



PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital de Emergencias Villa El Salvador

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

N° 126 -2018-DE-HEVES

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL:

Villa El Salvador, 14 de Noviembre del 2018.

### VISTO:

El Expediente N° 18-014103-001, que contiene la Nota Informativa N° 231-2018-OPP-HEVES, de fecha 10.10.18, de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Nota Informativa N°266-2018-UTIE-HEVES de fecha 19.09.18, del Responsable de la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística; y

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N°008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, estableciendo al Hospital de Emergencias Villa El Salvador, como un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección de Redes Integradas de Salud de su Jurisdicción;

Que, mediante Resolución Directoral N° 084-2017-DE-HEVES de fecha 22.11.17, se aprobó el documento denominado "MANUAL DE USO DE POLÍTICAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR";

Que, en atención al Informe N° 009-2018-UTIE-HEVES de fecha 25.09.18; mediante Nota Informativa N°266-2018-UTIE-HEVES de fecha 19.09.18, el Responsable de la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística remite el proyecto de actualización del "MANUAL DE USOS Y POLITICAS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y ESTADISTICA, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR" Versión 2.0 y la opinión técnica que sustenta el referido MANUAL, para su aprobación mediante acto resolutivo correspondiente;

Que, la referida propuesta de MANUAL tiene por objetivos: (a) crear y definir las políticas generales y específicas que faciliten la ejecución de las actividades de tecnología de la información en las diferentes áreas del Hospital; (b) promover el uso adecuado de los recursos, materiales y activos tecnológicos adecuados; (c) Normar los procesos de información con la finalidad de mejorar el rendimiento del HEVES; y (d) establecer las políticas para resguardo y garantía de acceso apropiado de la seguridad de la Información del HEVES;

Que, asimismo, mediante Nota Informativa N° 231-2018-OPP-HEVES de fecha 10.10.18, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, ha emitido pronunciamiento favorablemente sobre el proyecto de actualización del "MANUAL DE USOS Y POLITICAS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y ESTADISTICA, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR" Versión 2.0, en atención al Informe N° 036-2018-ORGANIZACIÓN-OPP-HEVES de fecha 09.10.18, del responsable del Responsable del Área de Organización, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

Que, asimismo, la referida propuesta de MANUAL, cumple con las disposiciones previstas en las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", aprobadas por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA de fecha 28.10.16;

Que, con la finalidad de continuar con el desarrollo de las actividades y procesos técnico-administrativos a nivel institucional, resulta pertinente atender lo solicitado por la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística; y en consecuencia, emitir el correspondiente acto resolutivo, dejando sin efecto, la Resolución Directoral N° 084-2017-DE-HEVES de fecha 22.11.17 y aprobar el proyecto de actualización del "MANUAL DE USOS Y POLITICAS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y ESTADISTICA, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR" Versión 2.0, de acuerdo al marco normativo vigente;





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Hospital de Emergencias  
Villa El Salvador

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y  
HOMBRES"  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Que, el Artículo 10° Literal c) del Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS de fecha 27.05.16, establece las atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo, entre las cuales se encuentra, la prerrogativa de expedir Resoluciones Directorales en asuntos que sean de su competencia, y en tal sentido, es su prerrogativa aprobar instrumentos técnicos para el mejor desarrollo y cumplimiento de las actividades institucionales del Hospital de Emergencias Villa El Salvador;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Responsable de la Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística, y la Jefa (a) de la Unidad de Asesoría Jurídica del Hospital de Emergencias Villa El Salvador; y

De conformidad con las normas contenidas en la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias; el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; el Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por el Decreto Supremo N° 011-2017-SA, que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; la Resolución Ministerial N° 850-2016-MINSA, que aprobó el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud"; la Directiva Administrativa N° 230-MINSA/2017/OGTI "Directiva Administrativa que establece los estándares y criterios técnicos para el desarrollo de los sistemas de información en salud", aprobado por Resolución Ministerial N° 120-2017/MINSA y el Manual de Operaciones (MOP) del Hospital de Emergencias Villa El Salvador, aprobado por Resolución Jefatural N° 381-2016-IGSS; y

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución Directoral N° 084-2017-DE-HEVES de fecha 22.11.17.

**Artículo Segundo.-** Aprobar la Actualización del "MANUAL DE USOS Y POLITICAS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y ESTADISTICA, DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR" Versión 2.0, por las consideraciones expuestas, el cual consta de veintiséis (26) folios, y que forman parte de la presente Resolución Directoral como Anexo.

**Artículo Tercero.-** Disponer que la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, proceda a publicar y difundir la presente Resolución Directoral en la página web del Hospital.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE.**

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR  
M.C. Carlos I. León Gómez  
DIRECCION EJECUTIVA

C.c. Oficina de Planeamiento y Presupuesto.  
Unidad de Asesoría Jurídica  
Unidad de Tecnologías de la Información y Estadística  
Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional



Horizonte de la Tecnología  
Miguel Ángel

# MANUAL DE USO Y POLÍTICAS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA.

Versión 2.0



GUTIERREZ REYES  
Miguel Angel  
(FIR42275765)

Firmado digitalmente por  
GUTIERREZ REYES Miguel  
Angel (FIR42275765)  
Fecha: 2018.09.21  
18:27:33 -05'00'

SEPTIEMBRE, 2018



## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Uso y Políticas de la Unidad de Tecnología de la Información y Estadística del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador (HEVES), representa una importante herramienta que servirá para garantizar el buen funcionamiento de todos los sistemas hospitalarios, para contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas internos (Flujos y procesos) y garantizar la calidad en la gestión, con el objetivo de asegurar una adecuada información y utilización de los sistemas y equipos informáticos.

Se define Tecnología de la Información (TI), a las herramientas y métodos utilizados para recabar, retener, manipular o distribuir información, la cual se encuentra por lo general relacionada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

En los sistemas de información la ética debe estar presente, por lo que el HEVES como institución de las buenas prácticas y transparencia, proceda a validar este manual de uso y políticas y pueda transparentar y dar idoneidad a los métodos que son utilizados para manejar el uso de la tecnología de la información que dispone el Hospital.

Con este manual, se pretende trazar los lineamientos bajo la responsabilidad del área de Informática, como de los usuarios del uso de la misma, a fin de que toda administración en este contexto se realice de una manera clara, precisa, transparente y lo más real posible, donde se respeten los principios éticos, produciendo así una escala de valores de hechos y formas de comunicación dentro del Hospital.

