



Resolución Ministerial

Lima, 22 de FEBRERO del 2017

Visto, el expediente N° 15-096005-005 que contiene el Informe N° 010-2016-OGTI-OST-ST/MINSA, emitido por el Director General de la Oficina de Tecnologías de la Información; y,

CONSIDERANDO:

Que, el Ministerio de Salud utiliza el correo electrónico institucional como una herramienta importante de comunicación e intercambio de información interna y externa, con la finalidad de mantener la comunicación y la coordinación entre las diferentes unidades orgánicas de la institución y con otras entidades;

Que, con Resolución Ministerial N° 521-2006/MINSA de fecha 30 de mayo de 2006, se aprobó la Directiva Administrativa N° 087-MINSA/OGEI-V:01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso del Correo Electrónico en el Ministerio de Salud";

Que, los equipos de cómputo y los servicios informáticos constituyen herramientas importantes en el desempeño de las actividades de las entidades públicas, a fin de cumplir las metas institucionales de manera eficaz y eficiente, por lo que resulta necesario promover el correcto uso de los mismos;

Que, con Resolución Ministerial N° 971-2006/MINSA de fecha 13 de octubre de 2006, se aprobó la Directiva Administrativa N° 100-MINSA/OGEI-V:01 "Directiva Administrativa para el Correcto Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud";

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2016-SA, se aprobó el nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, siendo responsabilidad de la Oficina General de Tecnologías de la Información dirigir el diseño, desarrollo e implementación de los instrumentos de seguridad de tecnologías de la información y comunicación del Ministerio de Salud;

Que, a través del documento de visto, la Oficina General de Tecnologías de la Información opinó que resultaba necesario la integración en un solo documento normativo de las Directivas Administrativas antes citadas, por las siguientes razones: i) ambas Directivas Administrativas establecen disposiciones relacionadas a los mismos servicios informáticos que brinda el MINSA que requieren actualización, ii) la base legal se



R. VILLARÁN C.



J. Montalva



J. MORALES



encuentra desactualizada en los documentos normativos de origen, y iii) las funciones de los órganos del Ministerio de Salud involucrados en la referida Directiva, en virtud del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2016-SA;

Con el visado del Director General de la Oficina General de Tecnologías de la Información, del Director General de la Oficina General de Administración, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y del Secretario General; y,

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud";

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva Administrativa N° 229 -MINSA/2017/OGTI "Directiva Administrativa para el Uso de Servicios Informáticos del Ministerio de Salud" la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina General de Tecnologías de la Información efectúe la difusión, implementación y supervisión de la Directiva que se aprueba mediante la presente Resolución Ministerial.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina General de Comunicaciones, la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal institucional del Ministerio de Salud, en la dirección electrónica: <http://www.minsa.gob.pe/transparencia/index.asp?op=115>.

Regístrese y comuníquese.


PATRICIA J. GARCÍA FUNEGRA
Ministra de Salud



R. VILLARÁN C.



J. Montalva



J. MORALES C.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229 - MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE
LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL MINISTERIO DE SALUD

1. FINALIDAD

Fomentar el uso adecuado de equipos de cómputo, equipos de telecomunicaciones y servicios informáticos en el Ministerio de Salud.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y responsabilidades que deben cumplir los usuarios para el correcto uso de los servicios informáticos en el Ministerio de Salud.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva Administrativa es de aplicación obligatoria en todos los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.

4. BASE LEGAL

- Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
- Ley N° 28493 - Ley que Regula el Uso de Correo Electrónico Comercial No Solicitado (SPAM) y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 031-2005-MTC.
- Resolución Ministerial N° 431-2015-MINSA, que aprueba la Política de Seguridad de la Información del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Ministerial N° 068-2016/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 214-MINSA/OGEI-V.01, Directiva Administrativa para la Administración del Programa del Ordenador (Software) en el Ministerio de Salud.
- Resolución Jefatural N° 207-2002-INEI, que aprueba la Directiva N° 010-2002-INEI/DTNP: "Normas Técnicas para la asignación de nombres de dominio de las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, que aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP sobre "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".



5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

Para efectos de la aplicación de la presente Directiva Administrativa se consideran las siguientes definiciones operativas:

- 5.1.1 **Activo de información.-** Cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (software, hardware, equipos de cómputo y

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Nº 229- MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

telecomunicaciones, servicio de correo electrónico, servicio de internet, archivadores, entre otros) que tenga valor para la entidad.

