticos**

7.2.1 Atender incidentes o requerimientos en modalidad solo presencial

N°	TAREA	RESPONSABLE/ AREA USUARIA
1	<p><b>Inicio:</b></p> <p>Generar un Ticket de atención (“En espera”), mediante el SGRI (<b>S4.P02-2</b>) y esperar la llamada del Técnico de Atención al Usuario para solicitar la atención de un incidente o requerimiento</p> <p>El sistema de Tickets asigna un número a la atención solicitada (incidente o requerimiento) y lo pone en la cola de atenciones pendientes.</p> <p><b>Nota:</b>  Mientras el usuario cuente con un ticket en estado “Resuelto” sin haberlo “Cerrado”, no podrá generar otro ticket.</p> <p>Toda acción o mención a “tickets” deberá entenderse que se realiza mediante el Sistema de Gestión de Requerimientos e Incidentes – SGRI (S4.P02-2)</p>	Usuario

2	<p>Seleccionar un ticket de la cola de atenciones pendientes. Una vez que contacta al usuario, tomar nota del incidente o requerimiento y pasar el ticket al estado “En curso”</p> <p><b>Nota:</b> Se han establecido tres (3) niveles de atención de incidentes o requerimientos, que se activan secuencialmente según la complejidad de cada caso.</p>	Técnico en Atención al Usuario en base IID
<b>Primer Nivel de Atención</b>		
3	<p>Asistir al usuario telefónicamente o mediante el acceso remoto de su equipo de cómputo para solucionar el incidente o requerimiento.</p> <p><b>¿Se trata de un incidente de seguridad?</b> <b>Si:</b> Seleccionar Tipo de Servicio “Seguridad de TI”. Ir a la tarea <b>9</b>. <b>No:</b> Continuar</p> <p><b>¿Se atendió/resolvió solicitud?</b> <b>Si:</b> Ir a tarea <b>4</b>. <b>No:</b> Ir a tarea <b>6</b>.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
4	<p>Actualizar el estado del ticket a “Resuelto”.</p> <p>Comunicar al usuario la solución del incidente o atención del requerimiento. Solicitar al usuario el cierre del ticket.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
5	<p>“Cerrar” el Ticket de atención y calificar el servicio a través del Sistema de Gestión de Requerimientos e Incidentes.</p> <p><b>FIN</b></p>	Usuario
<b>Segundo Nivel de Atención</b>		
6	<p>Comunicar al usuario que no se pudo solucionar el incidente o atender el requerimiento y que se acercará personal Técnico en Atención al Usuario a su ubicación para atenderlo.</p>	Técnico en Atención al Usuario en base IID
7	<p>Brindar asistencia técnica in situ al usuario.</p> <p><b>¿Se atendió / resolvió solicitud?</b> <b>Si:</b> Ir a la tarea <b>4</b>. <b>No:</b> ir al a tarea <b>8</b>.</p>	Técnico en Atención al Usuario en campo IID
<b>Tercer Nivel de Atención</b>		
8	<p>Comunicar al usuario que no se pudo solucionar el incidente o atender el requerimiento y que se está derivando a un especialista para su atención.</p>	

	<p>Seleccionar el “Tipo de Atención” que corresponda entre los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Operaciones</li> <li>b) Desarrollo de software</li> <li>c) Proveedor de bien o servicio</li> <li>d) Seguridad</li> </ul>	
9	<p>Realizar las gestiones y coordinar la intervención del especialista (interno o externo) para solucionar el incidente o atender el requerimiento. Pasar el ticket al estado “Escalado”.</p> <p><b>¿Se atendió / resolvió solicitud?</b>  <b>Si:</b> Ir a la tarea 4.  <b>No:</b> ir al a tarea 10.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
10	<p>Elaborar un “<b>Informe Técnico sobre el requerimiento o incidente</b>” detallando el problema y las acciones tomadas, presentar el informe al Jefe de Gestión de Operaciones para las gestiones correspondientes.</p> <p><b>Fin.</b></p>	Técnico en Atención al Usuario IID

7.2.2 Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial)

Para la atención mixta (remota-presencial) se establecen los siguientes mecanismos y tareas:

- Comunicación a través del Chat Grupal “Atención al cliente IID” para la atención de usuarios internos.
- Registro de atenciones y elaboración de reportes en base a formato Registro de Incidentes / Requerimientos (S4.P02-9 V.0).

N°	TAREA	RESPONSABLE/ AREA USUARIA
1	<p><b>Inicio:</b></p> <p>Enviar un mensaje solicitando atención de un incidente o requerimiento vía Chat Grupal y esperar la respuesta del Técnico en Atención al Usuario IID en base</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Toda acción o mención a “tickets” deberá entenderse que se realiza en el formato Registro de Incidentes / Requerimientos (S4.P02-9 V.0).</p>	Usuario

	Se han establecido tres (3) niveles de atención de incidentes o requerimientos en modalidad mixta, que se activan secuencialmente según la complejidad de cada caso.	
<b>Primer Nivel de Atención</b>		
2	<p>Atender y responder a los mensajes enviados por los usuarios solicitando atención, según el orden en que llegaron los mismos al Chat Grupal.</p> <p><b>¿Se trata de un incidente de seguridad?</b>  <b>Si:</b> Tipo de Servicio es “Seguridad de TI”. Ir a la tarea <b>8</b>.  <b>No:</b> Continuar</p> <p><b>¿Se trata de un incidente frecuente?</b>  <b>Si:</b> Contestar mediante respuestas predeterminadas y/o compartir enlaces de instructivos para usuarios (manuales y video-tutoriales) para casos frecuentes.  <b>No:</b> Continuar.</p> <p><b>¿Se atendió/resolvió solicitud?</b>  <b>Si:</b> Ir a la tarea <b>3</b>.  <b>No:</b> Ir a la tarea <b>5</b>.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID en base
3	<p>Actualizar el estado del ticket a “Resuelto”.</p> <p>Registrar los incidentes o requerimientos atendidos en formato Registro de Incidentes / Requerimientos (S4.P02-9 V.0)</p> <p>Comunicar al usuario mediante mensaje “Se dio atención al incidente o requerimiento” en el Chat Grupal.</p> <p>Solicitar al usuario el “Cierre” del ticket.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID en base
4	<p><b>¿Se atendió/resolvió solicitud?</b>  <b>Si:</b> Enviar mensaje al Chat Grupal “Solicitud atendida conforme” dando por “Cerrado” el Ticket de atención</p> <p><b>Fin.</b></p> <p><b>No:</b> Enviar mensaje al Chat Grupal indicando disconformidad.                  Ir a la tarea 2.</p>	Usuario
<b>Segundo Nivel de Atención</b>		
5	<p>Asistir al usuario telefónicamente, vía Chat Grupal, vía correo electrónico o mediante el acceso remoto a su equipo de cómputo para solucionar el incidente o requerimiento.</p> <p><b>¿Se atendió/resolvió solicitud?</b>  <b>Si:</b> Ir a la tarea <b>3</b>.  <b>No:</b> Ir a la tarea <b>6</b></p>	Técnico en Atención al Usuario IID

6	<p>Brindar asistencia técnica presencial al usuario o programar personal técnico en atención al usuario para atención presencial diferida.</p> <p><b>¿Se atendió / resolvió solicitud?</b>  <b>Si:</b> Ir a la tarea 3.  <b>No:</b> Ir a la tarea 7.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
<b>Tercer Nivel de Atención</b>		
7	<p>Comunicar al usuario que no se pudo solucionar el incidente o atender el requerimiento y que se está derivando a un especialista de:</p> <p>a) Operaciones  b) Desarrollo de software  c) Proveedor de bien o servicio  d) Seguridad</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
8	<p>Realizar las gestiones y coordinar la intervención del especialista (interno o externo) para solucionar el incidente o atender el requerimiento.</p> <p><b>¿Se atendió / resolvió solicitud?</b>  <b>Si:</b> Ir a la tarea 3.  <b>No:</b> Ir a la tarea 9.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
9	<p>Elaborar un “<b>Informe Técnico sobre el requerimiento o incidente</b>” detallando el problema y las acciones tomadas, presentar el informe al Jefe de Gestión de Operaciones para las gestiones correspondientes.</p> <p><b>Fin.</b></p>	Técnico en Atención al Usuario IID

### 7.3. Administrar el antivirus

N°	TAREA	RESPONSABLE/ AREA USUARIA
1	<p><b>Inicio</b>  Revisar la correcta descarga de las actualizaciones de las firmas de antivirus en el repositorio.</p> <p><b>Nota:</b> Si se verifica que un equipo no cuenta con las firmas actualizadas, se despliega una tarea de actualización desde la consola.</p> <p><b>Plazo:</b> una vez por semana o cada vez que se presuma presencia de virus en la red.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID



## 7.4. Asignar y Devolver activos informáticos

N°	TAREA	RESPONSABLE/ AREA USUARIA
<b>Asignar activos informáticos</b>		
1	<b>Inicio</b> Solicitar activo informático a Intendente - IID mediante documento indicando el nombre completo de la persona a la que será asignado, modalidad de contratación, fecha en que deberá ser entregado el activo e indicar si es de manera permanente o el período de asignación.	Responsable de Área Usuaría / Asistente de Gestión
2	Derivar documento a Especialista en Atención al Usuario, con las indicaciones del caso.	Intendente IID
3	Recibir documento en el cual se solicita activo informático.  En el “ <b>Cuadro Anual de Requerimientos de Bienes Informáticos</b> ”, verificar si el activo informático solicitado se encuentra dentro del requerimiento anual y ha sido adquirido, o verificar si existe documentación de adquisición de activo informático no programado correspondiente, o si existe disponibilidad de equipo en custodia en el área usuaria, o si existe disponibilidad de equipo en IID.  <b>¿Procede atención del requerimiento?</b> <b>Si:</b> ir a la tarea 6. <b>No:</b> ir a la tarea 4.	Especialista en Atención al Usuario IID
4	Informar y sustentar al Intendente - IID mediante documento, que solicitud efectuada por el responsable del Área Usuaría no procede o las dificultades que se presentan.	Especialista en Atención al Usuario IID
5	Comunicar mediante documento al responsable del Área Usuaría solicitante que su solicitud de activo informático no procede o las dificultades que se han presentado.  <b>Fin.</b>	Intendente IID
6	Derivar solicitud a un Técnico en Atención al Usuario para su atención.	Especialista en Atención al Usuario IID
7	Preparar activo informático incluyendo el software licenciado (correo, antivirus, y otros solicitados) en caso aplique.  Comprobar funcionamiento del equipo informático.	Técnico en Atención al Usuario IID
8	Registrar información del activo informático en el formulario “ <b>Asignación de Bienes Informáticos</b> ” (S4.P02-3.1), consignando la fecha de asignación, la numeración al formulario y la firma.	Técnico en Atención al Usuario IID