Para definir las políticas de TI, fue necesario asegurar una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras del hospital, considerando como factor principal al capital humano con que cuenta la organización. De esta manera se busca que los Directivos, personal administrativo y personal asistencial se identifiquen con las políticas establecidas, encaminando sus esfuerzos en el fomento del trabajo en equipo, en la integración y en la coordinación de todas las áreas en una misma dirección.

Conscientes de que el uso de la tecnología e innovación está transformado a toda la humanidad, pretendemos en causar la administración de la tecnología de la información de nuestra organización, estableciendo políticas enfocadas a los procesos del hospital orientadas al logro de los planes, metas y objetivos de la misma, por lo que esperamos que nuestros mayores esfuerzos están centrados en nuestra Misión y Visión, razón de nuestra esencia como Institución y en reforzar nuestros valores éticos y morales para que inspiren nuestros actos.





## 2. OBJETIVOS

Los objetivos del Manual de Uso y Políticas de la Unidad de Tecnología de la Información y Estadística son los siguientes:

- a) Crear y definir las políticas generales y específicas que faciliten la ejecución de las actividades de tecnología de la información en las diferentes áreas del Hospital.
- b) Promover el uso adecuado de los recursos, materiales y activos tecnológicos adecuados.
- c) Normar los procesos de información con la finalidad de mejorar el rendimiento del HEVES.
- d) Establecer las políticas para resguardo y garantía de acceso apropiado de la Seguridad de la información del HEVES.

## 3. ALCANCE

El presente manual abarca las políticas que serán aplicadas en el Hospital, a través del Área de Informática.

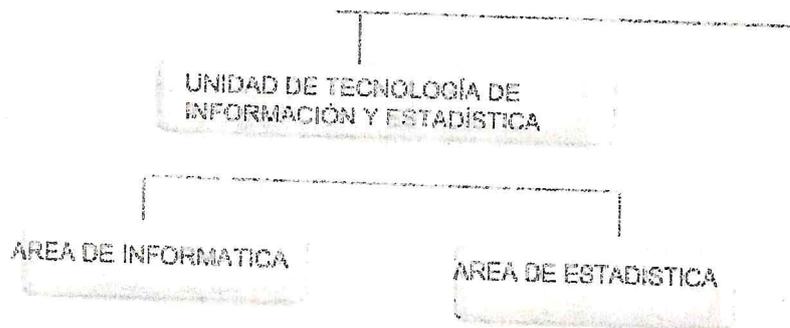
## 4. PROPÓSITO.

Dejar establecidas las políticas de TI que regirán el uso y mantenimiento de la plataforma tecnológica del Hospital, para asegurar su operatividad, de manera que los responsables del uso de las tecnologías disponibles, aseguren el cumplimiento de las mismas, con miras al desarrollo de un trabajo óptimo y de calidad.

## 5. ORGANIGRAMA

Área de Informática

DIRECCION EJECUTIVA





## 6. POLÍTICAS DEL ÁREA DE INFORMÁTICA.

El Área de Informática, se encarga de resguardar, velar por el uso y funcionamiento de la plataforma tecnológica del Hospital y asegurar permanente asistencia a los usuarios de la Institución.

A su vez está autorizado, para delimitar o definir los equipos y programas existentes y a ser adquiridos que conforman los activos informáticos adecuados, para la ejecución de los procesos, establecidos en el marco del Plan Operativo Informático.

### 6.1 INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE INFORMÁTICA.

La responsabilidad de Informática ante la solicitud de adquisición, instalación, mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos, dispositivos del hospital son las siguientes:

- a) Deberá vigilar y llevar un inventario detallado de la infraestructura de Hardware del Hospital, acorde con las necesidades existentes de la misma.
- b) Será responsable de hacer requerimientos de los activos informáticos que hayan sido proyectados, según las necesidades que se presenten en cada área y/o servicio del Hospital.
- c) Deberá determinar la vida útil de los equipos de informática, con la finalidad de optimizar su uso.
- d) Deberá verificar y brindar conformidad en los contratos de adquisición de bienes y/o servicios, donde se incluyan equipos informáticos como parte integrante o complementaria de otros.
- e) Deberá confirmar que los equipos de informática cumplan con las especificaciones indicadas en las solicitudes de compra, de no ser así se encargará de la devolución de los mismos.
- f) Deberá velar por que se realice los mantenimientos preventivos de los diferentes proveedores por parte de los equipos de Informática.
- g) Deberá realizar el mantenimiento técnico preventivo de todos los equipos informáticos del Hospital una vez concluida la garantía del proveedor según el diagnóstico recomendar el mantenimiento correctivo por una empresa especializada
- h) Será el único responsable de instalar los equipos y programas informáticos utilizados dentro de la Institución.
- i) Será responsable de evaluar el área física donde se instalará un nuevo equipo informático y Verificará que los equipos tecnológicos tengan: disponibilidad de energía eléctrica, cableado estructurado y mantengan las condiciones físicas aceptables y adecuadas de temperatura, entre otros.
- j) El área de soporte capacitará sobre las políticas de uso.





## 6.2 INFRAESTRUCTURA DE HARDWARE Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

Los recursos informáticos asignados a los usuarios, deben usarse adecuadamente, con responsabilidad acorde a los siguientes lineamientos:

- a) Solo podrán utilizar los equipos asignados para ejecutar las actividades o tareas institucionales o asignadas.
- b) No podrán usar equipos tecnológicos personales como: laptops, dispositivo informático, etc., en el área de trabajo, sin la aprobación de informática. De ser el caso la aprobación todo equipo externo tendrá que tener el antivirus instalado y actualizado.
- c) El usuario solicitará el uso de sus laptops, tabletas personal previa autorización del Jefe de área y/o Servicio, llenando el Formato de autorización. ANEXO 1.

## 6.3 INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE INFORMÁTICA.

El área de Informática, es responsable ante la institución de la instalación, actualización y modificación de los programas de computadoras utilizados por la misma.