- 5.1.2 **Áreas usuarias:** Son los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Directiva Administrativa.
- 5.1.3 **Antivirus:** Son programas cuya función es detectar y eliminar virus informáticos y otros programas maliciosos que se encuentran instalados en los equipos de cómputo.
- 5.1.4 **Carpeta compartida:** Servicio informático que permite a las áreas usuarias y a los usuarios autorizados, administrar y/o acceder a la información compartida en un repositorio accesible a través de la red informática.
- 5.1.5 **Carpeta ftp:** Servicio informático que permite a las áreas usuarias y a los usuarios autorizados, administrar y/o acceder a la información compartida en un repositorio accesible a través de internet.
- 5.1.6 **Correo electrónico:** Es un servicio informático, similar al correo postal, que permite a los usuarios enviar y recibir información, así como documentos en formato electrónico como parte del contenido de los mensajes.
- 5.1.7 **Correo electrónico institucional:** Es una herramienta de comunicación e intercambio de información para las personas autorizadas que laboran o prestan servicio en la Administración Central del Ministerio de Salud.
- 5.1.8 **Equipos de cómputo:** Están considerados los servidores de red, computadoras personales, laptops, tablets, impresoras, escáneres, entre otros.
- 5.1.9 **Equipo de telecomunicaciones:** Están considerados los proyectores, teléfonos celulares, switches, hubs, routers, equipos de radiocomunicación, wi fi, radios, etc.
- 5.1.10 **Firma del correo electrónico institucional:** son los textos e imágenes con que se termina cada correo electrónico, y que se añaden automáticamente a los nuevos mensajes, configurándose mediante el software de correo electrónico.
- 5.1.11 **Infraestructura tecnológica:** Conjunto de equipos informáticos y de telecomunicaciones (hardware), sistemas operativos, de gestión de bases de datos, de desarrollo y despliegue de aplicativos informáticos, de gestión de seguridad y tráfico de información (software) y la red informática en su conjunto.
- 5.1.12 **Internet:** Red informática pública mundial, que permite a los usuarios autorizados el acceso a información y servicios informáticos públicos de acuerdo a políticas de uso establecidas.
- 5.1.13 **Intranet:** Red informática privada, que permite a los usuarios autorizados el acceso a información y servicios informáticos privados de acuerdo a políticas de uso establecidas.
- 5.1.14 **Malware:** tipo de software que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora o sistema de información sin el consentimiento de su propietario. Para el presente documento se hace referencia a toda variedad de software hostil, intrusivo o molesto.
- 5.1.15 **Mesa de ayuda:** Servicio brindado por la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones mediante el cual se reciben y atienden las solicitudes de soporte técnico de las áreas usuarias y de los usuarios.
- 5.1.16 **Phishing:** Es una técnica que busca adquirir información confidencial de forma fraudulenta mediante una aparente comunicación oficial electrónica enviada por correo electrónico.
- 5.1.17 **Plataforma virtual de aprendizaje:** Servicio informático que permite implementar y desplegar acciones de educación y comunicación a distancia.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229 - MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

- 5.1.18 **Red informática:** Conjunto de equipos informáticos y de telecomunicaciones, hardware y software administrados a través de políticas y protocolos para la interconexión y el intercambio o transmisión de información entre ellos.
- 5.1.19 **Respaldo Información:** Copiar la información importante de un dispositivo primario a uno o varios dispositivos secundarios, para que en caso de que el primer dispositivo sufra una avería electromecánica o un error en su estructura lógica, sea posible contar con la mayor parte de la información necesaria para continuar con las actividades rutinarias y evitar pérdida generalizada de datos.
- 5.1.20 **Servicio informático:** Servicio basado en las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones - TICs.
- 5.1.21 **Software:** Componentes lógicos necesarios para hacer posible la realización de funciones y tareas específicas por parte de los de los equipos informáticos o de telecomunicaciones.
- 5.1.22 **Software Institucional o aplicativo informático institucional:** Software legal, de uso oficial para el cumplimiento de objetivos y funciones; está bajo la responsabilidad y administración de una unidad orgánica.
- 5.1.23 **Software legal:** Software adquirido, desarrollado u obtenido sin contravenir la legislación sobre derechos de autor.
- 5.1.24 **Spam:** Es el mensaje de correo electrónico, por lo general con fines comerciales, que se recibe sin haberlo solicitado.
- 5.1.25 **Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (TICs):** Tecnologías que permiten el tratamiento de la información (captura, almacenamiento, procesamiento, transmisión entre otras acciones).
- 5.1.26 **Usuario:** Es toda persona, sea funcionario o servidor público, consultor, practicante, u otro, sin importar el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto, que ha sido debidamente autorizado para el uso de uno o varios servicios informáticos del Ministerio de Salud.

