



Resolución Directoral

Callao, 31 de Diciembre de 2015

Lima,

VISTOS:

El Memorando 337-2015-HNDAC-OESI, de la Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos y el Informe N° 590-2015-HNDAC-OAJ, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Legislativo N° 604, se estableció que las Oficinas Sectoriales de Estadística e Informática son las encargadas de la producción y del servicio estadístico e informático de cada sector;

Que, asimismo, mediante la Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM, se aprobó la Formulación y Evaluación del Plan Operativo Informático (POI) de las Entidades de la Administración Pública así como su Guía de Elaboración;

Que, bajo dicho contexto normativo, la Oficina de Informática de cada Entidad, o la que haga sus veces, debe formular, elaborar y registrar su Plan Operativo Informático, en forma anual y en concordancia con el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú -Agenda Digital Peruana;

Que, asimismo, de conformidad al artículo 22 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, la Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es el área encargada de brindar el soporte informático e integración de los sistemas de información, en oportunidad y calidad;

Que, en ese sentido, mediante los documentos de vistos, la Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos, eleva la propuesta de Directiva que establece los Lineamientos para el uso correcto y racional de equipos de cómputo, servicios informáticos y seguridad de la información, para su revisión y siendo que se encuentra de conformidad a los lineamientos normativos referidos, resulta viable su aprobación;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas a la Directora General en el literal j) del artículo 8° del "Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión", aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000006

De conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 28411, el Decreto Legislativo N° 604 y la Resolución Ministerial N° 19-2011-PCM;



J. RUIZ R.

Con la visación de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, la Oficina Ejecutiva de Administración y de la Oficina de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR la Directiva que establece los Lineamientos para el uso correcto y racional de equipos de cómputo, servicios informáticos y seguridad de la información del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- NOTIFICAR la presente Resolución Directoral a las diferentes Oficinas, Departamentos y Servicios para los fines correspondientes.

Artículo 3º.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. (www.hndac.gob.pe)

Regístrese, comuníquese y cúmplase.



	DIRECTIVA	DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 002
		Página 1 de 14



C. GUILLEN R.

DIRECTIVA QUE ESTABLECE LOS LINEAMIENTOS PARA EL USO CORRECTO Y RACIONAL DE EQUIPOS DE CÓMPUTO, SERVICIOS INFOMÁTICOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Elaborado por:	OESI-UI	Sr. Juan LEIVA RIOS
Revisado por:	OESI OAJ OEA OEPE OEPE-UO	Dr. Carlos GUILLEN RIVERA Ing. Javier JORDAN VELA Abog. Susana VERANO ZELDA Lic. Cesar RAMIREZ ANGELES Econ. Juan RUIZ RAMIREZ Lic. Karim SÁNCHEZ ARROYO
Aprobado por:	DG	Dra. María Elena AGUILAR DEL AGUILA
Resolución Directoral N°	425	Fecha: 31 DIC. 2015



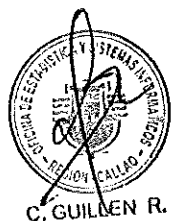
S. VERANO



J. RUIZ R.

	DIRECTIVA		DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N° 002
			Página 2 de 14

INDICE



I.	FINALIDAD.....	3
II.	OBJETIVO.....	3
III.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
IV.	BASE LEGAL.....	3
V.	DISPOSICIONES GENERALES.....	3
VI.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	4
6.1.	DEL USO Y CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO.....	5
6.2.	DEL USO DE SOFTWARE.....	5
6.3.	DEL USO DE REDES Y TELEFONIA.....	6
6.4.	DE LA RED LAN.....	6
6.5.	DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS.....	6
6.6.	DEL USO DE CORREOS ELECTRONICOS.....	6
6.7.	DEL INTERNET.....	7
6.8.	DEL ANTIVIRUS.....	7
6.9.	DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	7
6.10.	RECOMENDACIONES GENERALES	8
VII.	RESPONSABILIDADES.....	8
VIII.	ANEXOS.....	9
	ANEXO N° 01: ORDEN DE ATENCION DE OPORTO TECNICOS Y SISTEMAS INFORMATICOS	
	ANEXO N° 02: FORMULARIO DEL INFORME TÉCNICO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO	
	ANEXO N° 03: KARDEX DE EQUIPO DE CÓMPUTO	