9	Firmar el formulario “ <b>Asignación de Bienes Informáticos</b> ” (S4.P02-3.1) autorizando la asignación del activo informático.	Responsable de Área Usuaría
10	<p>Recibir activo informático solicitado y firmar en el formulario “<b>Asignación de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3.1) en señal de conformidad.</p> <p><b>Nota:</b> En caso el usuario fuese un locador de servicio, un secigrista o un practicante, quien firma como usuario responsable del activo informático es su Supervisor.</p>	Usuario
11	Remitir formulario con firmas del Usuario responsable y del Responsable de Área Usuaría, al área de Soporte Técnico de la IID.	Asistente de Gestión de Área Usuaría
12	<p>Verificar firmas y archivar el formulario “<b>Asignación de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3.1)</p> <p><b>Fin.</b></p>	Técnico en Atención al Usuario - IID
<b>Devolver activos informáticos</b>		
1	<p><b>Inicio</b></p> <p>Asegurar que el activo informático a devolver se encuentre en buen estado, completo y en su ubicación correspondiente, en la sede y área donde fue asignada.</p> <p>En caso que el activo a devolver sea una computadora, sacar copia de los documentos, correos y archivos en general que considere importantes, en un medio de almacenamiento externo propio, en calidad de copia de respaldo para su uso personal. De ser necesario solicitar apoyo al área de Soporte Técnico de la IID.</p> <p>Solicitar a la Asistente de Gestión de su Área Usuaría el inicio del trámite de devolución del activo informático</p>	Usuario
2	<p>En caso que el activo a devolver sea una computadora, podrá solicitar al correo electrónico <a href="mailto:soporte@susalud.gob.pe">soporte@susalud.gob.pe</a>, con un mínimo de 24 horas de anticipación, la apertura de una carpeta en la cual, el usuario que hará entrega de la computadora copiará los documentos, correos y archivos en general que el área usuaria considere importantes para la institución; indicando el nombre completo del usuario y la fecha en que hará la devolución de la computadora, así como, los nombres de los usuarios que tendrán permisos de lectura de dicha información.</p> <p>En caso que el activo devuelto haya sido una computadora, confirmar mediante correo electrónico a <a href="mailto:soporte@susalud.gob.pe">soporte@susalud.gob.pe</a>, la culminación de la carga de información del usuario que entrega la computadora, a fin de cambiar el permiso de grabación por el de solo consulta en dicha carpeta.</p> <p>Solicitar revisión de activo informático al correo electrónico <a href="mailto:soporte@susalud.gob.pe">soporte@susalud.gob.pe</a>, indicando el nombre completo del usuario y</p>	Asistente de gestión de Área Usuaría

	<p>fecha en que hará la devolución del activo, con un mínimo de 48 horas de anticipación.</p> <p><b>Nota:</b> Una vez devuelta la computadora, la información del usuario será eliminada con la finalidad de poder asignarlo a otro usuario.</p>	
3	Designar el Técnico en atención al Usuario encargado de revisar el activo informático.	Especialista en Atención al Usuario
4	<p>Verificar estado del activo informático en la ubicación del usuario, comprobando que marca, modelo, código interno y número de serie se correspondan con los del formulario “<b>Asignación de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3.1) con el que le fue asignado.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p><b>Si:</b> Ir a la tarea 6</p> <p><b>No:</b> Remitir observaciones mediante correo electrónico a la Asistente de Gestión para subsanación.</p>	Técnico en Atención al Usuario - IID
5	<p>Subsanar las observaciones del activo informático.</p> <p>Ir a tarea 2</p>	Asistente de gestión de Área Usuaría
6	<p>Registrar información del activo informático en el formulario “<b>Devolución de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3.2), consignando la fecha de asignación, la numeración al formulario y la firma.</p> <p>Solicitar a la Asistente de Gestión del área usuaria las firmas del usuario responsable y el Responsable del Área Usuaría en el formulario “<b>Devolución de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3.2)</p>	Técnico en Atención al Usuario - IID
7	Gestionar firmas del usuario responsable y del Responsable del Área Usuaría en el formulario “ <b>Devolución de Bienes Informáticos</b> ” (S4.P02-3.2) y remitir mediante correo electrónico al área de Soporte Técnico de la IID.	Asistente de gestión de Área Usuaría
8	<p>Verificar firmas y archivar el formulario “<b>Devolución de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3.2)</p> <p><b>Nota:</b>La numeración del formulario de “<b>Devolución de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3) debe coincidir con la numeración del formulario <b>Asignación de Bienes Informáticos</b>” (S4.P02-3.1), con el que se asignó el activo. Si la devolución se hace por partes colocar un sufijo correlativo en la numeración del formulario de devolución.</p> <p><b>Fin.</b></p>	Técnico en Atención al Usuario - IID

## 7.5. Verificar el Registro de Activos informáticos

N°	TAREA	RESPONSABLE/ AREA USUARIA
1	<p><b>Inicio.</b></p> <p>Comprobar que el archivo maestro “<b>Registro de Activos Informáticos</b>” (S4.P02-4) esté actualizado con las adquisiciones desde la última verificación del “<b>Registro de Activos Informáticos</b>”, bajas que se puedan haber formalizado, reposiciones por garantía o pérdida de equipos y asignaciones o devoluciones de equipos de usuarios, que puedan haberse efectuado.</p> <p>Imprimir el listado para “<b>Verificación del Registro de Activos Informáticos</b>” (S4.P02-7)</p>	Especialista en Atención al Usuario IID
2	<p>Enviar documento a responsables de las áreas usuarias comunicando que se realizará la verificación del “Registro de Activos Informáticos” en SUSALUD, indicando fechas y personal de la IID a cargo, adjuntando relación de activos informáticos por cada área.</p> <p><b>Plazo:</b> La verificación del Registro se realizará de forma anual.</p>	Intendente IID
3	<p>Asegurar que los activos informáticos estén disponibles en las ubicaciones correspondientes a los usuarios, a quienes se les ha asignado dichos equipos, de tal manera que se pueda proceder a la verificación de los mismos en la fecha programada, sin pérdida de tiempo.</p>	Responsable de Área Usuaría
4	<p>Coordinar con personal Técnico en Atención al Usuario, para ultimar los detalles de la ejecución de la verificación de los activos informáticos que tiene asignado cada usuario.</p>	Especialista en Atención al Usuario IID
5	<p>Verificar, por cada área usuaria, en la fecha programada que, la marca, modelo, y número de serie de los equipos informáticos asignados a cada usuario, coincidan con el listado de “<b>Verificación del Registro de Activos Informáticos</b>”. Tomar nota de los hallazgos (tanto de los activos no ubicados, como no registrados) y registrarlos en el campo observaciones.</p> <p>Verificar por cada área usuaria en la fecha programada que, el nombre y fabricante del software instalado en cada equipo informático asignado al usuario, coincida con el listado “<b>Verificación del Registro de Activos Informáticos</b>”. Tomar nota de los hallazgos (tanto de los activos no ubicados, como no registrados) y registrarlos en el campo observaciones.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
6	<p>Elaborar un informe sobre el proceso de verificación de activos informáticos realizado, detallando los hallazgos por cada área verificada.</p>	Técnico en atención al usuario IID
7	<p>Enviar documento a las áreas usuarias, remitiéndoles los hallazgos efectuados durante el proceso de verificación de activos informáticos,</p>	Intendente IID

	solicitando las causas que motivaron los hallazgos y el trámite realizado para su regularización.	
8	Enviar documento a la IID, exponiendo las causas que motivaron los hallazgos y el trámite realizado para su regularización, adjuntando la documentación de sustento.	Áreas Usuarias
9	Actualizar el archivo maestro “ <b>Registro de Activos Informáticos</b> ” (S4.P02-4) con base en la documentación de sustento remitida por las áreas usuarias.	Especialista en Atención al Usuario IID
10	Elaborar “ <b>Informe de verificación del Registro de Activos informáticos</b> ” y gestionar el visto bueno del Jefe de Gestión de Operaciones.  Enviar el informe al Intendente de IID, comunicando la culminación del proceso de Verificación del “Registro de Activos Informáticos”, los hallazgos efectuados, las actualizaciones realizadas en el archivo maestro “ <b>Registro de Activos Informáticos</b> ” (S4.P02-4), y la documentación de sustento de los hallazgos, presentada por las áreas usuarias.	Especialista en Atención al Usuario IID
11	Recibir el “ <b>Informe de verificación del Registro de activos informáticos</b> ” y revisarlo.  ¿El informe es conforme?  <b>Si:</b> Ir a la tarea 12  <b>No:</b> Devolver al Especialista en Atención al Usuario, con las observaciones para su subsanación. Ir a la tarea 10	Intendente IID
12	Enviar al Gerente General versión digital del “ <b>Registro de Activos Informáticos</b> ” y copia del “ <b>Informe de verificación del Registro de activos informáticos</b> ”.  <b>Fin.</b>	Intendente IID