- a) Llevará inventario del software (programas) instalados en la Institución.
- b) Velará porque todo el software instalado en el HEVES, esté legalmente licenciado.
- c) Tendrá la custodia y almacenamiento digital de todos los programas informáticos de la Institución.
- d) Se creará el usuario a todos los sistemas con la aprobación de la Gestión de Dirección validada y confirmada por el área de RRHH como trabajador identificando su puesto y cargo.
- e) Establecerá configuraciones automatizadas para que los usuarios guarden toda su información en los discos de red y se puedan facilitar las copias de seguridad (backup).
- f) Todo personal de TI queda estrictamente prohibido llevarse todo o parte del código fuente desarrollado, o adquirido en la institución. Firmando un acuerdo de confidencialidad prohibiendo comercializar parte del código del Software y Sistemas informáticos que pertenecen al Hospital de Emergencias Villa el Salvador bajo la responsabilidad civil penal y administrativa.
- g) El hospital de Emergencias Villa el Salvador realizará y se encargará de validar y autenticar y registrar todos los avances patentando como propio todos los avances módulos del Desarrollo de la Historia Clínica Electrónica como es el Sistema Hospitalario Web, firma Digital y seguridad de la información (Ley de protección de Datos). Salvaguardando la autenticidad propia de la institución.
- h) Será responsabilidad del área de soporte que todas las impresoras tengan el marco de agua y solo el personal de UTIE podrá desinstalar dicha función.





## 6.4 INFRAESTRUCTURA DE SOFTWARE Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS

El software existente en los equipos asignados a los usuarios estará regido por los siguientes lineamientos:

- a) Uso de Carácter Obligatorio de todos los Sistemas hospitalarios (SIGALENPLUS) incluyendo asistencial y administrativo (TRAMITE DOCUMENTARIO, SIGA, SIAF) su debido uso y correcto llenado de los sistemas previa capacitación de UTIE.
- b) La Jefatura de cada área y/o servicio enviará al área de RRHH y este a la vez validará y enviará al área de Informática los datos del personal que ingrese como nuevo usuario para agregarle a los sistemas informáticos con los siguientes datos (Nombres y Apellidos, DNI, Dirección, Teléfono, Nro. de Colegiatura, Nro. Especialidad, Cargo y puesto y Área donde laborará). Según FICHA DE USUARIO.
- c) Uso es exclusivo e intransferible del Usuario a todos los Sistemas hospitalarios (SIGALENPLUS) incluyendo asistencial y administrativo (TRAMITE DOCUMENTARIO, SIGA, SIAF) bajo responsabilidad administrativa.
- d) Todo requerimiento adicional y modificación a todos los Sistemas hospitalarios (SIGALENPLUS) lo realizarán las Jefaturas del Hospital dirigiendo a la Dirección Ejecutiva y/o al comité de Historia Clínica y de ser aprobado reenviará el expediente al área de Informática para su desarrollo, donde se fijarán los tiempos de desarrollo pruebas de calidad e implementación de nuevas versiones. Gestionando la implementación de los aplicativos.
- e) No se recibirá ningún requerimiento o correo Directamente al Área de Informática por parte del personal asistencial para agregar procedimientos, formatos, etc.
- f) Uso de Carácter Obligatorio el Sistema de Tramite Documentario.
- g) Está prohibido instalar y/o descargar juegos, videos, música ni aplicaciones de ningún tipo de las páginas del Internet, que no están en relación con las funciones encargadas.
- h) Está prohibido tener en los discos de Red, archivos que no están en relación con las funciones encargadas y será bajo responsabilidad administrativa, Tales como:
  - MP3 (u otro formato de música), EXE (archivos ejecutables)
  - MSI (archivos de instalación), JPG; JPEG, GIF, BMP, PNG, ETC (imágenes)
  - DLL. (librerías de archivos), ZIP (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones)
  - RAR (archivos comprimidos, por lo regular son archivos personales y aplicaciones)
  - Entre otros
- i) Está prohibido desinstalar el Antivirus de su equipo, ya es de alto riesgo para la seguridad ante el peligro de los virus.
- j) Deberá informar al area de informatica, en caso de presentarse cualquier problema y/o inconveniente en su equipo informático mediante los canales de atención (Tickets de soporte, correo electrónico)
- k) Realizar el llenado de la ficha con la autorización de su jefatura de los equipos informáticos que traigan a la institución los usuarios, y enviarlo luego al área de Informática por correo electrónico.





- l) Está prohibido todo tipo de impresiones que no estén en relación con las funciones encargadas y será bajo responsabilidad administrativa.

## 7. MEDIDAS DE SEGURIDAD T.I.

- a) Todos los sistemas de informática deberán estar resguardados dentro del área asignada a Informática.
- b) Los Usuarios o visitantes externos no podrán acceder al área destinada a TI, sin la previa autorización del Encargado o acompañados de un empleado de la misma.
- c) Solo podrán acceder al área de infraestructura informática los empleados de Informática.
- d) La Comunicación Interna y Externa será mediante los canales de atención (Tickets de soporte, correo electrónico)
- e) Por medidas y Políticas de Seguridad por parte del área de Informática:
- Tendremos la administración del Acceso a Páginas Web, tanto habilitar y Restringidas de las Páginas Web. Cualquier alteración a ello será notificado y amonestado.
  - Restricción del uso de Medio Extraíbles USB, CDs. Formato N°1
  - Restricciones en instalar o desinstalar Software alguno. Solo el área de Soporte podrá realizar dicha labor.
- f) Queda prohibido programas y/o aplicaciones que corrompan y vulneren la seguridad y accesos a páginas web bajo responsabilidad administrativa.

## 8. CUSTODIA Y TENENCIA DE ACTIVOS INFORMÁTICOS

### 8.1 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA.

El uso indebido de los recursos informáticos puede afectar negativamente el funcionamiento de los equipos de oficina, la red, los servidores por tanto el área de Informática tendrá bajo su responsabilidad los siguientes puntos:

- a) El Área de Patrimonio custodiará y movilizará todos los activos informáticos del HEVES e indicará al área de informática para su configuración una vez hecho el traslado de los equipos de cómputo.
- b) Asignará los equipos informáticos a todos los usuarios, de acuerdo con los requerimientos de las áreas.
- c) Verificará que no le sea asignado un mismo activo informático a más de un Usuario.
- d) Verificará la diferenciación de equipos propios, y si son de Equipos Biomédicos, etc.
- e) Llevará el control de los equipos informáticos portátiles (Laptop, tabletas, teléfonos) asignados al personal administrativo que realice trabajos fuera de la Institución.





## 8.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

Al ser asignado un activo a un usuario todo lo concerniente al mismo será de su responsabilidad por lo cual:

- a) Será responsable del correcto uso de los equipos informáticos asignados (PC's, monitores, teclados, impresoras, Teléfonos, etc.)
- b) Notificará, mediante la generación de canales de atención como los tickets electrónicos del icono la cual se encuentra en el fondo de pantalla con el nombre de SOPORTE TI de todas las computadoras vía electrónica los inconvenientes o anomalías presentada con los equipos, accesorios, impresoras, sistemas, entre otros.