	DIRECTIVA		DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N° 002
			Página 3 de 14

I. FINALIDAD

Establecer lineamientos para el uso y cuidados de los equipos de cómputo y de los servicios informáticos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

II. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que faciliten la implementación del uso eficiente, óptimo y racional de las tecnologías de información y comunicaciones en todas las dependencias del HNDAC.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación incluye a todas las unidades orgánicas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28612- Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del Software en la Administración Pública.
- Ordenanza Regional N° 000006, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Daniel A. Carrión.
- Decreto Supremo N°066-2001 -PCM, aprueba los "Lineamientos de Política General para promover la masificación del acceso a Internet en el Perú".
- Decreto Supremo N° 013-2003-PCM. Modificado por el D.S. 002-2007-PCM. Modificado por el D.S. 053-2008-PCM. Modificado por el D.S. 077-2008-PCM. Modificado por el D.S. 076-2010-PCM. Legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del sector público.
- Decreto Supremo N° 024-2005-PCM Reglamento de Ley N° 28612- Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del Software en la Administración Pública.
- Resolución Jefatural N° 088-2003-INEI, aprueba la Directiva N.° 005-2003-INEI /DTNP, "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM. Guía para la administración eficiente del software legal en la administración pública.
- Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM. Guía Técnica Sobre Evaluación de Software para la Administración Pública.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- a) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es la responsable de la administración de los recursos informáticos del HNDAC.
- b) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos evaluará la necesidad del usuario y dará la conformidad del requerimiento para la adquisición de recursos informáticos o la contratación de consultorías especializadas en el desarrollo o aplicativos informáticos, para el procesamiento, almacenamiento y transporte de la información; debiendo estar incluidos en el cuadro de necesidades integral.
- c) La Oficina Ejecutiva de Administración autorizará la adquisición de recursos informáticos o la contratación de consultorías especializadas en el desarrollo



C. GUILLEN R.



J. RUIZ R.

	DIRECTIVA		DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N° 002
			Página 4 de 14

o aplicativos informáticos, a través de los procesos de compras correspondientes.

- d) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es la encargada de implementar y mantener las conexiones de las redes de datos internas y externas del HNDAC.
- e) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos se encargara de brindar y gestionar el mantenimiento, asesoramiento y entrenamiento en el uso de los recursos informáticos de la institución, En ningún caso el usuario podrá contratar servicios tercerizados para mantenimiento de equipos de cómputo y/o impresoras.
- f) La Oficina de Estadística y sistemas informáticos es el órgano de apoyo encargado de realizar los requerimientos de hardware y software a solicitud de la unidad de Informática, quien está encargada de consolidar los requerimientos de las Direcciones, Oficinas Departamentos y Servicios del Hospital tomando como referencia el Plan anual de adquisiciones.
- g) Los requerimientos de reparación de impresoras y fotocopadoras por terceros deben ser derivados a la Unidad de Informática debiendo contar con un informe técnico antes de proceder a su reparación
- h) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es la encargada de establecer los controles de datos fuente, los controles de operación y los controles de seguridad, con el objeto de asegurar la integridad y adecuado uso de la información que produce el HNDAC.
- i) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos brindará a solicitud de los Jefes de la Unidades orgánicas los accesos a la red, previa evaluación.
- j) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos deberá elaborar el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivos de los equipos de cómputo.
- k) La información almacenada en los equipos de cómputo y servidores de la red, son de propiedad i
- l) El correo electrónico institucional se considera un medio oficial de envío y recepción de información concerniente a las funciones que el usuario cumple para la institución, razón por la cual es obligatorio para el usuario mantenerlo actualizado. Por lo tanto, esta información forma parte del Activo de la Institución

VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

- a) Las computadoras que se adquieran con software instalado, deberán contar con las licencias respectivas,
- b) Todo Equipo de Cómputo de estar incluido en el inventario informático, debiéndose Incluir de manera obligatoria el sistema operativo y la herramienta y/o software de ofimática sea de licencia comercial o libre.
- c) Todo Equipo de cómputo debe contar con un UPS, el cual permite proteger al equipo en situación de corte de fluido eléctrico.
- d) La Unidad de Informática, a través de la Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es la responsable de instalar software autorizados, asimismo la desinstalación de todo software que no cuenta con la licencia oficial de uso.


 G. GUILLEN R.


 S. VIANA Z.


 J. RUIZ R.

	DIRECTIVA	DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 002
		Página 5 de 14

- e) Todo equipo de cómputo, impresora o hardware que sea comprado sin el visto bueno de la Unidad de informática, no recibirá soporte técnico, servicio de instalación, ni será integrado a la red del hospital.
- f) Todo Equipo de cómputo asignado se entregará mediante acta de recepción, debiendo especificar la configuración inicial de acuerdo a su perfil de usuario.
- g) Los usuarios que soliciten la atención de soporte técnico deberán solicitarlo a través del formulario-Anexo N° 01.

6.1. DEL USO Y CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO

- a) Cada usuario debe mantener su contraseña de acceso para la computadora a su cargo y evitar el acceso de personas no autorizadas, a fin de salvaguardar oportunamente la información oficial almacenada.
- b) Los equipos informáticos (computadoras, impresoras, proyectores multimedia y demás accesorios) son exclusivamente para uso oficial, bajo responsabilidad directa del usuario, quedando prohibido su uso para otros fines particulares.
- c) Los usuarios son responsables del adecuado uso y control de los componentes de los equipos de cómputo que le han asignado.
- d) Los desplazamientos de los equipos de cómputo o periférico a otras unidades orgánicas deben ser comunicados a la Unidad de Informática y a la Oficina de Control Patrimonial para el control e inventario de bienes respectivos.
- e) Evitar el consumo de alimentos o bebidas cerca al equipo de cómputo, a fin de evitar accidentes que puedan dañarlo.
- f) Ningún usuario podrá quitar el sello de seguridad, desarmar, cambiar accesorios, cambiar la configuración de los equipos informáticos, asimismo está prohibido pegar stickers decorativos u otros similares sobre el CPU a fin de no obstruirse los ductos de ventilación.
- g) El usuario deberá revisar los dispositivos de almacenamiento externos, que inserte en el equipo a través de programas antivirus instalado en el sistema para evitar contagios de virus.
- h) Los usuarios de la impresora y escáner asignada a la unidad orgánica deben tener conocimiento del Manual de Uso, a fin de conocer las opciones y pautas para el uso correcto, así como las alternativas para los casos de atasco o cambio de cartuchos de tinta y/o tóner, según las características del equipo.
- i) En caso de corte de fluido eléctrico, el usuario deberá inmediatamente salvar su información y luego proceder a apagar el equipo de cómputo y UPS (en ese orden).

6.2. DEL USO DE SOFTWARE

Según D. Leg. N° 822, D.L. 25868, la Decisión Andina 351, tratados de la OMPI y el Código Penal, la copia o pirateo de programas y documentos es ilegal.