7.6. Controlar el movimiento de ingreso y salida de equipos informáticos en IID

N°	TAREA	RESPONSABLE/ AREA USUARIA
1	<p><b>Inicio.</b></p> <p><b>Movimiento de Ingreso</b></p> <p>Recibir equipo informático en IID, y registrar según los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devuelto por préstamo: se registra en el Sistema de Gestión de Requerimiento e Incidentes (<b>SGRI</b>), consignando, fecha y hora de devolución, nombre de quien entrega el equipo, estado y observaciones en caso aplique.</li> <li>• Devuelto por término de vínculo contractual (usuario): se actualiza información del equipo informático en el formulario “<b>Devolución de Bienes Informáticos</b>” (<b>S4.P02-3.2</b>).</li> <li>• Para mantenimiento local: se registra en cuaderno de “<b>Control de Movimiento de Equipos</b>”, consignando, marca, modelo N° de serie, fecha y hora de ingreso, nombre y firma de quien entrega y recibe el equipo, estado y observaciones en caso aplique.</li> <li>• Retorno de mantenimiento externo: el registro se realiza consignando los datos en el formulario “<b>Movimiento Externo de bienes</b>” (<b>S4.P02-5</b>).</li> <li>• Para baja: se actualiza en el “<b>Registro de Activos Informáticos</b>”, consignando el cambio de estado " Para baja", N° y fecha de “<b>Informe técnico</b>”.</li> <li>• Para evaluación técnica (adquiridos): el control es mediante la “<b>Guía de Ingreso</b>” emitida por Logística o la “<b>Guía de Remisión</b>” del proveedor visada por Logística.</li> <li>• Equipos de terceros: el registro se realiza consignando los datos en el formulario “<b>Movimiento Externo de bienes</b>” (<b>S4.P02-5</b>).</li> <li>• Por reposición por garantía o pérdida de equipos: el control es mediante la “<b>Guía de Ingreso</b>” emitida por Logística o la “<b>Guía de Remisión</b>” del proveedor visada por Logística.</li> </ul> <p>De requerirse, coordinar la asignación temporal de un espacio con las debidas medidas de seguridad, de preferencia cercano al área de Soporte Técnico, como zona de tránsito para realizar el ingreso o salida de equipos a la IID, a efectos de proteger los equipos.</p>	<p>Técnico en Atención al Usuario IID</p>

2	<p>Asignar “sticker” a los equipos informáticos ingresados para diferenciar su estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos operativos - Verde</li> <li>• Equipos para mantenimiento - Amarillo</li> <li>• Equipos para baja - Rojo</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Los equipos nuevos que ingresan para evaluación se mantienen sin “sticker” hasta que Logística los ponga a disposición de la IID mediante una Pecosa, en cuyo caso se le asignará un “sticker verde” hasta que se proceda a su distribución.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
3	<p>Prestar el servicio informático requerido (mantenimiento, configuración, evaluación técnica, entre otros) y cambiar el “sticker” del equipo informático por el color que corresponda, en caso se requiera.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
4	<p><b>Movimiento de Salida</b></p> <p><b>Tipo de salida de equipo</b>  <b>Si:</b> Préstamo/Devolución a usuario/ asignación: Ir a tarea 5.  <b>Si:</b> Mantenimiento/Devolución de evaluación técnica/terceros: Ir a tarea 6.</p> <p><b>Nota:</b> los equipos adquiridos con evaluación técnica conforme, son registrado en el “<b>Registro de Activos Informáticos</b>” por el Especialista en Atención al Usuario.</p>	Técnico en Atención al Usuario IID
5	<p><b>Para uso institucional</b>  Registrar la salida del equipo informático según los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para préstamo: Se registra en el Sistema de Gestión de Requerimiento e Incidentes (<b>SGRI</b>), consignando, marca, modelo No de serie, fecha y hora de entrega, nombre de quien entrega y recibe el equipo, estado y observaciones en caso aplique.</li> <li>• Para devolución al usuario: se registra en cuaderno de “<b>Control de Movimiento de Equipos</b>”, consignando, fecha y hora de devolución, nombre y firma de quien recibe el equipo, estado y observaciones en caso aplique.</li> <li>• Asignación de equipos: se registra en el formulario “<b>Asignación de Bienes Informáticos</b>”, consignando, marca, modelo N° de serie, fecha de entrega, nombre de quien entrega y recibe el equipo y observaciones en caso aplique.</li> </ul> <p><b>Fin.</b></p>	Técnico en Atención al Usuario IID
6	<p><b>Para entidad externa</b>  Registrar la salida del equipo informático según los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para mantenimiento externo: el registro se realiza consignando los datos en el formulario “<b>Movimiento Externo de bienes</b>” (<b>S4.P02-5</b>).</li> <li>• Devolución de evaluación técnica (adquiridos no conformes): el control es mediante el “<b>Informe Técnico de conformidad</b>”</li> </ul>	Especialista en Atención al Usuario IID

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de terceros: se registra en el formulario "<b>Movimiento Externo de bienes</b>" (S4.P02-5), consignando, fecha y hora de salida, nombre y firma de quien entrega el equipo, estado y observaciones en caso aplique.</li> </ul>	
<b>Fin.</b>		

### 7.7. Realizar mantenimiento preventivo de equipos informáticos de usuarios

N°	TAREA	RESPONSABLE/ AREA USUARIA
1	<p><b>Inicio</b></p> <p>Elaborar "<b>Cronograma de mantenimiento de equipos</b>" (S4.P02-6) y los "<b>Términos de referencia – TDR</b>", para el mantenimiento preventivo de los lotes de equipos informáticos definidos, enviar ambos documentos al Jefe de Gestión de Operaciones.</p> <p><b>Plazo:</b> Anual</p>	<p>Especialista en Atención al Usuario</p> <p>IID</p>
2	<p>Revisar y dar visto bueno al "<b>Cronograma de mantenimiento de equipos</b>" y el "<b>TDR</b>" respectivo, enviar ambos documentos al Intendente de IID.</p> <p><b>Nota:</b> En caso no está conforme con el cronograma, devolver al Especialista en Atención al Usuario, para la subsanación de observaciones.</p>	<p>Jefe de Gestión de Operaciones</p> <p>IID</p>
3	<p>Revisar y aprobar "<b>Cronograma de mantenimiento de equipos</b>" y el "<b>TDR</b>" respectivo.</p> <p>Gestionar la contratación del servicio de mantenimiento de equipos informáticos ante la OGA.</p>	<p>Intendente</p> <p>IID</p>
4	<p>Coordinar con el Proveedor, las fechas para ejecutar el servicio de mantenimiento de equipos.</p>	<p>Especialista en Atención al Usuario</p> <p>IID</p>
5	<p>Recibir "<b>Informe Técnico</b>" en el que se especifica el estado por cada equipo informático concluido el servicio de mantenimiento.</p> <p>Revisar el informe elaborado por el Proveedor del servicio</p> <p><b>Nota:</b> En caso no está conforme con los entregables del servicio y/o "Informe Técnico", gestionar el levantamiento de observaciones al servicio de mantenimiento de equipos informáticos.</p>	<p>Especialista en Atención al Usuario</p> <p>IID</p>
6	<p>Elaborar el "<b>Informe de Supervisión</b>" del servicio de mantenimiento de equipos informáticos para conformidad.</p> <p>Actualizar el "<b>Registro de Mantenimiento</b>" de equipos informáticos.</p>	<p>Especialista en Atención al Usuario</p> <p>IID</p>

7	Revisar y dar visto bueno al “ <b>Informe de Supervisión</b> ” y enviar al Intendente de IID.  <b>Nota:</b> En caso no está conforme con el informe, devolver al Especialista en Atención al Usuario, para la subsanación de observaciones.	Jefe de Gestión de Operaciones  IID
8	Recibir, revisar y aprobar el “ <b>Informe de Supervisión</b> ”, efectuar las gestiones para la conformidad y pago del servicio.  <b>Fin.</b>	Intendente  IID

## 7.8 Retirar o devolver equipo informático de la institución por trabajo remoto

N°	TAREA	RESPONSABLE / AREA USUARIA
<b>Retirar equipo informático</b>		
1	<p><b>Inicio.</b></p> <p>Gestionar la autorización de salida de los equipos informáticos directamente con la Oficina General de Administración – OGA, haciendo uso del formulario de Movimiento externo de bienes (S4.P02-5), el cual deberá contar con todas las firmas requeridas. Una copia del formulario de Movimiento externo de bienes (S4.P02-5) deberá ser remitido a la IID para conocimiento al correo <a href="mailto:soporte@susalud.gob.pe">soporte@susalud.gob.pe</a></p> <p>Nota: El área usuaria se hace responsable por la seguridad física del equipo y de la información contenida en él, desde el momento en que es retirado de la institución hasta su retorno.</p>	Área Usuaria
2	<p>Comunicar el retiro del equipo informático de las instalaciones de SUSALUD (para préstamo a colaboradores de SUSALUD para trabajo remoto) a la IID, mediante correo electrónico a <a href="mailto:soporte@susalud.gob.pe">soporte@susalud.gob.pe</a>, a fin que pueda coordinar la configuración del equipo para su correcto funcionamiento.</p> <p><b>Notas:</b></p> <p>Si el área usuaria no comunica a la IID que está retirando un equipo de alguna de las sedes de SUSALUD, éste no será configurado, quedando bajo su responsabilidad cualquier inconveniente con el equipo.</p> <p>En caso de quedarse sin equipo en la sede, para conectarse remotamente, no podrá acceder a los servicios como: carpetas compartidas, servicio de impresión y sistema de tramite documentario.</p> <p>De ser necesario un soporte técnico presencial del equipo retirado, el usuario deberá trasladar dicho equipo a SUSALUD, el día en que se programe la atención técnica en la sede correspondiente.</p> <p><b>Fin.</b></p>	Área Usuaria