5.2. De los equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos del Ministerio de Salud:



- 5.2.1 Los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud se constituyen en áreas usuarias y el personal que labora o presta servicios en ellas, en usuarios de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos que se les asignen.
- 5.2.2 El Ministerio de Salud cuenta con una infraestructura tecnológica que está a disposición de sus áreas usuarias y usuarios para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, respectivamente.
- 5.2.3 La Oficina General de Tecnologías de la Información, a través de la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, es la unidad orgánica responsable de administrar dicha infraestructura tecnológica, de asegurar niveles óptimos de disponibilidad y buen funcionamiento, así como de brindar el soporte técnico para el correcto, eficaz y eficiente uso de la misma; para lo cual cuenta con personal técnico especializado para la administración y soporte de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y de los servicios informáticos.
- 5.2.4 La Oficina General de Tecnologías de la Información, a través de la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, monitoreará el cumplimiento de la presente Directiva Administrativa por parte del personal informático dispuesto en los órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Salud, ubicadas fuera de la sede central.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229 - MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

5.3. Del correo electrónico institucional

- 5.3.1 El correo electrónico institucional es de uso exclusivo para fines laborales y actividades que estén relacionadas directamente al cumplimiento de las funciones de los órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Salud.
- 5.3.2 El usuario sólo podrá acceder al correo electrónico institucional mientras mantenga vínculo laboral vigente con el Ministerio de Salud.
- 5.3.3 El correo electrónico institucional podrá ser usado como medio para remitir comunicados institucionales a través de la Oficina General de Comunicaciones.
- 5.3.4 Los correos electrónicos institucionales que adjunten documentos que no son propios del remitente, deben citar la fuente de origen y/o los autores, cuando correspondan, a fin de respetar los derechos de autor.
- 5.3.5 Los mensajes de correo electrónico y sus archivos adjuntos tienen validez legal siempre y cuando estén firmados digitalmente bajo el estricto cumplimiento del marco legal vigente.

6 DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. Del uso del correo electrónico institucional

6.1.1 De la creación, renovación, modificación, bloqueo y baja de correo electrónico Institucional

6.1.1.1 La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones es la encargada de la creación, renovación modificación, bloqueo y baja de las cuentas de correo electrónico institucional, en los casos siguientes:

- Cuando las normas legales publicadas en el Diario Oficial El Peruano publiquen la designación, renuncia, destitución, de los funcionarios de confianza del Ministerio de Salud.
- A solicitud de los Directores Generales, o Ejecutivos, para el personal a su cargo, para lo cual se utilizará el Formato de Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario (ver Anexo 1).

Excepcionalmente, para el caso de bajas de cuentas y servicios informáticos de los funcionarios públicos del MINSA salientes, el nuevo funcionario público deberá solicitar a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones la ampliación de la vigencia de la cuenta de correo electrónico institucional del funcionario público saliente, para la conclusión de sus trámites pendientes para la realización de la entrega de cargo respectiva.

6.1.1.2 La cuenta de correo electrónico institucional puede corresponder a un usuario en particular (cuenta individual) o corresponder a un grupo de usuarios (cuenta de grupo o global); la cuenta personal debe estar conformada por la letra inicial del primer nombre del usuario, el primer apellido y ligado con el símbolo @ al nombre de dominio del Ministerio de Salud.

Por ejemplo:

- Nombre de usuario: Juan Guerra,
- Dominio del Ministerio de Salud: **minsa.gob.pe**
- Correo electrónico institucional será: **jguerra@minsa.gob.pe**

En caso de existir dos formaciones de cuenta de correo iguales, la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, procederá a incluir tantas letras del segundo apellido como sean necesarias en la cuenta de la persona recientemente incorporada, a fin de que esta cuenta sea única en el Ministerio de Salud.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229 - MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

Por ejemplo:

Nombre de Usuario	Nombre de la Cuenta
Juan Guerra Villacorta	jguerra@minsa.gob.pe
José Guerra Villavicencio	jguerrav@minsa.gob.pe
Jeisson Guerra Villarán	jguerravi@minsa.gob.pe

Los casos excepcionales deberán ser aprobados por el Director General o Ejecutivo, de las áreas usuarias donde laborará el usuario.