La copia de software de marca registrada, con excepción de las copias con fines de seguridad y archivo, es una violación de los derechos de autor

Todo usuario de equipos informáticos que requieren de software debe cumplir con las siguientes disposiciones:

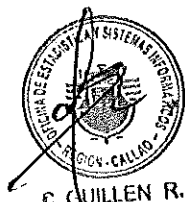

C. GUILLEN R.




J. RUIZ R.

	DIRECTIVA	DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 002
		Página 6 de 14

- a) Mantener sólo software legal en las computadoras y equipos de la institución.
- b) Está prohibido la instalación de software no autorizados, juegos, almacenamiento de música, videos u otros ajenos a los intereses institucionales.
- c) Está prohibido el préstamo o el otorgamiento a terceras personas del software con licencia del HNDAC.
- d) Bajo ninguna circunstancia puede un empleado usar el software de la institución para propósitos ajenos a la organización.
- e) Ningún empleado puede utilizar o instalar software de propiedad personal, freeware, shareware en las computadoras o redes de la institución para no poner en riesgo la integridad y seguridad de las mismas.



C. GUILLEN R.

6.3. DEL USO DE REDES Y TELEFONIA

- a) Todo trabajo de cableado estructurado de red y telefonía será realizado por la Unidad de Informática, a través del área de Redes y Telefonía. En caso de servicios de terceros deberá contar con la aprobación de la Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos.
- b) Ningún usuario debe hacer cambios en las direcciones IP, nombre de grupos o nombres de las computadoras y/o equipos asignados a su cargo sin la autorización del personal de la Unidad de Informática.
- c) Ningún usuario podrá trasladar, adicionar o modificar los puntos de red en el HNDAC que es responsabilidad Unidad de Informática, a través del área de Redes y Telefonía.

6.4. DE LA RED LAN

- a) La Red LAN es el conjunto de componentes que permite la interconexión de los equipos de cómputo a fin de que los usuarios puedan compartir y utilizar los recursos informáticos implementados. Está compuesto por los servidores, medios de conexión, y las estaciones de trabajo.
- b) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es la encargada de la administración de las Redes LAN del HNDAC.
- c) El usuario podrá acceder a la red LAN tales como: compartir impresoras, compartir archivos, almacenar archivos en los servidores principales, correo electrónico y accedes a la intranet e internet.
- d) Para el uso de los recursos de la Red en cada área, se cuenta con diferentes equipos que llevan la señal hasta cada estación de trabajo.
- e) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es la responsable del mantenimiento de las cuentas del usuario de red.

6.5. DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS

- a) Los Jefes de las unidades orgánicas solicitarán a la Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos mediante el formulario el tipo de acceso, los cuales podrán ser todos o algunos de los que se detallan a continuación:
 - Acceso a los sistemas base.
 - Acceso a los programa de trabajo.
 - Acceso a correo electrónico.
 - Acceso a internet.



J. RUZ R.

	DIRECTIVA	DIR-OESI-001
		Edición N° 002
		Página 7 de 14

6.6. DEL USO DE CORREOS ELECTRONICOS

- La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos debe definir las capacidades de almacenamiento de los buzones de cada usuario.
- El uso de Correo Institucional es de carácter obligatorio para mantener la comunicación interna y interinstitucional.
- La cuenta de correo electrónico es de uso exclusivo del usuario asignado, por tanto es personal e intransferible bajo responsabilidad.
- La construcción de la cuenta de correo electrónico de cada usuario se realizará en base a la letra inicial de su primer nombre seguido inmediatamente del apellido paterno.

Ejemplo:

Nombre de usuario: Miguel Grau Seminario

Cuenta de correo: mgrau@hndac.gob.pe

- En caso que el usuario reciba correos no deseados o de procedencia dudosa, deberá notificar el hecho a la Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos.
- Los mensajes de correo deberán tener un ASUNTO que refleje o resuma su contenido.
- Para el reenvío de un mensaje, se debe incluir el mensaje original, para que el destinatario conozca el contexto en el que está dado el mensaje que recibe.
- Se recomienda a los usuarios depurar permanentemente sus buzones de correo, o respaldar en el disco duro del computador personal, los correos que sean importantes.