<b>Devolver equipo informático</b>		
3	<p><b>Inicio.</b></p> <p>Gestionar el reingreso del equipo informático directamente con la Oficina General de Administración – OGA, haciendo uso del formulario de Movimiento externo de bienes (S4.P02-5), el cual deberá contar con todas las firmas requeridas. El formulario de Movimiento externo de bienes (S4.P02-5) deberá ser remitido a la IID para conocimiento al correo <a href="mailto:soporte@susalud.gob.pe">soporte@susalud.gob.pe</a></p>	Área Usuaria
4	<p>Comunicar la devolución del equipo informático a las instalaciones de SUSALUD (por préstamo a colaboradores de SUSALUD para trabajo remoto) a la IID, mediante correo electrónico a <a href="mailto:soporte@susalud.gob.pe">soporte@susalud.gob.pe</a>, a fin que pueda coordinar la configuración del equipo para su correcto funcionamiento en las sedes de SUSALUD.</p> <p><b>Nota:</b> Si el área usuaria no comunica a la IID que está devolviendo un equipo a una de las sedes, éste no será configurado para su correcto funcionamiento en SUSALUD, quedando bajo su responsabilidad cualquier inconveniente con el equipo.</p> <p><b>Fin.</b></p>	Área Usuaria

## 7.9 Brindar acceso remoto a usuarios

N°	TAREA	RESPONSABLE / AREA USUARIO
1	<p><b>Inicio.</b></p> <p>Solicitar mediante correo al Oficial de Seguridad de la Información la autorización para el acceso remoto de un usuario mediante el formato Solicitud de Acceso (S4.P02-10).</p>	Responsable de Área Usuaria / Asistente de Gestión
2	<p>¿Los datos del formato están conformes?</p> <p>Si: Ir a Tarea 3.</p> <p>No: Devolver documento con observaciones. Ir a la Tarea 1.</p>	Oficial de Seguridad de la Información
3	<p>Generar correo de respuesta, indicando requisitos que debe cumplir el equipo con el que el usuario remoto establecerá la conexión hacia una computadora en alguna de las sedes de SUSALUD.</p>	Oficial de Seguridad de la Información
4	<p>Verificar en su equipo los requisitos solicitados.</p> <p>¿El equipo cumple con los requisitos?</p> <p>Si: Envía correo de cumplimiento al Oficial de Seguridad. Ir a Tarea 5</p> <p>No: Envía correo de No cumplimiento al Oficial de Seguridad. Ir a Tarea 6</p>	Usuario

5	Autorizar al área de operaciones el acceso remoto para el usuario y los controles a aplicarse, mediante correo a <a href="mailto:operaciones@susalud.gob.pe">operaciones@susalud.gob.pe</a>  Ir a Tarea 7.	Oficial de Seguridad de la Información
6	Denegar acceso remoto  <b>Fin.</b>	Oficial de Seguridad de la Información
7	Verificar que la computadora a la que se va a conectar no esté siendo usado.  ¿El equipo está siendo usado?  Si: Enviar correo al Oficial de Seguridad informando que la computadora está siendo usada por otro usuario. Ir a Tarea 2.  No: Continuar.  Solicitar al personal del centro de datos la inscripción de la dirección IP de la computadora a la que se va a conectar el usuario, en el Servidor VPN.	Especialista en Atención al Usuario
8	Proceder a la inscripción de la dirección IP de la computadora a la que se va a conectar el usuario, en el Servidor VPN.  Informar al Especialista en Atención al Usuario.  Ir a tarea 9.	Centro de datos de IID
9	Remitir mediante correo al usuario, el instructivo de conexión VPN, indicando la dirección IP de la computadora a la que se va a conectar.  Nota: De presentar dificultad en alguno de los pasos del instructivo, el usuario puede solicitar apoyo al área de soporte técnico.  <b>Fin.</b>	Especialista en Atención al Usuario

**8. REGISTROS**

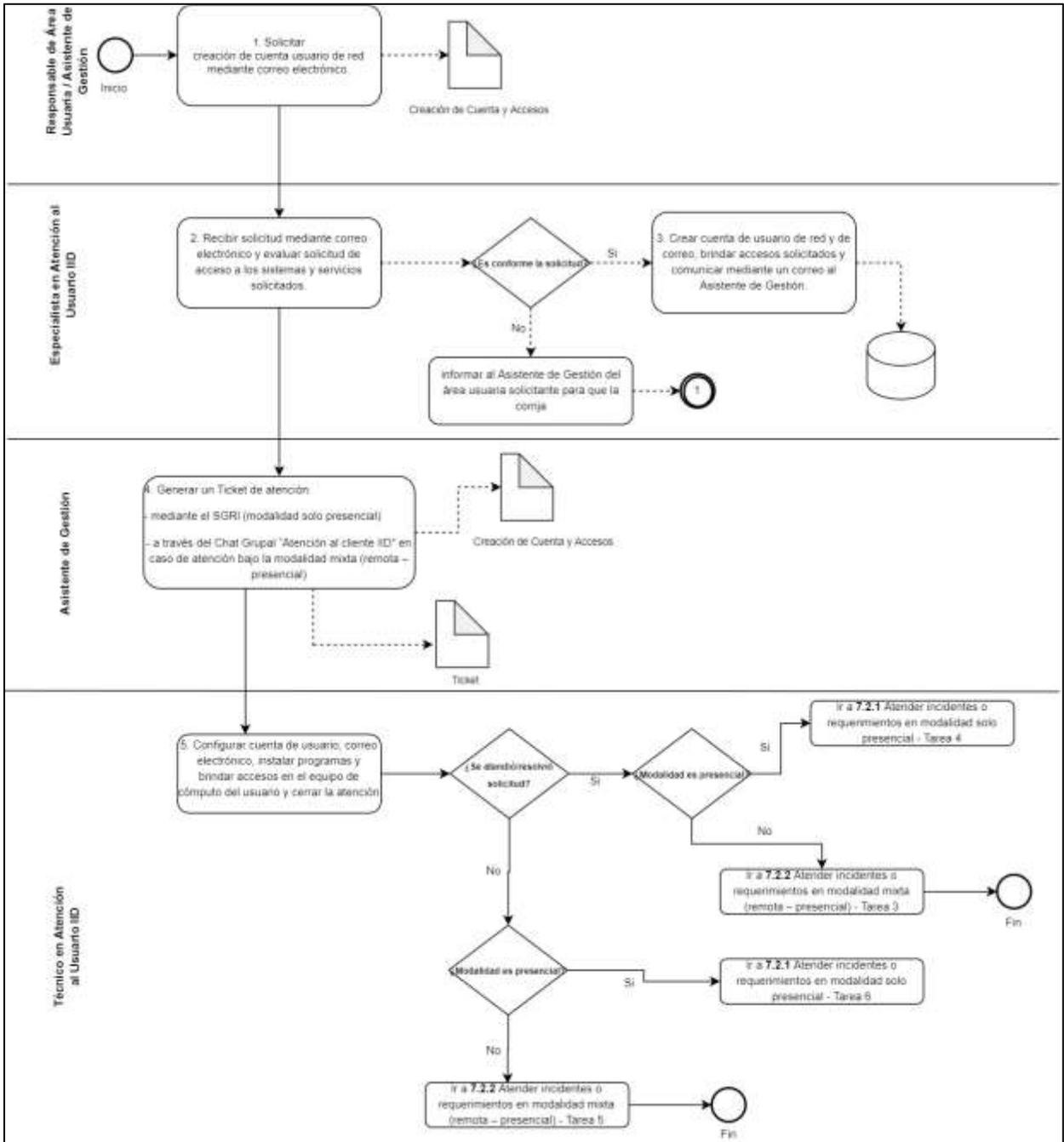
<b>CÓDIGO DE REGISTRO</b>	<b>REGISTRO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
S4.P02-1	Formulario: Creación de Cuenta y Accesos	Crear y dar acceso a usuarios internos
S4.P02-2	Sistema de Gestión de Requerimientos e Incidentes - SGRI	
S4.P02-2	Sistema de Gestión de Requerimientos e Incidentes - SGRI	Atender incidentes o requerimientos
S4.P02-9	Registro de Incidentes/Requerimientos en hoja de cálculo	
N/A	Informe técnico sobre la atención	
N/A	Log de la consola	Administrar el antivirus
N/A	Reportes de virus	
N/A	Cuadro Anual de Requerimientos de Bienes Informáticos	Asignar y Devolver activos informáticos
S4.P02-3.1	Formulario: Asignación de Bienes Informáticos	
S4.P02-3.2	Formulario: Devolución de Bienes Informáticos	
S4.P02-4	Archivo maestro: Registro de Activos informáticos	Realizar verificación del Registro de Activos informáticos
S4.P02-7	Archivo maestro: Verificación del Registro de Activos informáticos	
N/A	Informe de Verificación del Registro de Activos informáticos	

N/A	Cuaderno de “Control de Movimiento de Equipos”	Controlar movimiento de equipos informáticos
S4.P02-4	Archivo maestro: Registro de Activos informáticos	
N/A	Informe técnico	
N/A	Guía de Ingreso / Guía de Remisión	
S4.P02-3	Formulario: Solicitud de Servicios Ofrecidos por la IID	
S4.P02-5	Formulario: Movimiento Externo de bienes.	
S4.P02-6	Cronograma de mantenimiento de equipos	Realizar mantenimiento preventivo de equipos informáticos
N/A	Informe de Supervisión del servicio de mantenimiento	
S4.P02-10	Formato Solicitud de Acceso	Brindar acceso remoto a usuarios