6.1.1.3 El usuario debe establecer una contraseña para poder utilizar su cuenta de correo electrónico institucional. Esta contraseña es personal e intransferible no debiendo ser transferida a otra persona, bajo responsabilidad.

6.1.2 Del correcto uso del correo electrónico institucional

6.1.2.1 El usuario debe comunicar la recepción de mensajes ofensivos o de dudoso origen a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, a fin de que ésta inicie el monitoreo y revisión correspondiente.

6.1.2.2 El usuario que reciba mensajes de procedencia desconocida, con o sin archivos adjuntos, debe reportarlo inmediatamente a la Mesa de Ayuda (anexo 2161), a fin de que se tomen las acciones correspondientes que permitan minimizar riesgos en seguridad de la información, los usuarios no deben bajo ningún motivo, abrir, reenviar o descargar contenido alguno del mensaje en cuestión.

6.1.2.3 Los usuarios deben evitar el envío de mensajes por correo electrónico institucional a cuentas globales, salvo la necesidad de comunicar asuntos oficiales.

6.1.2.4 Los usuarios no deben iniciar, enviar o responder mensajes de tipo cadena en el correo electrónico institucional.

6.1.2.5 Los usuarios deben evitar el envío de mensajes personales por correo electrónico institucional.

6.1.3 De la firma del correo electrónico institucional

6.1.3.1 Todo mensaje enviado (nuevos, respuestas y reenvíos) desde la cuenta de correo electrónico institucional debe incluir la respectiva firma institucional del usuario, incluyendo como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos
- Cargo
- Unidad orgánica
- Teléfonos y anexo
- Dirección de Entidad

"El contenido de este correo electrónico (texto y adjuntos) se dirige exclusivamente a su destinatario. De contener información privilegiada o confidencial, debe ser usada exclusivamente por la persona/entidad de destino, por lo que se prohíbe su uso, copia, reproducción o distribución en virtud del marco legal vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le solicitamos comunique al remitente y proceda a su eliminación inmediata."

6.1.3.2 El diseño de la firma de los correos electrónicos institucionales deberá ser realizado por la Oficina General de Comunicaciones



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229 - MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

6.1.4 Del tamaño de los mensajes y el aumento de capacidad

6.1.4.1 Todo correo electrónico institucional será generado inicialmente, por la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, con una capacidad de envío de información de 5MB; tal capacidad incluye el tamaño de los archivos adjuntos.

6.1.4.2 La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, a través de la Mesa de Ayuda, es responsable de brindar al usuario las pautas necesarias para descargar (liberar espacio) el buzón y/o efectuar el respaldo de su correo institucional.

6.1.4.3 El usuario que requiera mayor capacidad a la establecida, deberá solicitarlo, a través de su superior que puede ser Director General o Ejecutivo, a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, utilizando el Formato de Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario (Anexo 1), sustentando el motivo del incremento de capacidad y firmado por el Director General o Director Ejecutivo, del área usuaria donde labora.

6.1.5 De las obligaciones en el uso del correo electrónico institucional

Los usuarios de correo electrónico institucional tienen la obligación de:

- Hacer uso correcto de sus cuentas de correo electrónico institucional de acuerdo a lo establecido en la presente Directiva Administrativa.
- Depurar constantemente los mensajes del correo electrónico institucional.
- Asumir responsabilidad por los mensajes emitidos desde su cuenta de usuario.
- Todo usuario que tenga configurado su correo electrónico institucional en un dispositivo móvil, en una estación de trabajo institucional y/o que accedan remotamente, como medida de seguridad, deberán bloquearlos cuando no los estén utilizando.