6.7. DEL INTERNET

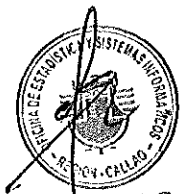
- El Internet tiene por finalidad específica brindar información de carácter global y de interés múltiple; es un medio que permite obtener información a través de las diferentes redes de información.
- Debido a la proliferación de virus informático, se restringe el uso del servicio de internet para el acceso a servidores de correos externos, servicios de archivos compartidos y servicios de mensajería instantánea (chats).
- La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos está autorizada para la implementación de un sistema de auditoría de páginas web visitadas y servicios utilizadas por cada usuario.

6.8. DEL ANTIVIRUS

- La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es la responsable de gestionar la actualización automática de los antivirus en la PC a través de la red.
- El usuario que tenga la necesidad de utilizar dispositivos externos de almacenamiento deberán obligatoriamente pasar el ANTIVIRUS, a fin de evitar el contagio de virus cibernéticos.

6.9. DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION

- Con el objeto de garantizar la confidencialidad de la información del usuario en la red; el sistema debe estar configurado de tal manera que obligue a los


C. GUILLEN R.




J. RUIZ R.

	DIRECTIVA		DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N° 002
			Página 8 de 14

usuarios a realizar el cambio de sus passwords, cuando acceda por primera vez a la red.

- b) La información almacenada en los equipos de cómputo y servidores de la red, son de propiedad institucional, los jefes de las diferentes unidades orgánicas son los encargados de autorizar a su personal, los accesos a los recursos informáticos usados para el cumplimiento de sus funciones.
- c) El usuario cuenta con una contraseña para el acceso a la red LAN y correo electrónico estos servicios son considerados confidenciales y de uso exclusivo del usuario asignado; esta contraseña es de carácter personal.
- d) El uso de los equipos de cómputo será de acuerdo a los horarios establecidos en la jornada laboral remitida a la Oficina de Administración de Recursos Humanos, excepcionalmente se podrá utilizar fuera del horario, debiendo contar con la autorización del Jefe de la unidad orgánica.
- e) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos gestionará y coordinará el almacenamiento de los respaldos de la información.
- f) Se debe mantener el almacenamiento de la información en directorios y/o carpetas en forma ordenada, a fin de facilitar la labor de copias de respaldo de seguridad.
- g) La obtención de la copia de respaldo de la PC, debe tener la periodicidad según la importancia de la información a respaldar, según estime conveniente el usuario



C. GUILLEN R.

6.10. RECOMENDACIONES GENERALES

- a) La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos a través de la Unidad de Informática ubicará los equipos de cómputo debiendo considerar lo siguiente:
 - La zona sea de baja temperatura, lejos del calor o del fuego.
 - No exista agua o goteras que lo puedan dañar
 - La superficie sea de madera, lejos de campos magnéticos para evitar que el equipo se recargue de iones.
 - Evita colocar los equipos sobre lunas.
- b) El usuario verificará al iniciar las labores, que los cables estén conectados en forma correcta, teniendo en cuenta el siguiente orden:
 - Estabilizador o supresor de picos
 - UPS
 - Monitor
 - CPU
- c) Evitar desconectar bruscamente el equipo.
- d) No dejar las pantallas encendidas por más de 12 horas
- e) Cuidar el(los) equipo(s) asignados y de uso común (impresora y/o escáner).
- f) Mantener la configuración inicial tanto de hardware y software
- g) Utilizar solo los programas instalados o autorizados por el área de Soporte Técnico de la Unidad de Informática.
- h) Evitar la conexión de aparatos eléctricos en las tomas de alimentación exclusivas para equipos de cómputo.
- i) Conservar intacto el sello de seguridad adherido a la PC.



J. RUIZ R.

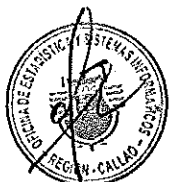
	DIRECTIVA		DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N° 002
			Página 9 de 14

j) Brindar las facilidades para el mantenimiento preventivo programado.