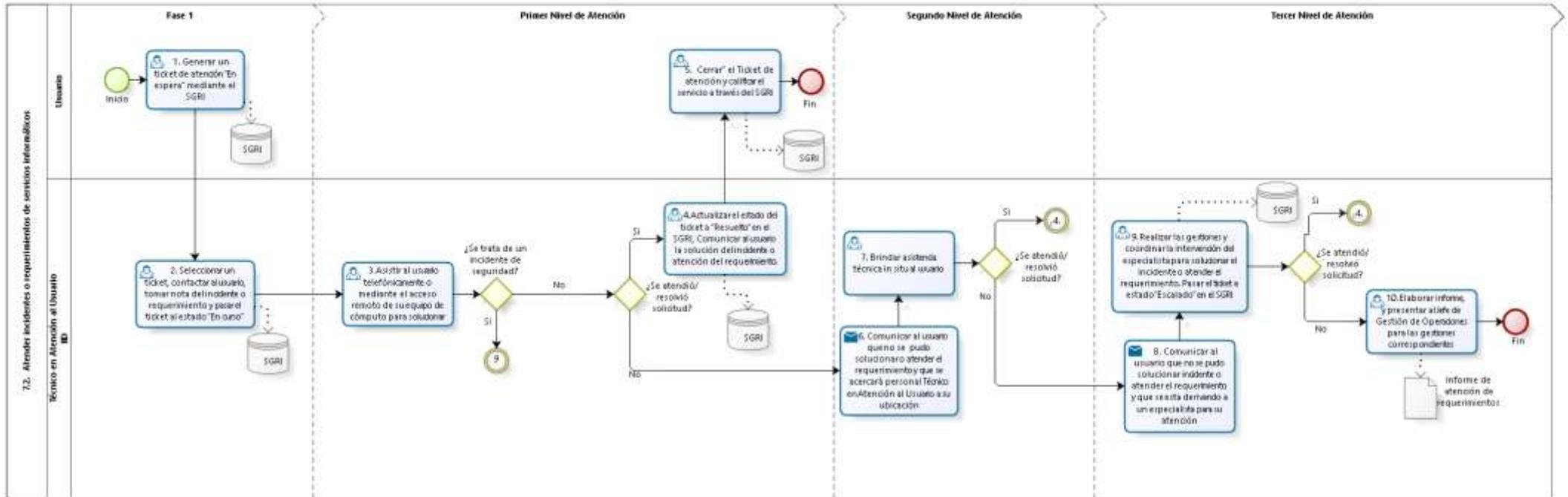
**N/A: No Aplica**

9. ANEXOS

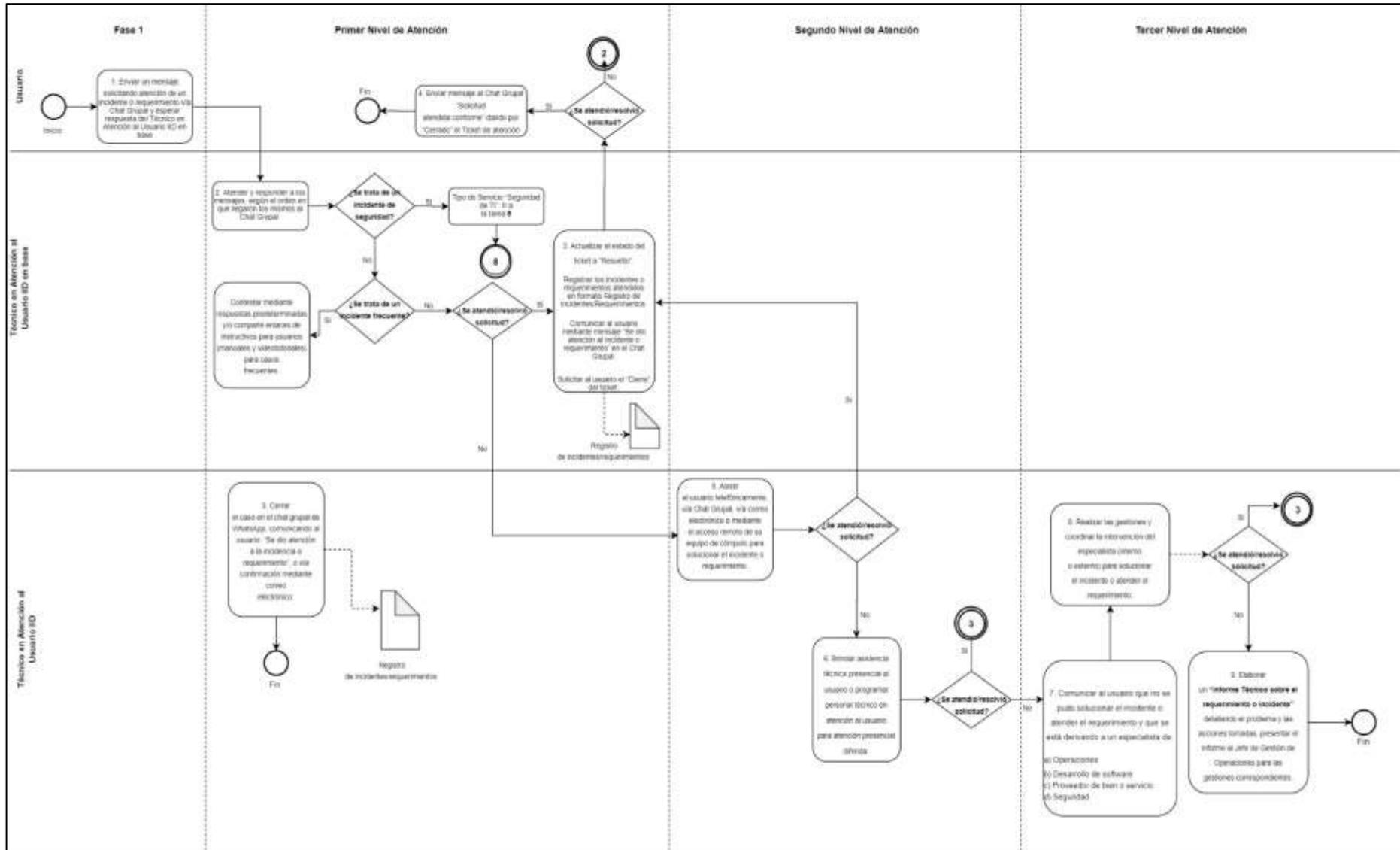
9.1. Crear y dar acceso a usuarios internos



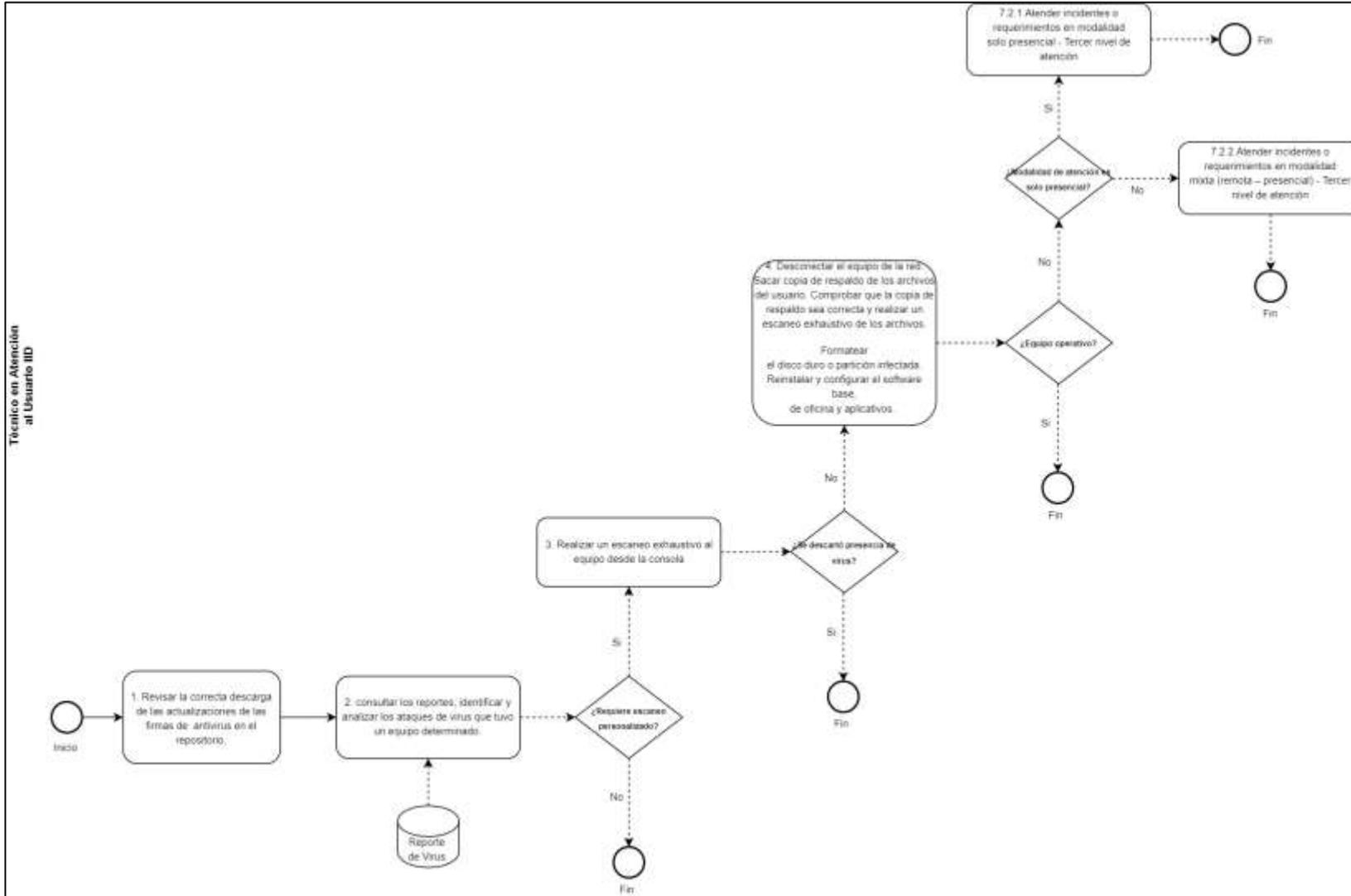
9.2. Atender incidentes o requerimientos en modalidad solo presencial