## 9. TRASLADO DE ACTIVOS INFORMÁTICOS FUERA DEL HEVES.

### 9.1 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA.

Al momento de recibir una solicitud de las áreas, para el traslado de un equipo informático fuera de la institución, el compromiso del área de informática, es el siguiente:

- a) Verificará el estado de los equipos tecnológicos que se le asignará al usuario al ser entregado, verificar el flujo del correcto llenado del Formulario Movimientos de Activos (Equipos), para comprobar su salida y recepción en buen estado.
- b) Verificará la lista de programas y aplicaciones que tiene instalado los equipos (CPU, LAPTOPS, TABLETAS, CELULARES) con un listado de software que estén actualizados y con licencia sin vencerse todos los equipos informáticos del HEVES.
- c) Verificará con el área de Patrimonio que el plazo otorgado a los equipos tecnológicos que serán utilizados fuera de la Institución no sea mayor de quince (15) días, caso contrario se realizará otro documento indicando la extensión de periodo.

### 9.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

El compromiso de los usuarios al momento de solicitar el traslado de un equipo informático fuera de la institución son los siguientes:

- a) Deberá firmar el Formulario Movimientos de Activos (Equipos) el cual debe ser aprobado por la Unidad de Administración y Patrimonio. Anexo N°2
- b) Si el equipo tecnológico facilitado llegara a .cumplir el plazo solicitado mediante el Formulario Movimientos de Activos (Equipos) deberá de efectuar la revisión y operatividad por el área de Informática.
- c) Deberá reportar cualquier daño o/y deterioro de los equipos informáticos facilitados.
- d) Notificará y avisara al área de informática si es que requiere la instalación y/o





configuración en los equipo (CPU, LAPTOPS, TABLETAS, CELULARES) mediante una llamada telefónica y posterior un correo electrónico.

### 10. ROBO O PÉRDIDA DE EQUIPO

- a) A partir de las políticas definidas, la Unidad de Administración y Patrimonio, determinará los pasos a seguir para el inventario de los equipos que se reporten como sustraídos.
- b) El usuario que se le brindó un equipo asignado deberá reportar dentro de veinticuatro (24) horas cualquier pérdida o sustracción del mismo, tanto al área Administrativa y Patrimonio como a la Unidad de Informática, y estos a la Dirección Ejecutiva con la denuncia policial por robo.
- c) La unidad de Administración se encargará de realizar los procesos pertinentes para que se establezca responsabilidad ante dicha pérdida.
- d) Ante el caso de que se determine responsabilidad por parte del usuario de dicha pérdida, se comunicará a la Dirección Ejecutiva como a la Unidad de Recursos Humanos de la institución para que se proceda con la aplicación de las medidas que se consideren correspondientes.
- e) En caso de pérdida del celular asignado al personal tendrá que comunicarse con el operador de telefonía para el bloqueo y la reposición del Chip se realizará con una carta poder del representante legal del hospital de Emergencias Villa el Salvador.

### 11. SOFTWARE (PROGRAMAS DE COMPUTADORA)

La procedencia del software utilizado y adquirido por la Institución, deberá estar acorde a las especificaciones técnicas que requiera la disponibilidad de la tecnología que disponga la institución.

Para satisfacer las necesidades de la Institución en cuanto a las modificaciones o Instalaciones de Software, que cumplan con los atributos de calidad adecuados, se definen las siguientes responsabilidades:



- Velará que el software incluya información de instalación y mantenimiento, para facilitar la labor del personal de soporte técnico.
- Deberá requerir a los proveedores, el entrenamiento en el uso de los software especializados.
- Evaluará todas las modificaciones propuestas al software (programas) actuales, tomando en cuenta el buen funcionamiento y costo en beneficio de la Institución.
- Modificará o Instalará los sistemas de Información acorde a las necesidades de los usuarios, que busquen mejorar los procesos automatizados del HEVES.



## 12.SOPORTE TÉCNICO A LOS EQUIPOS ASIGNADOS

Las responsabilidades descritas constituyen la normativa ante las solicitudes recibidas para la asistencia de Soporte técnico a los equipos asignados a los usuarios.

### 12.1 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA.

- a) Todas las solicitudes de Soporte Técnico, deberán ser remitidas, vía generación de Tickets electrónicos como primera instancia, quien estará en constante revisión de las solicitudes, también contará con un número de celular 966573991 el cual tendrá que estar operativo las 24 horas del día.
- b) Deberá dar brindar a cada una de las solicitudes que hayan sido notificadas por los usuarios en un plazo no mayor de un (1) hora.
- c) Cuando el área de Soporte TI considere que el reporte de avería es mínimo, se podrá proceder con la reparación de inmediato.
- d) Deberá de asegurar que el usuario esté conforme con el servicio prestado mediante una respuesta y/o encuesta digital que realizará el área de soporte .
- e) Deberá recibir e instalar los equipos tecnológicos solicitados para las diferentes áreas de la Institución.
- f) Se encargará de revisar todos los equipos, accesorios, programas, entre otros.
- g) Dará soporte técnico solamente a los equipos informáticos del HEVES.

### 12.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

La responsabilidad de los usuarios ante la solicitud de asistencia del área de Informática es la siguiente:

- a) La comunicación del Usuario Asistencial y Administrativo para el personal de Informática tendrá los diferentes canales de comunicación como son la comunicación por la generación de Tickets que se encuentra en el icono de Soporte TI para las atenciones y solicitudes requeridas, el cual cada equipo tiene un Icono que se brindará al personal de Informática indicando; Mi IP.
- b) El Usuario Asistencial y Administrativo podrá comunicarse con el personal de Informática llamando un número de celular 96657-3991 el cual tendrá que estar operativo las 24 horas del día.
- c) El Usuario Asistencial y Administrativo podrá comunicarse con el personal de Informática llamando a los anexos 1251 y 1252; para el uso de Soporte nivel 1, el cual responderá las atenciones, de ser el caso elevará la consulta de la llamada a los anexos correspondientes como son el área de Desarrollo y el área de Infraestructura de Telecomunicaciones y Redes.
- d) Solicitará todos los servicios de soporte tecnológicos, a través de correo electrónico con copia a su superior inmediato. En caso que el equipo no responda, será efectuada, vía telefónica.





### 13. ASIGNACIÓN DE USUARIO

El objetivo de la asignación de usuarios corresponde a establecer el acceso a los equipos informáticos de la institución, a aquellas personas que forman parte de la misma, otorgándole el derecho y el privilegio de inicio de sesión en la red de la institución.