6.1.6 De las medidas de seguridad en el uso del correo electrónico

La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones es responsable de:

- Implementar los medios técnicos necesarios para reducir los riesgos de ataques vía Malware, Spam, Phishing u otros.
- Mantener actualizado el antivirus del servidor de correo electrónico institucional.
- Los usuarios del Ministerio de Salud son responsables de:
 - Evitar remitir datos personales a cuentas ajenas al dominio de la institución.
 - Generar una copia de la información de carácter confidencial.
 - Eliminar los correos innecesarios de su cuenta, cuando ésta presente una alerta por límite de capacidad.
 - Evitar el registro de la cuenta de correo institucional en actividades de carácter personal.
 - Reportar inmediatamente toda anomalía que detecte en su correo institucional al correo: soporte_tecnico@minsa.gob.pe



6.2. De la asignación de equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos

La asignación de equipos de cómputos y telecomunicaciones para las áreas usuarias y usuarios que los soliciten, se realizarán de acuerdo con las disposiciones de la Directiva Administrativa para la Asignación en Uso y Control de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Salud.

6.2.1 De los servicios informáticos

6.2.1.1. El Director General o Director Ejecutivo, de las áreas usuarias deben solicitar el acceso de los servicios informáticos de red, correo electrónico institucional, internet, intranet, carpetas compartidas, carpetas ftp, y software institucional mediante el Formato de Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario que se encuentra en el Anexo 1 de la presente Directiva Administrativa. En caso que algún usuario necesite acceder a los sistemas de información denominados SIAF o SIGA, previa autorización del Director General o Director Ejecutivo, de su área usuaria, deberá solicitar el acceso a los responsables de dichos sistemas que se encuentran en la Oficina General de Administración. Dichos responsables deberán consignar su visto en el Formato de Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario (Anexo 1). Luego de ello, deberá derivarlo a la Mesa de Ayuda que se encuentra en la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones de la Oficina General de Tecnologías de la Información, para proceder con la atención del servicio solicitado.

6.2.1.2. El usuario del servicio debe adjuntar al Formato de Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario (Anexo 1), el documento que acredite el vínculo laboral, tal como la Resolución Ministerial de designación, Resolución o documento de nombramiento o destaque, Contrato Administrativo de Servicios, Adenda, Resolución de practicante, de secgrista o documento equivalente, según corresponda.

6.2.1.3. Las áreas usuarias que requieran la activación de una cuenta de correo electrónico institucional no personal con fines específicos, deben solicitar y sustentar, a través del Director General o Director Ejecutivo, la necesidad mediante el Formato de Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario (Anexo 1), indicando el tiempo de su uso, así como el usuario que será responsable del mismo.

6.2.1.4. La renovación del período de uso de los servicios informáticos para los usuarios nombrados o contratados bajo la modalidad CAS, será coordinada entre la Oficina General de Recursos Humanos y la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones.

6.2.1.5. La Oficina General de Recursos Humanos, a través de la persona debidamente autorizada, debe comunicar vía correo electrónico institucional u otro medio a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, el fallecimiento, renuncia, cese definitivo y destitución de los usuarios para dar de baja a los servicios informáticos asignados según corresponda.

6.2.1.7. La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones identifica, diseña, implementa y administra servicios informáticos especializados tales como préstamo de equipos, telefonía interna, fija y móvil, instalación de software, diseño de páginas de internet, alojamiento de cursos en la plataforma virtual de aprendizaje, consultas en línea a RENIEC, asistencia técnica en materia de tecnologías de información y telecomunicaciones, entre otros, que se ponen a disposición y uso según Directivas Administrativas específicas. Para la administración del programa del ordenador (software) deberán aplicar la Directiva Administrativa para la Administración del Programa del Ordenador (Software) en el Ministerio de Salud vigente.

6.2.1.8. Las áreas usuarias, a través del Director General o Director Ejecutivo, deben solicitar los servicios informáticos especializados mediante documento dirigido o a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, o mediante los mecanismos que ésta establezca, sustentando y especificando detalladamente sus requerimientos, usuarios responsables, permisos correspondientes, y la información técnica que se requiera para la realización de dicho servicio.



6.2.2 Del servicio de respaldo de información o copia de seguridad

6.2.2.1. Las áreas usuarias, a través del Director General o Director Ejecutivo, pueden solicitar mediante el Formato de Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario (Anexo 1), una carpeta compartida como repositorio para la información relevante de su unidad orgánica, la cual estará accesible de acuerdo a los permisos indicados para los usuarios autorizados. El espacio para la carpeta compartida se asignará en función de la disponibilidad de este recurso.