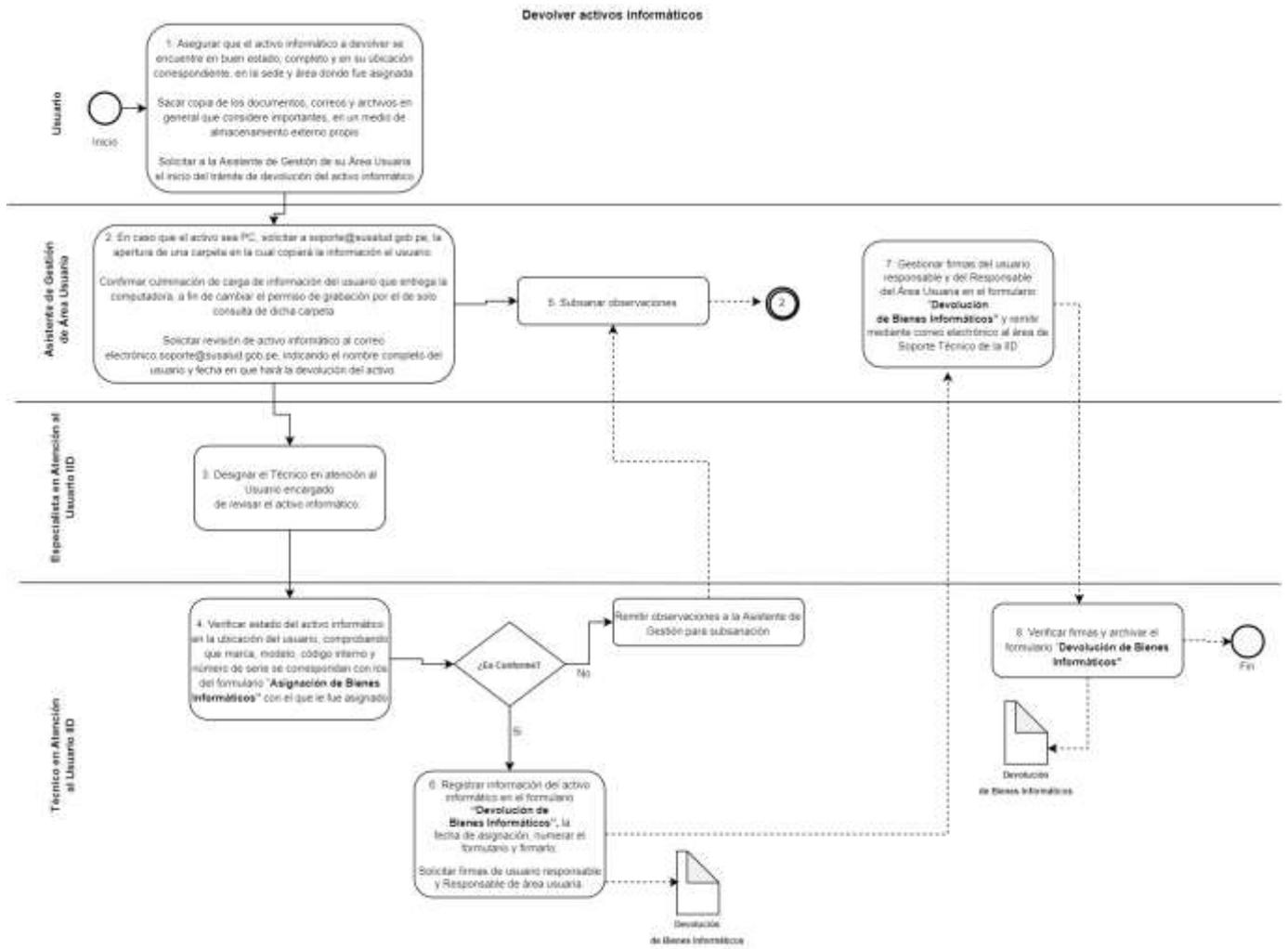
9.3 Atender incidentes o requerimientos en modalidad mixta (remota – presencial)