#### 13.1 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA.

- a) Recibirá las informaciones requeridas para evaluar las solicitudes de creación o modificación de usuarios en los sistemas de información por parte de su superior o jefe inmediato por medio de un correo electrónico.
- b) Deberá crear el usuario de los nuevos empleados, con la finalidad de otorgarle el acceso al dominio de la red del HEVES.
- c) Deberá informar al usuario o superior inmediato creación de nuevos usuarios en el dominio de la red.
- d) Velará por que los datos de los usuarios en el dominio de la data serán los siguientes: El primer nombre seguido del signo de punto y luego el primer Apellido del empleado. Ej. MIGUEL. GUTIERREZ
- e) Se asegurará de que las cuentas de usuarios creadas para el uso de personas externas (consultores, invitados, entre otros) siempre serán de tipo temporal, por lo que la Gestión de Dirección al momento de solicitar la creación de la cuenta deberá indicar la fecha de caducidad de la misma.
- f) Deberá en función de las licencias disponibles y de la información suministrada por la Gestión de Dirección, evaluar la posibilidad de aprobar las solicitudes de creación o modificación de usuarios en los sistemas de informática.
- g) Deberá monitorear toda anomalía detectada en la aprobación de creación o modificación de usuarios en el sistema de información.
- h) Los empleados en disfrute de vacaciones o licencias médicas, no serán deshabilitados de la data.
- i) Se deshabilitará los usuarios de los empleados que hayan finalizado su contrato de trabajo, según información remitida, vía correo electrónico por parte de Recursos Humanos.
- j) Suspenderá el permiso a la red a todo empleado que se encuentre bajo investigación interna por haber cometido alguna infracción en el uso de la tecnología e informará al superior inmediato de dicha suspensión.





### 13.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Ningún usuario final podrá solicitar directamente a TI, la creación de acceso a la red de la institución.
- b) Deberá asegurarse del cierre de manera correcta de la sesión de usuario al momento de finalizar sus labores.
- c) No permitirá a persona ajena a la institución el acceso a su Equipo informático asignado.

### 14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se prevén medidas de seguridad a ser seguidas por todos los miembros que componen la institución con el propósito de proteger la información y normar los niveles de acceso y confidencialidad, a ser observadas y cumplidas por los involucrados en el uso y mantenimiento de los activos de informática del Hospital de Emergencias de Villa el Salvador.

#### 14.1 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA.

- a) Deberá establecer un plan de análisis de riesgo institucional.
- b) Velará para que los equipos estén libres de vulnerabilidades a fin de reducir los riesgos a que puedan someterse.
- c) Informará al personal de seguridad de la Información y/o equipo de redes con la jefatura de cada departamento que pueda velar por la aplicación de las medidas de seguridad.
- d) Velará por la seguridad de la información que se genera día a día.
- e) Deberá almacenar en un lugar seguro todos los backups o copia de seguridad ejecutadas, preferiblemente fuera de la institución, nube o físicamente.
- f) Se encargará de monitorear el uso indebido de todos los equipos tecnológicos por parte de los usuarios del Hospital.
- g) Velará por la instalación de programas que garanticen la seguridad de la información en los archivos compartidos.
- h) Asegurará que los encargados de áreas que manejan plataformas de datos electrónicos, se rijan por las políticas establecidas en este manual.
- i) Realizará auditorías continuas a las carpetas con informaciones compartidas en el disco público, lo que permitirá determinar responsabilidad cuando sean reportadas informaciones como borradas.
- j) Programará el sistema para que le notifique cada treinta días (30) días a los usuarios el registro de cambio de contraseña.
- k) A través de la herramienta DLP (Prevención de pérdida de datos) se asegurará de que los usuarios finales no envíen información sensible o crítica fuera de la red corporativa.





## 14.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Solo utilizará el correo electrónico Institucional para recibir y/o enviar correspondencia relacionadas con su trabajo.
- b) Los usuarios deberán revisar y responder día a día todos los correos electrónicos internos como externos relacionados con las actividades de la Institución.
- c) Deberá manejar todas las informaciones institucionales exclusivamente a través de los correos internos que dispone la organización.
- d) Se asegurará de salvar y proteger la información que maneja.
- e) No podrá transferir a terceros informaciones consideradas como confidenciales sin autorización previa.
- f) Guardará la información de trabajo en los discos de red asignados por usuario, garantizando así la integridad de la información.
- g) Deberá crear una contraseña privada, con la finalidad de acceder a los datos, servicios y programas de su equipo, asegurándose que tenga las siguientes características:
  - ✓ Ocho (8) o más caracteres
  - ✓ Combinar letras mayúsculas, minúsculas y números
  - ✓ Fácil de recordar y difícil de acceder a ella.
- h) No deberá compartir la contraseña creada para acceder al Equipo Informático asignado, ni de cualquier sistema hospitalario tanto asistencial como administrativo, ni otros sistemas informáticos.
- i) No hará uso indebido de la información institucional que maneja.

## 15. MANEJO DE IMPRESORAS

Buscando regular la impresión de documentos innecesarios por parte de los usuarios de las impresoras asignadas y establecer un control interno, se han establecido los siguientes lineamientos:

### 15.1 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA.

- a) Se encargará de monitorear el uso correcto de las impresoras del hospital.
- b) Coordinará con los encargados de área, el personal que puede tener acceso a las impresoras de red como a las impresoras disponibles en los servicios asistenciales y administrativos del hospital.
- c) Las impresoras Multifuncionales sólo serán utilizadas en las oficinas ya establecidas.
- d) Coordinará con los encargados de las áreas la concientización del personal para su área sobre el uso indebido de las impresoras.
- e) No se imprimirán trabajos que no tengan relación con la institución bajo responsabilidad administrativa.
- f) El área de informática velará para que las impresiones sea bajo la configuración de economía de tinta.
- g) Solo se utilizaran para tóner originales.
- h) Solo tendrán acceso al uso de impresoras los encargados de áreas y el personal autorizado por ellos.





- i) Será responsabilidad del área de soporte que todas las impresoras tengan el marco de agua y solo el personal de UTIE podrá desinstalar dicha función.