6.2.2.2. La información almacenada en las carpetas compartidas de los equipos de cómputo de las áreas usuarias será respaldada según el esquema de respaldo establecido por el responsable periódicamente; así mismo, dicha información será incluida en el servicio de custodia externa de copias de seguridad del Ministerio de Salud.

6.2.2.3. Los Directores generales o ejecutivos que requieran el respaldo de información de los equipos de cómputo bajo su responsabilidad, deben solicitarlo a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, mediante correo electrónico dirigido a la cuenta de correo soporte_usuarios@minsa.gob.pe.

6.2.2.4. Por política de seguridad, los usuarios deben organizar y realizar copias de seguridad de la información de alta importancia que se encuentre bajo su responsabilidad (equipos de cómputo, carpetas compartidas y carpetas ftp asignadas).

6.2.3 De las prohibiciones en el uso de equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos

6.2.3.1 Los usuarios no deben prestar o intercambiar los equipos de cómputo y telecomunicaciones asignados.

6.2.3.2 Los usuarios no deben conectar equipos electrodomésticos a los tomacorrientes de energía eléctrica estabilizada, por ser de uso exclusivo para los equipos informáticos.

6.2.3.3 Los usuarios no deben manipular alimentos, pegar etiquetas, rociar líquidos, ni cualquier otra acción que pueda dañar o alterar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo que utiliza.

6.2.3.4 Los usuarios no deben: instalar o desinstalar hardware o software; abrir, manipular, sacar o cambiar componentes de los equipos informáticos o periféricos; alterar las configuraciones establecidas de los equipos informáticos; mover los equipos informáticos a lugares no seguros.

6.2.3.5 Los usuarios no deben copiar, distribuir o redistribuir programas licenciados.

6.2.3.6 Los usuarios no deben utilizar ninguna conexión privada a redes externas vía modem, conexiones inalámbricas con otras instituciones o conexiones a Internet separadas de la conexión de la institución desde su equipo informático. En caso de ser necesario para el desempeño de sus responsabilidades, se podrá solicitar vía correo, a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones que brinde las facilidades técnicas para no poner en riesgo la información de la institución.

6.2.3.7 Los usuarios no deben descargar o intercambiar música, videos u otros programas desde o a través de la red, ni copiar, instalar o usar software no autorizado.

6.2.4 De la Mesa de Ayuda al usuario

6.2.4.1. La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, mediante el servicio de Mesa de Ayuda (anexo 2161), debe brindar el soporte técnico para el correcto uso de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos; las áreas usuarias y usuarios deben contactar a la Mesa de Ayuda a través del medio pertinente.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229 - MINSAL/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

6.2.4.2. La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, debe mantener un registro de las solicitudes de mesa de ayuda, en el cual se identifiquen los requerimientos e incidencias que se presenten, causas de origen y las soluciones que se brinden.

6.2.4.3. El personal de soporte técnico de la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, es el único personal autorizado para realizar instalaciones y/o modificaciones a las configuraciones de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos, así como para realizar el traslado de los equipos de cómputo.

6.2.4.4. El personal de soporte técnico de la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones debe verificar la integridad y correcta configuración y estado de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos asignados.

6.2.5 De la supervisión del correcto uso y disponibilidad de los servicios informáticos

6.2.5.1 El Ministerio de Salud, a través de la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, implementará mecanismos o controles de seguridad tales como políticas, equipos informáticos y software corta fuegos o firewall, software antivirus, sistemas de detección y /o prevención de intrusos, filtros de spam, filtros de contenido en internet, sistemas de priorización de paquetes de datos, entre otros, como medidas para prevenir todo riesgo y amenaza que considere que atenten contra un activo de la información.

6.2.5.2 La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, debe controlar el acceso a los equipos de cómputo, telecomunicaciones y servicios informáticos, denegando el acceso a cualquier usuario que contravenga las políticas de seguridad de la información, debiendo informar a las áreas usuarias y a los usuarios afectados las acciones de control tomadas; asimismo, debe verificar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva Administrativa e informar a la Dirección u Oficina General correspondiente para que pongan en conocimiento a la Secretaría Técnica de los Órganos instructores del Proceso Administrativo Disciplinario a efectos de que inicien las acciones pertinentes, de conformidad con el Reglamento General de la Ley de Servicio Civil aprobada por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, en concordancia con la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR-PE.