VII. RESPONSABILIDADES

- 7.1. La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es responsable de la implementación de presente directiva
- 7.2. Los Jefe de las unidades orgánicas, son responsables de monitorizar el cumplimiento de la presente directiva.
- 7.3. Los usuarios son los responsables del uso y cuidado de los equipos asignados bajo responsabilidad.
- 7.4. La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es responsable de establecer el Plan Anual de mantenimiento Preventivo y Correctivo de los equipos de cómputo, que se elaborará en coordinación con los jefes de las unidades orgánicas a fin de minimizar las interrupciones en la operatividad de la institución.
- 7.5. La Oficina de Estadística y Sistemas Informáticos es responsable de mantener el parque Informático actualizado, a fin de elaborar el Plan de Reposición de Equipos de Cómputo.

VIII. ANEXOS


 C. GUILLEN R.


 J. RUIZ R.

	DIRECTIVA	DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 002
		Página 10 de 14

ANEXO N° 01: ORDEN DE ATENCION DE OPORTE TECNICOS Y SISTEMAS INFORMATICOS

						OFICINA DE ESTADISTICA Y SISTEMAS INFORMATICOS UNIDAD DE INFORMATICA AREA DE SOPORTE TECNICO					
<u>ORDEN DE ATENCIÓN N° -2016-ST-UI</u>											
UNIDAD ORGANICA:.....						UNIDAD FUNCIONAL:.....					
USUARIO:.....						USUARIO PC:.....					
FECHA											
DESCRIPCION											
TECLADO		WINDOWS		CORREO ELECTRONICO		PUNTOS DE RED					
MOUSE		WORD		INTERNET		ANEXOS TELEFONICOS					
LECTORA		EXCEL		ANTIVIRUS		OTROS					
PLACA MADRE		POWER POINT									
MEMORIA RAM		OUTLOOK									
CPU		SIGA									
DISCO DURO		SIAF									
TARJETA DE VIDEO		OTROS									
SCANNER											
IMPRESORA											
OTROS											
OBSERVACIONES:.....											
..... USUARIO FIRMA Y NOMBRE JEFE DE LA UNIDAD ORGANICA FIRMA Y NOMBRE											



C. GUILLEN R.



J. RUIZ R.

	DIRECTIVA		DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N° 002
			Página 11 de 14

INSTRUCTIVO: ORDEN DE ATENCION DE SOPORTE TÉCNICO

- (1) **ORDEN DE ATENCIÓN N°** : La OESI colocará el Número Correlativo de Orden de Atención de Soporte Técnico correspondiente.
- (2) **Unidad Orgánica**: Colocar el Nombre de la Oficina o Departamento
- (3) **Unidad Funcional**: Colocar el nombre de la Unidad Funcional
- (4) **USUARIO**: Colocar el Nombre y Apellidos del personal que utiliza la PC
- (5) **USUARIO PC**: Colocar el Código Alfanumérico asignado a la PC
- (6) **DESCRIPCION**: Coloca el nombre específico de la parte interna, periféricos o dispositivos auxiliares, o dispositivos multimedias que se dese la revisión técnica.
- (7) **OBSERVACIONES**: Colocar algún aspecto relevante del Servicio a solicitar.
- (8) **FIRMA Y NOMBRE DEL USUARIO**: Colocar la Firma y Nombre del Usuario de la PC
- (9) **FIRMA Y NOMBRE DE SOPORTE TECNICO**: Colocar la Firma y Nombre del personal del Área de Soporte Técnico que atendió.



C. GUILLÉN R.



J. RUIZ R.

	DIRECTIVA	DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 002
		Página 12 de 14

ANEXO N° 02: FORMULARIO DEL INFORME TÉCNICO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO

 OFICINA DE ESTADISTICA Y SISTEMAS INFORMATICOS UNIDAD DE INFORMATICA AREA DE SOPORTE TECNICO			
INFORME TECNICO N° -2016-ST-UI			
UNIDAD ORGANICA:		UNIDAD FUNCIONAL:	
USUARIO:		USUARIO PC:	
EQUIPO:			
MODELO:			
FECHA SBN			
DESCRIPCION	MARCA	SERIE	ESTADO
FUENTE DE PODER			
PLACA MADRE			
PROCESADOR			
MEMORIA			
DISCO DURO			
VIDEO			
RED			
LECTORA			
NOTA			
RECOMENDACIÓN			
REPARADO			
DEVUELTA AL USUARIO			
USUARIO		SOPORTE TECNICO	
FIRMA Y NOMBRE			