## 15.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Comunicará el pedido de reposición de tóner al área de almacén y el tóner vacío de igual forma será entregado al personal de almacén.
- b) Está prohibido todo tipo de impresiones que no están en relación con las funciones encargadas y será bajo responsabilidad administrativa.
- c) Deberá contar con la previa autorización de su superior inmediato vía correo electrónico, para utilizar impresoras fuera de horario de trabajo.
- d) Deberá tachar los borradores impresos de trabajos considerados como confidenciales.
- e) Cada área solicitará el papel de impresión a utilizar y será responsable del uso del mismo.
- f) Podrá utilizar para borradores de trabajo, hojas recicladas que no contengan información considera como confidencial.
- g) Hará buen uso del material de trabajo disponible en el área para sus impresiones.

## 16. ACCESO AL INTERNET

El Internet es un medio importante y eficiente de comunicación, por lo cual es importante lograr un uso equitativo y eficiente del mismo, por tanto el área de Informática velará porque se cumplan los siguientes lineamientos:

### 16.1 RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DE INFORMÁTICA.

- a) El área de Infraestructura y Redes, definirá las páginas de Internet a las que puede tener acceso el personal, bloqueando aquellas páginas que no sean relevantes para el desempeño de las funciones.
- b) Deberá monitorear el acceso de las páginas de internet por parte del personal e informar cualquier violación de acceso, vía correo electrónico a los encargados de las áreas.
- c) Deberá informar vía correo electrónico al encargado de área, los casos continuos de violación de acceso a internet a páginas no relacionadas con el trabajo institucional como por ejemplo: de contenido sexual, juegos, de música, descargas, videos, entre otras; con la finalidad de que se tomen las medidas de lugar.
- d) Se Notificara a las autoridades correspondientes el mal uso y violación de las medidas de seguridad de la institución para que se proceda con la aplicación de las medidas de sanción que se consideren correspondientes.
- e) Dará seguimiento a la plataforma de internet, notificando a las áreas los inconvenientes presentados en la misma.





## 16.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS

- a) Está terminantemente prohibido la transmisión y/o, descarga de material obsceno o pornográfico, que contenga amenazas o cualquier tipo de información que atente contra la moral o buenas costumbres.
- b) No deberá acceder a las página que se encuentren dentro de las siguientes categorías:
  - ✓ Pornografía, Violencia
  - ✓ Redes Sociales (como facebook, twitter, youtube, etc)
  - ✓ Servidores proxy web
  - ✓ Armas, Entretenimiento y Música
  - ✓ Juegos, Alcohol
  - ✓ Chat en Línea
  - ✓ Crimen, Drogas
  - ✓ Compras, Apuestas
- c) Solo tendrá acceso a las páginas que se encuentren dentro de las siguientes categorías:
  - ✓ Gubernamentales, Bancarias, Educativas
  - ✓ Institucionales y Periodísticas, Colegios profesionales.
- d) El personal del hospital solicitará al área de informática vía ticket electrónico con la aprobación de su jefatura de área o servicio la liberación y acceso a páginas webs.

FORMATO N° 1.

## 17. CAPACITACIONES

### 17.1 RESPONSABILIDAD DE TI

- a) Será responsabilidad del Área de Informática capacitar al personal asistencial y administrativo.
- b) Se capacitará al personal del Hospital los sistemas Hospitalario el SISGALENPLUS como administrativo en el área de Desarrollo o en coordinación con las jefaturas de los servicios o áreas la prestación del SUM 1 para las capacitaciones.
- c) El personal de Informática verificará de igual forma hacerle seguimiento a las áreas capacitadas en sitio, para la verificación del correcto y buen uso del Sistema.
- d) El área de Informática realizará informes con un reporte mensual de errores y fallas por parte de los usuarios y se informará a su jefatura para tomar las medidas correctivas correspondientes.
- e) El área de Informática realizará las capacitaciones y los usuarios firmaran un acta de capacitación.





## 17.2 RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.

- a) El personal asistencial y administrativo se comprometerá a asistir a las capacitaciones en la hora y fecha acordada.
- b) El personal asistencial y administrativo firmará el acta de capacitación validando su capacitación en el módulo del sistema correspondiente que desempeña.
- c) El personal asistencial y administrativa tendrá un reporte del récord de equivocaciones y fallas generadas por su usuario en el reporte del Sistema que el área de Informática generará.

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL DE EMERGENCIAS SAN SALVADOR  
-----  
Ing. Miguel Ángel Torres Rojas  
INFORMÁTICA - COMISIÓN Y  
RESPONSABLE



Hospital de Emergencia  
Villa El Salvador

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### Ancho de Banda

Cantidad de bits que pueden viajar por un medio físico (cable coaxial, par trenzado, fibra óptica, etc.) de forma que mientras mayor sea el ancho de banda más rápido se obtendrá la información.

### Antivirus

Es un software que se instala en tu ordenador y que permite prevenir que programas diseñados para producir daños, también llamados virus, dañen tu equipo. También tiene la misión de limpiar ordenadores ya infectados.

### Aplicación

Cualquier programa que corra en un sistema operativo y que haga una función específica para un usuario. Por ejemplo, procesadores de palabras, bases de datos, agendas electrónicas, etc.

### Archivo

Archivo es el equivalente a "file", en inglés. Es data que ha sido codificada para ser manipulada por una computadora. Los archivos de computadora pueden ser guardados en CD-ROM, DVD, disco duro o cualquier otro medio de almacenamiento.

### Arquitectura de Información

La Arquitectura de Información se encarga de efectuar la planificación estratégica previa a la creación de un website.

### Base de datos

Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente. En una base de datos, la información se organiza en campos y registros. Los datos pueden aparecer en forma de texto, números, gráficos, sonido o vídeo.

### Biometría

La biometría es una tecnología basada en el reconocimiento de una característica de seguridad y en una física e intransferible de las personas, como por ejemplo la huella dactilar.

### BACKUP

(Copia de seguridad) Es una medida de precaución para el cuidado de nuestra información el crear un respaldo o copia de seguridad, de tal manera que si por una u otra razón se borra o hecha a perder el original, podremos utilizar la copia. Nos evitará problemas el tener siempre una copia de nuestro trabajo.

### Bluetooth

Es un sistema de conexión inalámbrica para voz y datos. Es utilizado en distancias cortas. Su límite de acción es de unos 10 metros.

### Carpeta

Espacio del disco duro de una computadora cuya estructura jerárquica en forma de árbol contiene la información almacenada en una computadora, habitualmente en archivos y es identificado mediante un nombre (ej. "Mis documentos").

### Certificado Digital

Acreditación emitida por una entidad o un particular debidamente autorizado garantizando que un determinado dato (una firma electrónica o una clave pública) pertenece realmente a quien se supone.