6.2.6 Del mantenimiento y la renovación de la infraestructura tecnológica

La Oficina General de Tecnologías de la Información, a través de la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, debe elaborar y ejecutar el plan anual de mantenimiento preventivo, considerando las garantías vigentes y vencidas de todos los equipos y del software con que se cuente.

7 RESPONSABILIDADES

7.1 La Oficina General de Tecnologías de la Información del Ministerio de Salud, a través de la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, es responsable de la difusión, asistencia técnica y supervisión del cumplimiento de la presente Directiva Administrativa.

7.2 La Oficina de Soporte y Telecomunicaciones es responsable de:

7.2.1 Asistir técnicamente al personal en el uso del correo electrónico institucional y en la creación de contraseñas seguras.

7.2.2 Disponer las medidas de seguridad necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad del servicio de correo electrónico institucional.

7.2.3 Implementar y supervisar las disposiciones establecidas en la presente Directiva Administrativa.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 227 - MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

- 7.3** Las áreas usuarias del Ministerio de Salud son responsables de cumplir la presente Directiva Administrativa.

8 DISPOSICIONES FINALES

- 8.1** El correo electrónico institucional utilizará la firma digital que el Ministerio de Salud implemente.
- 8.2** El incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva Administrativa se hará de conocimiento del Director Ejecutivo y/o del Director General del área usuaria bajo la cual viene trabajando, y de la Secretaria Técnica de los Órganos del Proceso Administrativo Disciplinario del Ministerio de Salud, a fin de que se determine si el usuario incurrió en faltas administrativas.



9 ANEXOS

Anexo 1: Solicitud de Cuenta y Servicios Informáticos para Usuario

Anexo 2: Cartilla de Recomendaciones para la Elección de Contraseñas

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229- MINS/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

Anexo 1

SOLICITUD DE CUENTA Y SERVICIOS INFORMÁTICOS PARA USUARIO

Directiva Administrativa N° -MINS/2016

Fecha: ____/____/____

Motivo Solicitud: ☐ Creación En reemplazo de: _____
 ☐ Renovación ☐ Modificación ☐ Bloqueo o Baja

Datos del Director General/ Ejecutivo que solicita (*):

Apellidos y Nombre: _____
Dirección/Oficina Gral.: _____
Cargo: _____ Teléf. / Anexo: ____/____

Datos del usuario de los servicios:

Apellidos y Nombre: _____ DNI N° _____
Dirección/Oficina Ejec.: _____ Oficina/Área _____
Cargo: _____ Teléf. / Anexo: ____/____
Condición ☐ Nombrado ☐ CAS Contrato N° _____
 ☐ Otro: _____ ☐ _____

Periodo de uso: (.....) Meses

Acceso a Servicios: ☐ Red ☐ Correo institucional ☐ SIAF ☐ _____
SIGA
 ☐ Sistema de Trámite Documentario ☐ Consulta ☐ Operador
 ☐ Carpeta compartida Ruta: _____
 Permisos: ☐ Lectura ☐ Creación ☐ Modificación
 ☐ Carpeta compartida Ruta: _____
 Permisos: ☐ Lectura ☐ Creación ☐ Modificación
 ☐ Recursos compartido de Impresión: _____

Observaciones del Solicitante: _____

(*) El Director General o Ejecutivo del Ministerio de Salud que solicite la cuenta y servicios para usuarios de su Unidad Orgánica, es responsable de informar sobre el alta, renovación, modificación y baja de dichas cuentas y servicios a la Oficina de Soporte y Telecomunicaciones, para la actualización correspondiente.



Funcionario que autoriza/ Área Solicitante

DECLARACIÓN DEL USUARIO

Fecha: ____/____/____

El usuario que suscribe, declara que **se hace responsable del adecuado uso de las cuentas asignadas**, de acuerdo a la Directiva Administrativa que establece el Uso de los Servicios Informáticos del Ministerio de Salud, publicada en el Portal de Normas Legales del Ministerio de Salud, comprometiéndose a cumplir las disposiciones establecidas; así como, asumir las sanciones a que hubieran lugar por el incorrecto uso de los servicios informáticos asignados.