C. GUILLEN R.




J. RUIZ R.

	DIRECTIVA		DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"		Edición N° 002
			Página 13 de 14

INSTRUCTIVO: INFORME TECNICO



C. GULLEN R.

- (1) **INFORME TECNICO N°** : Colocar el Número Correlativo de Atención del Informe Técnico correspondiente.
- (2) **Unidad Orgánica**: Colocar el Nombre de la Oficina o Departamento
- (3) **Unidad Funcional**: Colocar el nombre de la Unidad Funcional
- (4) **USUARIO**: Colocar el Nombre y Apellidos del personal que utiliza la PC
- (5) **USUARIO PC**: Colocar el Código Alfanumérico asignado a la PC
- (6) **EQUIPO**: Colocar el tipo de Equipo de Computo
- (7) **MODELO**: Colocar el modelo que corresponde del Equipo de Computo
- (8) **FECHA**: Colocar el día/mes/año que es atendido
- (9) **SBN**: Colocar el Código Patrimonial
- (10) **DESCRIPCION**: Colocar el nombre específico de la parte interna, periféricos o dispositivos auxiliares, o dispositivos multimedias.
Asimismo se deberá señalar la MARCA, SERIE, ESTADO
- (11) **NOTA**: Colocar el Diagnóstico técnico después de la revisión respectiva.
- (12) **RECOMENDACIÓN**: Colocar la Sugerencia para atender la operatividad respectiva.
- (13) **REPARADO**: Señalar si se reparó exitosamente.
- (14) **DEVUELTA AL USUARIO**: Colocar la devolución respectiva.
- (15) **FIRMA Y NOMBRE DEL USUARIO**: Colocar la Firma y Nombre del Usuario de la PC
- (16) **FIRMA Y NOMBRE DE SOPORTE TECNICO**: Colocar la Firma y Nombre del personal del Área de Soporte Técnico que atendió.



J. RUIZ R.

	DIRECTIVA	DIR-OESI-001
	Lineamientos para el Uso Correcto y Racional de Equipos de Cómputo, Servicios Informáticos y Seguridad de la Información en el Hospital Nacional "Daniel Alcides Carrión"	Edición N° 002
		Página 14 de 14

ANEXO N° 03: KARDEX DE QUIPO DE CÓMPUTO

	OFICINA DE ESTADISTICA Y SISTEMAS INFORMATICOS UNIDAD DE INFORMATICA AREA DE SOPORTE TECNICO
KARDEX EQUIPOS DE COMPUTO	
DPTO/ OFICINA	
AREA	
IP	
FECHA	
CARACTERISTICAS CPU SBN	
	MARCA MODELO N° SERIE
FUENTE DE PODER	
PLACA	
PROCESADOR	
MEMORIA	
DISCO DURO	
VIDEO	
RED	
DISKETTERA	
LECTOR CD/ DVD	
SOFTWARE	
S.O	
ANTIVIRUS	
PROG. OFICINA	
NOTA	

N° DE ORDEN	
USUARIO	
USUARIO PC	
TIPO USUARIO	
MONITOR	
MARCA	
MODELO	
SERIE	
SBN	
TECLADO	
MARCA	
MODELO	
SERIE	
SBN	
MOUSE	
MARCA	
MODELO	
SERIE	
SBN	
ESTABILIZADOR/ UPS	
MARCA	
MODELO	
SERIE	
SBN	
OTROS	
MARCA	
MODELO	
SERIE	
SBN	

NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO QUE RECEPCIONA EL BIEN

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO RESPONSABLE


 C. GUILLEN R.




 J. RUIZ R.