### Chat

Término utilizado para describir la comunicación de usuarios en tiempo real. Comunicación simultánea entre dos o más personas a través del Internet. Hasta hace poco tiempo sólo era posible la "conversación" escrita pero los avances tecnológicos ya permiten que la conversación se haga mediante audio y vídeo.

### Chip

Un chip de computadora es un pedazo de Silicon con un circuito electrónico incorporado en él. Sin embargo, el término chip es usado popularmente, para referirse a varios componentes dentro de una computadora. Por ejemplo, un chip de gráficos, procesador central o incluso a las memorias.

### Computadora

Dispositivo electrónico capaz de procesar información y ejecutar instrucciones de los programas. Una computadora es capaz de interpretar y ejecutar comandos programados para entrada, salida, cómputo y operaciones lógicas.

### Conexión Remota

Operación realizada en una computadora remota a través de una red de computadoras, como si se tratase de una conexión local.

### CPU

De las siglas en inglés Central Processing Unit (Unidad Central de Procesos). Es el cerebro de la computadora, y es el encargado de realizar y dirigir todas sus funciones.

### Contraseña

Código utilizado para acceder un sistema restringido. Pueden contener caracteres alfanuméricos e incluso algunos otros símbolos. Se destaca que la contraseña no es visible en la pantalla al momento de ser tecleada con el propósito de que sólo pueda ser conocida por el usuario.

### Data center

Lugar para colocar grandes cantidades de servidores y equipos de comunicación; tiene todas las facilidades de ancho de banda, seguridad física, aire acondicionado 24 horas, etc.

### Directorio web

Las páginas que se incluyen en la base de datos del directorio son previamente revisadas. No se agrega la página completa, sino únicamente algunos datos tales como el título, la URL y un breve comentario redactado especialmente que explique el contenido, y se la ubica en una categoría.

### Disco duro

Disco de metal cubierto con una superficie de grabación magnética. Haciendo una analogía con los discos musicales, los lados planos de la placa son la superficie de grabación, el brazo acústico es el brazo de acceso y la púa (aguja) es la cabeza lectora/grabadora. Los discos magnéticos pueden ser grabados, borrados y regrabados como una cinta de audio.

### Download

Descarga. Proceso en el cual información es transferida desde un servidor a una computadora personal.

### Driver

Un utilitario de software diseñado para decirle a la computadora como operar los aparatos externos o periféricos.





Ministerio de Emergencias,  
Vida al Servicio

### **Guardar**

Acción de grabar en el disco duro los archivos que se encuentran en la memoria. Algunos programas guardan los datos automáticamente, mientras que otros requieren que el usuario grabe los datos antes de finalizar la sesión de trabajo.

### **Hacker**

Persona que tiene un conocimiento profundo acerca del funcionamiento de redes de forma que puede advertir los errores y fallas de seguridad del mismo. Al igual que un cracker busca acceder por diversas vías a los sistemas informáticos pero con fines de protagonismo.

### **Hardware**

Maquinaria. Componentes físicos de una computadora o de una red (a diferencia de los programas o elementos lógicos que los hacen funcionar).

### **Impresora**

Periférico que pasa la información de una computadora a un medio físico, que usualmente es el papel.

### **Internet**

Red de telecomunicaciones a la cual están conectadas centenas de millones de personas, organismos y empresas en todo el mundo. Su creación fue uno de los acontecimientos más importantes en la historia de la informática.

### **IP**

Internet Protocol, Protocolo de Internet. Conjunto de reglas que regulan la transmisión de paquetes de datos a través de Internet. El IP es la dirección numérica de una computadora en Internet de forma que cada dirección electrónica se asigna a una computadora conectada a Internet y por lo tanto es única. La dirección IP está compuesta de cuatro octetos como por ejemplo, 132.248.53.10

### **JPEG, JPG**

Los datos de una imagen pueden ser grabados en diferentes formatos. El jpg es, sin duda, el formato más popular. Su gran ventaja es ser un formato comprimido, lo que le permite ocupar poco espacio en la memoria de la cámara o ser enviado con rapidez por internet.

### **Laptop**

Computadora portátil que pesa desde 1 a 3 libras, que pueden ser cargadas en el regazo (lap en inglés). Muchas personas prefieren usar "notebook" (cuaderno), aunque es lo mismo. Es cuestión de gustos.

### **Lista de Correo**

Listado de direcciones electrónicas utilizado para distribuir mensajes a un grupo de personas y generalmente se utiliza para discutir acerca de un determinado tema.

### **Login**

Clave de acceso que se le asigna a un usuario con el propósito de que pueda utilizar los recursos de una computadora. El login define al usuario y lo identifica dentro de Internet junto con la dirección electrónica de la computadora que utiliza

### **Malware**

Cualquier programa cuyo objetivo sea causar daños a computadoras, sistemas o redes y, por extensión, a sus usuarios.

### **MP3**

Su nombre viene de "MPEG-1 Audio Layer-3." MP3 es un popular formato de audio comprimido





#### **MPEG-4**

MPEG-4 es un algoritmo de compresión de videos y gráficas, basado en la tecnología MPEG-1, MPEG-2 y Apple Quick Time.

#### **Multimedia**

Información digitalizada que combina texto, gráficos, video y audio.

#### **Nube**

Nube es sinónimo de Internet. Usualmente en los diagramas de redes, se simboliza el internet como una nube. Los departamentos de mercadeo de las grandes empresas se dieron cuenta de este detalle y lo explotaron.

#### **Pantalla**

Monitor CRT, de plasma, LCD u otro dispositivo de reproducción de imágenes que el ordenador utiliza como dispositivo de salida de visualización.

#### **Página Web**

Su contenido puede ir desde un texto corto a un voluminoso conjunto de textos, gráficos estáticos o en movimiento, sonido, etc, en lenguaje HTML.

#### **PDF**

Portable Document Format (Formato de Documento Portable), formato gráfico creado por la empresa Adobe el cual reproduce cualquier tipo de documento en forma digital idéntica, permitiendo así la distribución electrónica de los mismos a través de la red en forma de archivos PDF. El programa gratuito Acrobat Reader, de Adobe, permite la visualización de los PDFs.

#### **Periféricos**

Aparatos o equipos electrónicos, (como monitores, impresoras, teclados, escáneres, etc), adicionales a una computadora (formada por memoria principal y CPU); se usa habitualmente para definir a los elementos que se conectan externamente a un puerto de la computadora.

#### **Red inalámbrica**

Red que no utiliza como medio físico el cableado sino el aire y generalmente utiliza microondas o rayos infrarrojos.