Usuario de los Servicios

Para llenar por la OGTI:

Referencia de la solicitud: _____
Atendido por: _____ Fecha: ____/____/____
Nombre Cuenta: _____
Configurado por: _____ Fecha: ____/____/____
Observaciones: _____

Anexo 2

CARTILLA DE RECOMENDACIONES PARA LA ELECCIÓN DE CONTRASEÑAS

Introducción

Actualmente todo acceso electrónico que requiere de un usuario autorizado utiliza un mecanismo de contraseñas. Entre los usos más comunes que se le pueden dar a una contraseña encontramos:

- El acceso a la red del MINSA.
- La contraseña de correo electrónico.
- El acceso al trámite documentario, entre otros servicios.

La contraseña, palabra clave o contraseña son el método más común de autenticación personal. Éste se usa para detener el acceso no autorizado a los servicios o equipos informáticos.

La efectividad de las contraseñas se ha cuestionado muy a menudo, principalmente porque pueden olvidarse, robarse o darse a otra persona. Sin embargo, pueden proporcionar una buena medida si son apropiadamente manejados por personas autorizadas a usarlos y si son apropiadamente guardados y procesados en el sistema de comprobación de contraseña.

¿Qué es una contraseña?

Una contraseña es una secuencia de caracteres que puede ser usada para muchos propósitos de autenticación. Las contraseñas, a menudo son usados para autenticar la identidad de un usuario de un sistema automatizado de proceso de datos y en algunas instancias para garantizar o denegar el acceso a datos privados o compartidos.

Una contraseña debe ser conocida solamente por la persona que lo generó, de esta manera, los sistemas pueden autenticar la identidad de esa persona y brindar los niveles de acceso a la información de los usuarios.

¿Qué es una buena contraseña?

Una buena contraseña, password o palabra clave es aquel que es muy difícil de adivinar. Éste llega a cumplir los siguientes requerimientos:

- Es fácil de digitar por el usuario al momento de ingresar a los sistemas.
- Debe contener al menos 8 caracteres y no más de 64. Se recomienda combinar números y letras en mayúscula y minúscula, de preferencia no repetir los mismos caracteres. La contraseña distingue mayúsculas y minúsculas, por ello deberá de recordar las letras que escribe en mayúscula. En caso de incluir caracteres que no sean alfa-numéricos hay que averiguar primero cuáles son los que el sistema permite.
- Es fácil de recordar para la persona que lo generó. Sin embargo no es una palabra fácil de adivinar como su nombre o el nombre de sus hijos o el año en el que nació o palabras que se encuentra en algún diccionario de cualquier idioma.
- No es la misma para acceder a todos los sistemas. Esto minimiza el riesgo de ataques o pérdidas de información en todos los sistemas.
- Su tiempo de vigencia debe ser menor a 3 meses, con lo que se dificulta la posibilidad de adivinar cuál es la contraseña.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 229 - MINSA/2017/OGTI
DIRECTIVA ADMINISTRATIVA QUE ESTABLECE EL CORRECTO USO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL
MINISTERIO DE SALUD

Lo que no se debe hacer

Para elegir una buena contraseña, tenga en cuenta la siguiente lista de recomendaciones de lo que no debe hacerse:

- Basar una contraseña en información personal como: el nombre, apodos, fechas de cumpleaños, el nombre de esposa/o, el nombre de su hijo/a, el nombre de animal doméstico que los amigos nombran, el apellido de soltera de las madres, el nombre del pueblo, el número de la casa y el nombre de la calle, número de teléfono, número de registro de automóvil, etc. Tan poco usar sólo una parte de su nombre, o parte de su fecha de cumpleaños.
- No es bueno elegir un objeto que este cerca suyo y usarlo como una contraseña. Es probable que algunas de las primeras palabras que se intenten probar para adivinar su contraseña sean "monitor", "teléfono", "computadora", "teclado", "impresora", etc.
- Nunca use una contraseña basado en su nombre de usuario, nombre de cuenta, nombre de login, nombre de computadora o dirección de email.
- Nunca use una palabra elegida al azar de un diccionario, incluso de un diccionario especializado o de idioma extranjero.
- Nunca use términos de la jerga, científicos, de negocios, legales o musicales.
- Una palabra de ciencia ficción o de una novela de fantasía.
- Nunca use marcas de fábrica o nombres de productos.
- Nunca use malas palabras.
- Nunca utilice caracteres repetidos
- Nunca deje que otra persona vea cuando digita su contraseña.