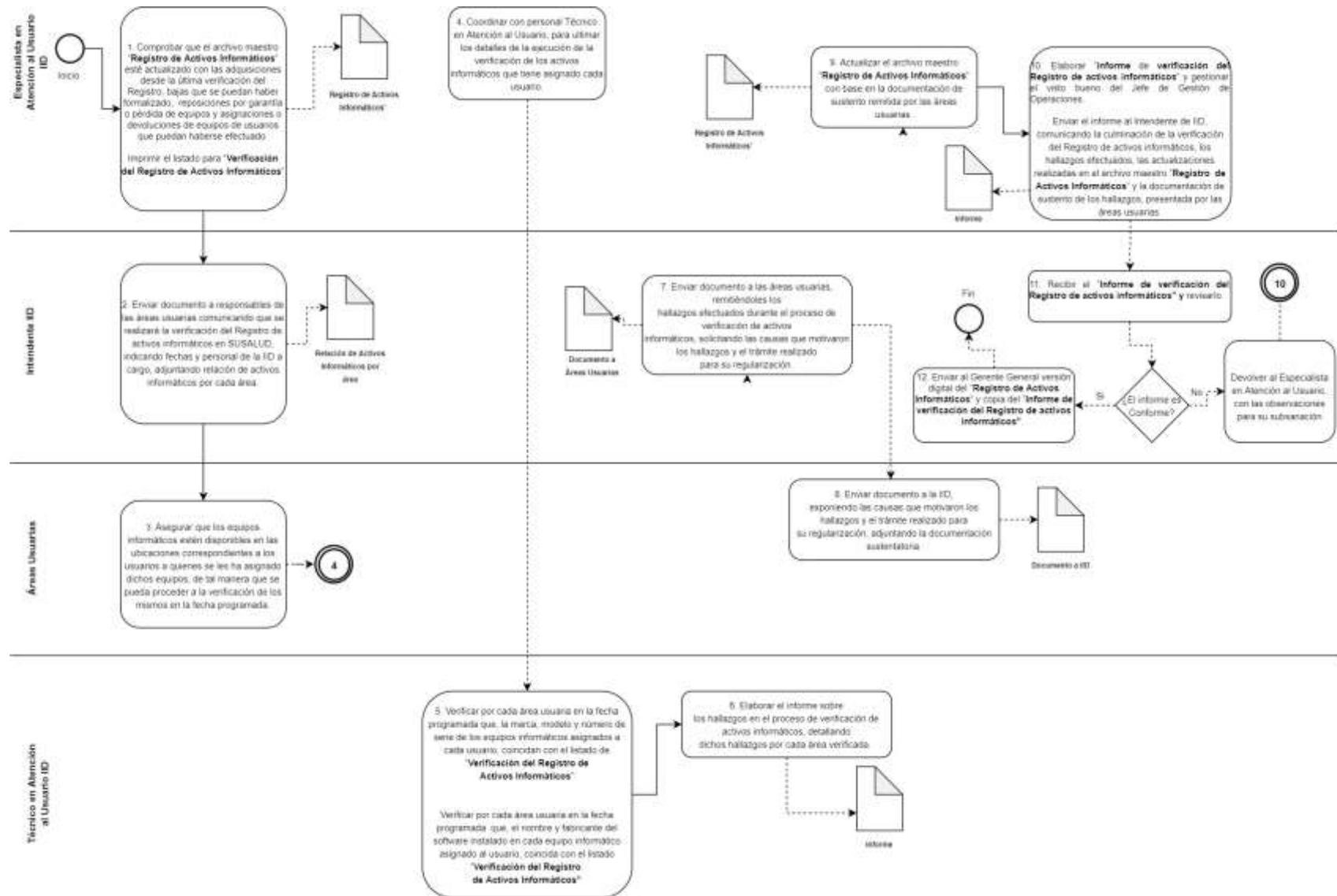
9.4 Administrar el antivirus



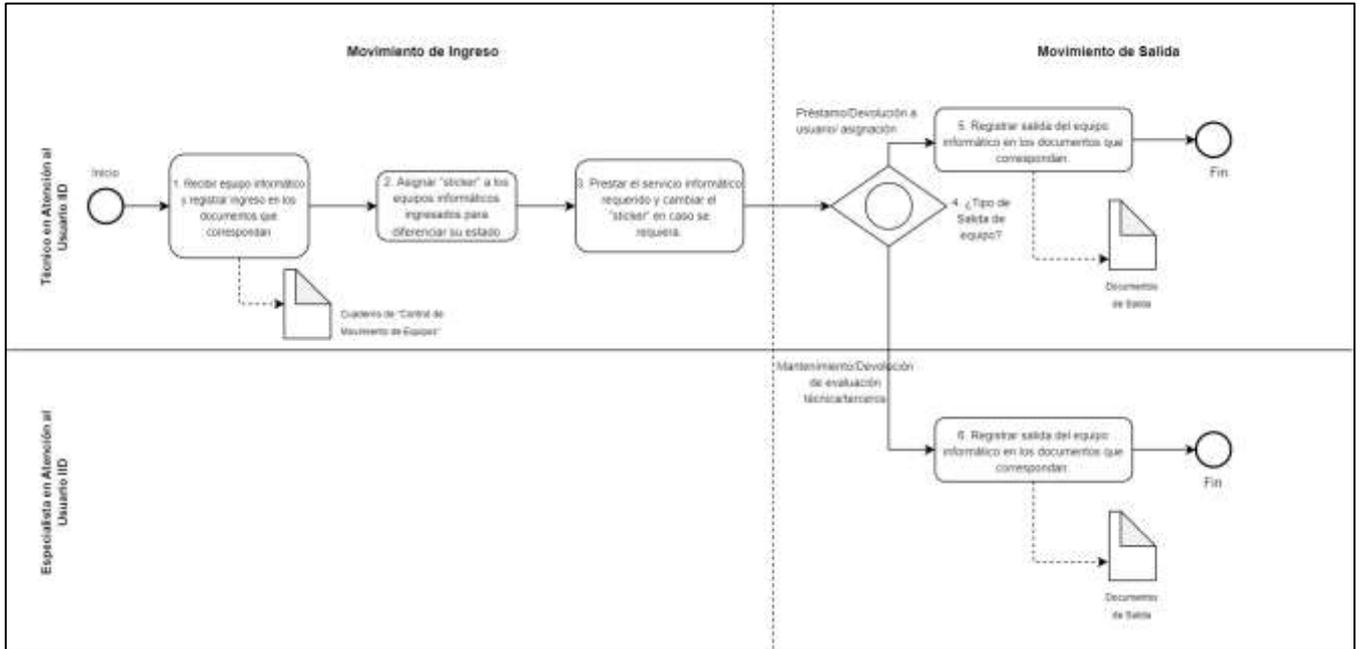




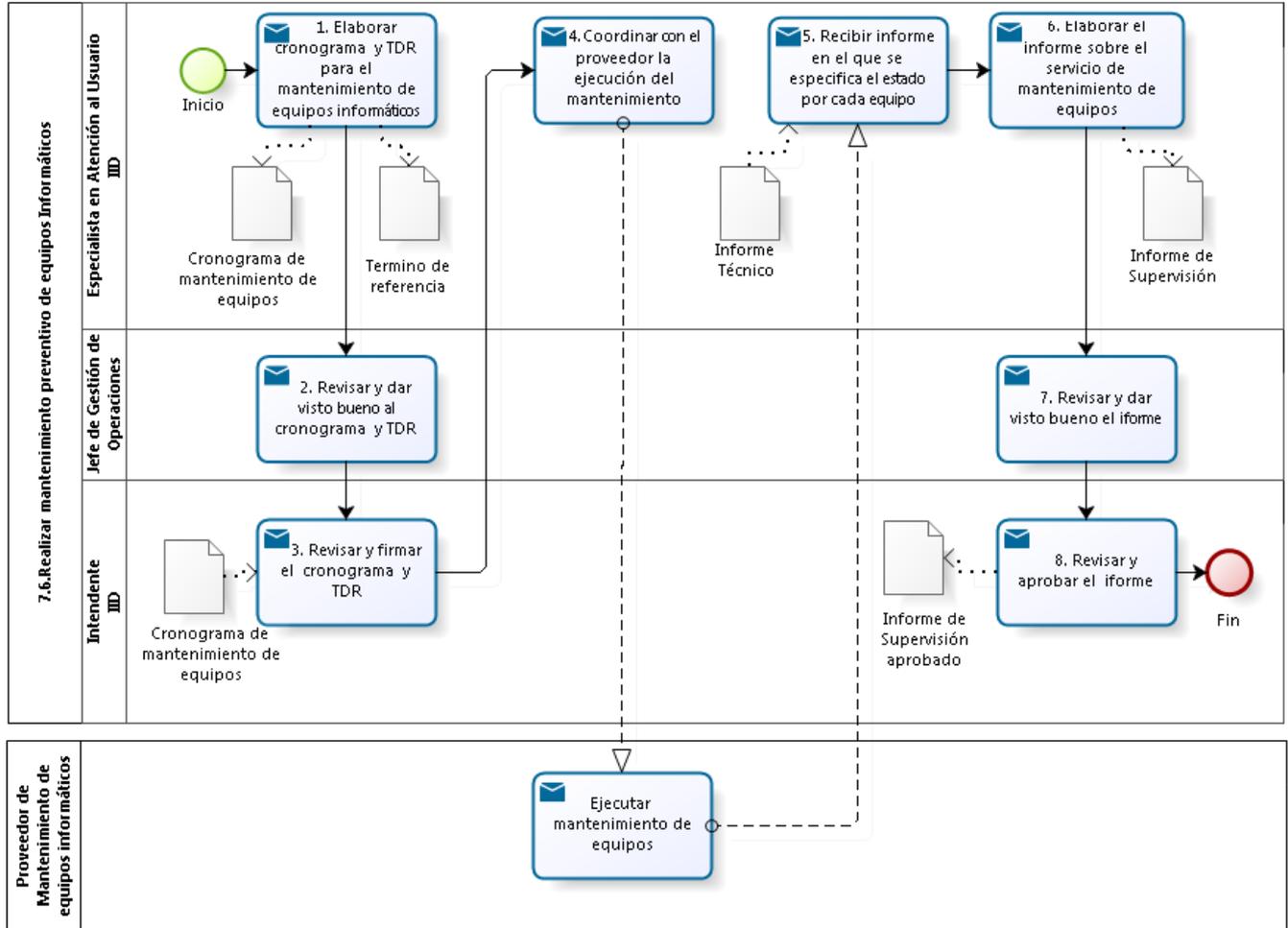
9.6 Verificar el Registro de Activos informáticos



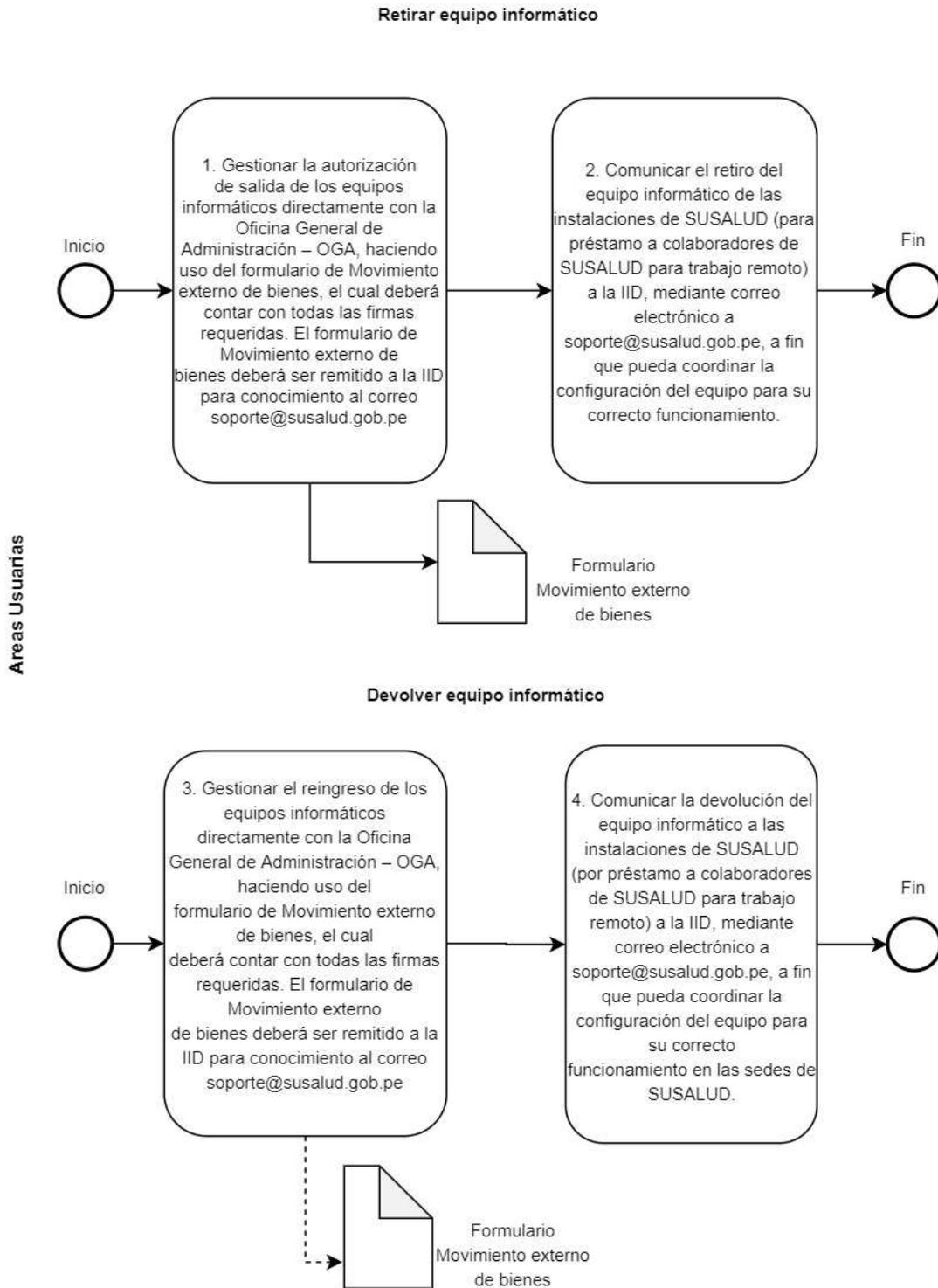
9.7 Controlar el movimiento de ingreso y salida de equipos informáticos en IID