#### **Red Privada Virtual**

Red en la que al menos alguno de sus componentes utiliza la red Internet pero que funciona como una red privada, empleando para ello técnicas de cifrado.

#### **Redes sociales**

Las redes sociales como Facebook, Twitter, Google Plus, LinkedIn, entre otros, usualmente son sitios web que permiten la fácil interacción entre personas por medios digitales.

#### **Registro de Internet**

Cualquiera de los organismos delegados por ICANN para temas relacionados con direcciones de la red.

#### **Resolución de pantalla**

Cantidad de píxeles que se pueden ubicar en un determinado modo de pantalla. Estos píxeles están a su vez distribuidos entre el total de horizontales y el de verticales.

#### **Servidor**

Un servidor es una computadora que maneja peticiones de data, email, servicios de redes y transferencia de archivos de otras computadoras (clientes).





### **Servidor de Correo**

Un servidor de correo (mail server) es la computadora donde se ejecuta un programa de gestión de emails, como por ejemplo Sendmail, Qmail y Microsoft Exchange.

### **Servidor Seguro**

Tipo especial de servidor diseñado con el propósito de dificultar, en la mayor medida posible, el acceso de personas no autorizadas a la información en él contenida. Se destaca que un tipo de servidor seguro especialmente protegido es el utilizado en las transacciones de comercio electrónico.

### **Servidor Web**

Un servidor web es el programa, y la computadora que lo corre, que maneja los dominios y páginas web, interpretando lenguajes como html y php, entre otros. Ejemplos: Apache y Microsoft IIS.

### **Sistema operativo**

Es un conjunto de programas que sirven para manejar un ordenador.

### **Software**

Se refiere a programas en general, aplicaciones, juegos, sistemas operativos, utilitarios, antivirus, etc. Lo que se pueda ejecutar en la computadora.

### **Spam**

Envío masivo, indiscriminado y no solicitado de publicidad a través de email, aunque actualmente las personas se refieren como spam a publicidad que llega a los celulares por medio de mensajes de texto SMS, por ejemplo.

### **Teclado**

Periférico de entrada utilizado para dar instrucciones y/o datos a la computadora a la que está conectada.

### **Teleconferencia**

Consiste en mantener una conferencia por TV con varias personas a la vez. Se logra mediante cámaras y monitores de videos ubicados en las instalaciones del cliente o en un centro de conferencias público. El video de pantalla completa y de movimiento pleno a 30 cuadros por segundo requiere una red con un gran ancho de banda.

### **Telefonía IP**

La señal analógica de la voz es convertida en señal digital que puede transitar por internet. La calidad del sonido en las redes TCP/IP depende del ancho de banda del que se dispone.

### **USB**

Universal Serial Bus. Estándar utilizado en las PCs con el fin de reconocer los dispositivos hardware (impresora, teclado, etc.) y ponerlos en funcionamiento de forma rápida y sencilla. Elimina la necesidad de instalar adaptadores en la PC.

### **Usuario**

Persona que tiene una cuenta en una determinada computadora por medio de la cual puede acceder a los recursos y servicios que ofrece una red. Puede ser tanto usuario de correo electrónico como de acceso al servidor en modo terminal. Un usuario que reside en una determinada computadora tiene una dirección única de correo electrónico.





#### **Utilitario**

Programa diseñado para realizar una función particular, problemas muy enfocados o relacionados con el manejo de sistema de computadora.

#### **Videokonferencia**

Sistema que permite la transmisión en tiempo real de video, sonido y texto a través de una red; ya sea en una red de área local (LAN) o global (WAN).

#### **Virtual**

Término de frecuente utilización en el mundo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones el cual designa dispositivos o funciones simulados.

#### **Virus**

Programa que se duplica a sí mismo en un sistema informático incorporándose a otros programas que son utilizados por varios sistemas.

#### **Visita**

En internet, una visita es el recorrido que un usuario hace por un sitio web.

#### **Website**

Sitio web. Conjunto de páginas web que usualmente comparten un mismo tema e intención.

#### **WiFi**

Abreviatura en inglés para "wireless fidelity". Un tipo de red inalámbrica (WLAN - wireless local area networks), que usa el protocolo inalámbrico de alcance limitado IEEE802.11b, que transmite datos en banda ancha en el rango espectral de 2.4 GHz.

#### **Windows**

Sistema operativo desarrollado por la empresa Microsoft cuyas diversas versiones (3.1, 95, 98, NT, 2000, XP, Vista, 7) han dominado el mercado de las computadoras personales, aunque no se puede decir lo mismo del mercado de redes corporativas.

#### **World Wide Web**

Comúnmente conocido como WWW. Es el sistema de información basado en hipertexto, cuya función es buscar y tener acceso a documentos a través de la red de forma que un usuario pueda acceder usando un navegador web. Creada a principios de los años 90 por Tim Berners-Lee, investigador en el CERN, Suiza. La información transmitida por el www puede ser de cualquier formato: texto, gráfico, audio y video.







**ANEXO 2.**

**PERMISO PARA USO DE EQUIPOS FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO.**

DATOS PERSONALES

Nombre del Usuario: \_\_\_\_\_

Área donde labora: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

JEFE A CARGO: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE AUTORIZACIÓN:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATOS DEL EQUIPO

MARCA:

MODELO:

SERIE:

CARACTERISTICAS DEL EQUIPO:

ANTIVIRUS:

LICENCIAS DEL SOFTWARE:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_  
Firma y sello jefe área y/o Servicio

Firma y sello del Usuario



### FICHA DE NUEVO USUARIO.

Nombres y Apellidos : \_\_\_\_\_

N° DNI : \_\_\_\_\_

Dirección : \_\_\_\_\_

Teléfono Móvil : \_\_\_\_\_

Correo electrónico : \_\_\_\_\_

Nro. de Colegiatura : \_\_\_\_\_

Nro. Especialidad : \_\_\_\_\_

Cargo : \_\_\_\_\_

Puesto y Área : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma y sello jefe área y/o Servicio

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del Usuario





FORMATO N°1

HABILITACIÓN DE EQUIPOS EXTRAÍBLES (USB) Y LIBERACIÓN DE PAGINAS WEB.

**DATOS PERSONALES**

Nombre del Usuario: \_\_\_\_\_

Área donde labora: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

JEFE A CARGO: \_\_\_\_\_

MOTIVO DE AUTORIZACIÓN:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

EQUIPOS EXTRAÍBLES y/o Liberación de Páginas Web.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma y sello jefe área y/o Servicio

\_\_\_\_\_  
Firma y sello del Usuario