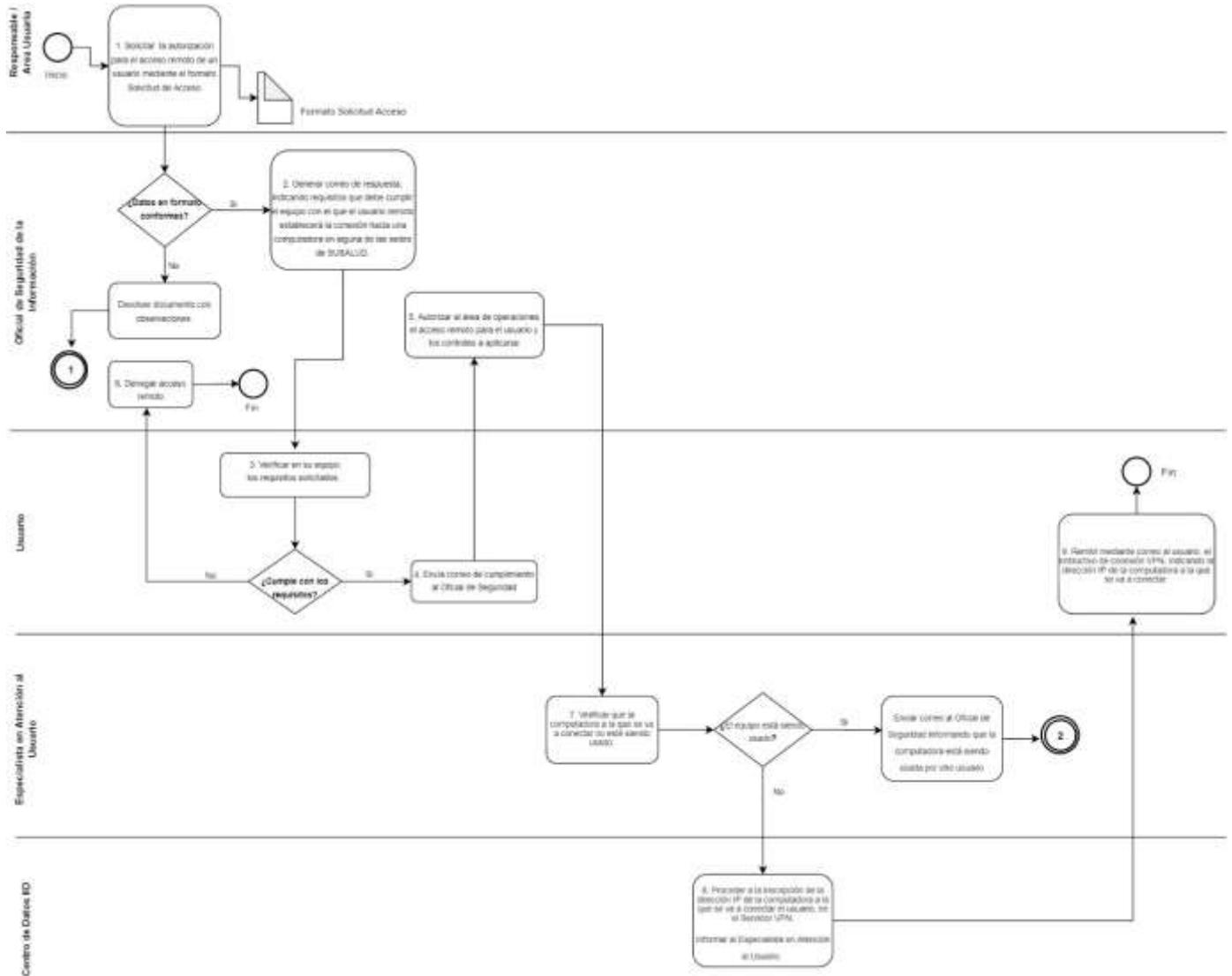
9.8 Realizar mantenimiento preventivo de equipos Informáticos de usuarios



9.9 Retirar o devolver equipo informático de la institución por trabajo remoto



9.10 Brindar acceso remoto a usuarios



9.11 Creación de Cuenta y Accesos

 <p><b>SUSALUD</b> <small>Sistema Nacional de Salud</small></p>		S4.P02-1 V.0								
<b>CREACIÓN DE CUENTA Y ACCESOS</b>										
<b>Área Usuaría</b>										
<b>Nombre completo</b>										
<b>Modalidad de Contratación</b>										
<b>Vigencia del contrato</b>	Desde: / /				Hasta: / /					
<b>Cargo</b>										
<b>Grado Académico</b>	Dr.		Ing.		Bach.		Econ.		Sr.	
	Mg.		Mc.		Lic.		Abog.		Srta.	
<b>Anexo</b>										
<b>Servicios / Accesos</b>  ó  <b>Sistema / Perfil</b>										
<b>Autorizado por</b>										

9.12 Asignación de Bienes Informáticos

		<b>Asignación de Bienes Informáticos</b>		<b>S4.P02-3.1</b>								
<b>Fecha Asignación:</b> <table border="1" style="display: inline-table; width: 100px; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25px;"></td> <td style="width: 25px;"></td> <td style="width: 25px;"></td> <td style="width: 25px;"></td> </tr> </table>						<b>N°:</b> <table border="1" style="display: inline-table; width: 100px; height: 20px;"> <tr> <td></td> </tr> </table>						
<b>USUARIO DEL BIEN:</b>												
Apellidos y Nombres:												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Cargo:</td> <td style="width: 17%; text-align: center;">Órgano</td> <td style="width: 26%; text-align: center;">Correo electrónico</td> <td style="width: 24%; text-align: center;">Usuario de dominio</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					Cargo:	Órgano	Correo electrónico	Usuario de dominio				
Cargo:	Órgano	Correo electrónico	Usuario de dominio									

DATOS DEL HARDWARE				
Descripción	Marca	Modelo	Cod. Interno	Número de Serie
DATOS DEL SOFTWARE				Fabricante
Observaciones:				

ASIGNACIÓN DE BIENES		
_____ <b>Firma de usuario responsable</b>	_____ <b>Firma de Jefe de órgano o unidad orgánica</b>	_____ <b>Firma del Especialista de la IID</b>

**Nota:** Al suscribir el presente formulario el "Beneficiario" acepta que ha recibido los bienes que aquí se indican en correcto estado y asume su custodia hasta la devolución. Cualquier incidente con los bienes deberá informarlo de inmediato al área de Soporte Técnico.



9.14 Registro de Activos Informáticos



S4.P02-4 V.0

**REGISTRO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS**

Activos de Hardware

N°	ÓRGANO	USUARIO	TIPO DE HARDWARE	DESCRIPCIÓN DEL HARDWARE	MARCA	MODELO	NUMERO DE SERIE

Activos de Software

N°	ÓRGANO	USUARIO	TIPO DE SOFTWARE	NOMBRE DEL SOFTWARE	FABRICANTE



9.16 Cronograma de Mantenimiento de Equipos

 <span style="float: right;">S4.P02-6 V.0</span>												
<b>CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>												
N°	TIPO DE HARDWARE	MARCA	MODELO	NUMERO DE SERIE	FECHA DE INICIO GARANTÍA	FECHA FIN DE GARANTÍA	N° DE O/S	PERIODO DEL MANTENIMIENTO	FECHA DEL 1 <sup>er</sup> MANTENIMIENTO	CONFORMIDAD DEL 1 <sup>er</sup> MANTENIMIENTO	FECHA DEL 2 <sup>do</sup> MANTENIMIENTO	CONFORMIDAD DEL 2 <sup>do</sup> MANTENIMIENTO

9.17 Verificación del Registro de Activos Informáticos


S4.P02-7 V.0

### VERIFICACIÓN DEL REGISTRO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS

Activos de Hardware de (Área Usuaría)

Usuario. Responsable	TIPO DE HARDWARE	DESCRIPCION DEL HARDWARE	MARCA	MODELO	COD INTERNO	NUMERO DE SERIE	USUARIO	REVISOR	OBSERVACION (Hallazgos)

Activos de Software

N°	OFICINA	TIPO DEL SOFTWARE	NOMBRE DEL SOFTWARE	FABRICANTE	USUARIO	REVISOR	OBSERVACION (Hallazgos)

9.18 Sistema de Gestión de Requerimientos e incidentes

S4.P02-8 V.0

ATENCIÓN AL USUARIO
Bienvenido: SUSALUD\cmaldonado

Si desea solicitar apoyo por algún incidente o requerimiento por favor presione el siguiente botón:

Generar nuevo ticket

Lista de Tickets pendientes:

Ticket	Fecha	Descripción	Estado	Responsable	Acciones
3291	4/8/16 03:16		Resuelto	cmaldonado	<span style="background-color: #2c5e8c; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px; font-size: 0.8em;">Cerrar Ticket &gt;</span>

GESTIÓN DE TICKETS
Bienvenido: SUSALUD\meza [ Cerrar sesión ]

Gestión
Indicadores
Indicadores NS
Histórico
Mantenimiento

Estado: Todos    Sede: Todos

Mostrar 25 registros por página Buscar:

Ticket	Fecha	Hora	Usuario	Órgano	Sede	Estado	Atención	Tipo	Respons	Inicio	Fin	Conformidad
--------	-------	------	---------	--------	------	--------	----------	------	---------	--------	-----	-------------

9.19 Registro de Incidentes/Requerimientos en hoja de cálculo

INFORME DE SITUACIÓN DE " INCIDENTES/REQUERIMIENTOS " ATENDIDOS POR OPERACIONES												S4.P02-9 V.0		
N°	Responsable	Fecha	Pedido Ilego por (Chat/Correo)	Usuario	Usuario de Red	Órgano	Incidente / Requemo.	Descripción	Prioridad	Acciones tomadas	Estado (a la fecha)	Hora Inicio	Hora Fin	Tiempo de Atención
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														



9.20 Formato Solicitud de Acceso

 <p><b>SUSALUD</b> Superintendencia Nacional de Salud</p>	<p><b>FORMATO SOLICITUD DE ACCESO</b></p>	<p><b>S4.P02-10</b></p>
<b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO - ACCESO</b>		
Fecha:		
Usuario Solicitante:		Unidad Organica:
Usuario de Red:		
Descripción Requerimiento:		
Sistema:		Modulo:
Ambiente:	Producción [ ]	Calidad [ ]
Desarrollo [ ]		
Fecha Inicio (Vigencia):		Fecha Fin (Vigencia):
Ambiente Origen (IP):		Ambiente Destino (IP):
Acceso Activo de Información:		
BD [ ]	Servidor [ ]	Carpeta Compartida [ ]
Casilla Electrónica [ ]		
USB/CD [ ]	Sistema de Información [ ]	Cambio de Contraseña [ ]
Acceso Internet [ ]		
Remoto – VPN [ ]	Perfil Tipo Administrador [ ]	Ampliar Acceso [ ]
Otro Activo [ ]		
Sustento o Motivo:		
<b>Firmas:</b>		
Usuario Solicitante		Director(a)/Intendente(a)/Gerente(a)
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Norman Ore Olivera Oficial de Seguridad de la Información	Norman Ore Olivera Oficial de Seguridad de la Información	José Hamblett Villegas Ortega Intendente de la Intendencia de Investigación y Desarrollo
23.08.2020	23.08.2020	30.08.2020