



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 29 de Enero de 2025

VISTO:

El Expediente N° 00974-2025, el cual contiene la Nota Informativa N° 01343-OEI-HNAL/2024, la Nota Informativa N° 0006-2025-OEPE-HNAL, el Informe N° 17-2025-OAJ-HNAL, y el documento: Directiva Administrativa N° 001-2025-UI-OEI-HNAL-V-01 "Normas y Procedimientos para el Uso adecuado de los Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza", y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión el Estado, tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante 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 Uso de Equipos de Cómputo y Servicios Informático del Ministerio de Salud;

Que, el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA, en su artículo 5° señala que el Establecimiento, debe contar, en cada área, unidad o servicio, con manuales de procedimientos, guías de práctica clínica referidos a la atención de los pacientes, personal, suministros, mantenimiento, seguridad, y otros que sean necesarios;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 119-2017/MINSA de fecha 22 de febrero de 2017, se aprobó la Directiva Administrativa N° 229-MINSA/2017/OGTI "Directiva Administrativa para el Uso de Servicios Informáticos del Ministerio de Salud";

Que, con la Nota Informativa N° 658-OEI-UI-2024, de fecha 16 de diciembre de 2024, el jefe de la Unidad Informática remite a la Oficina de Estadística e Informática el Informe Técnico N° 01-HCR-UI-2024, mediante el cual informa la necesidad de contar con directrices para el uso adecuado de equipos de cómputo, servicios de red, internet y periféricos en la atención a los pacientes y en la gestión administrativa, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, para lo cual eleva la propuesta de Directiva Administrativa para el uso de equipos de cómputo y servicios de red, internet y periféricos en nuestra institución para su aprobación;

Que, la Unidad de Informática es la responsable de la instalación, configuración, administración, implementación, y monitoreo de la correcta operatividad de la red de datos y comunicaciones; teniendo la facultad de auditar, vigilar y fiscalizar todos los recursos y equipos informáticos de la Entidad;

Que, en ese sentido, mediante la Nota Informativa N° 01343-OEI-HNAL/2024, de fecha 16 de diciembre de 2024, la jefatura de la Oficina de Estadística e Informática remite la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico el sustento técnico de la Directiva Administrativa, solicitando su validación y se prosiga con el proceso de aprobación el cual, permitirá tener un adecuado manejo de uso de equipos de cómputo, servicios de red, internet y periféricos asignados a los usuarios de la Entidad, así como controlar y monitorear el debido uso y manejo de equipos de cómputo;

Que, a través del Memorando N° 3555-2024-OEPE-HNAL, de fecha 26 de diciembre de 2024, la Oficina de Planeamiento Estratégico emite pronunciamiento con relación a la denominación al título de la Directiva Administrativa, por lo que sugiere se considere como "Normas y Procedimientos para el Uso Adecuado de los Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza";

Que, mediante la Nota Informativa N° 0021-OEI-HNAL/2025, de fecha 07 de enero de 2025, la jefatura de la Oficina de Estadística e Informática subsana la observación realizada por la Oficina de Planeamiento Estratégico con respecto a la denominación de la Directiva Administrativa "Normas y Procedimientos para el Uso Adecuado de los Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza";

Que, mediante la Nota Informativa N° 0006-2025-OEPE-HNAL, de fecha 14 de enero de 2025, la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico emite opinión favorable al proyecto de Directiva Administrativa: "Normas y Procedimientos para el Uso adecuado de los Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza", y eleva a la Dirección General para su aprobación;



Que, las Directivas son el conjunto de normas técnicas formuladas de acuerdo a las necesidades de gestión, asimismo están orientadas a establecer aspectos técnicos-legales en materias específicas y así también regular, orientar y definir los procedimientos que debe seguirse para la realización de actos administrativos y administración interna;

Que, mediante Informe N° 17-2025-OAJ-HNAL, de fecha 21 de enero de 2025, la jefatura de la Oficina de Asesoría Jurídica emite pronunciamiento favorable, respecto a la propuesta de la Directiva Administrativa: "Normas y Procedimientos para el Uso adecuado de los Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza";

Que, el titular de la Entidad tiene como función lograr la mejora continua de los procesos organizacionales, enfocados en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y /o mejoramiento continuo, según lo dispone el artículo 10° literal c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, norma aprobada mediante Resolución Ministerial N° 1262-2004/MINSA;

Con el visado de la jefa de la Oficina de Estadística e Informática, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y de la jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y;

De conformidad con las atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N° 1262-2004-MINSA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, modificado por Resolución Ministerial N° 777-2005/MINSA;

En uso de las atribuciones conferidas mediante Resolución Ministerial N° 428-2024/MINSA, de fecha 17 de junio 2024, que dispone designar temporalmente en el puesto de Director de Hospital III de la Dirección General del "Hospital Nacional Arzobispo Loayza" al M.C. Eduardo Franklin Yong Motta;



SE RESUELVE:

Artículo 1°.-**APROBAR** la Directiva Administrativa N° 001-2025-UI-OEI-HNAL-V.01: "Normas y Procedimientos para el Uso adecuado de los Equipos de Cómputo y Servicios Informáticos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza"; que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- **DISPONER** que la Jefatura de la Oficina de Estadística e Informática, en el marco de sus competencias, se encargue de la difusión, capacitación, asesoría técnica, conducción del proceso de implantación, monitoreo y supervisión de la Directiva aprobada mediante la presente Resolución.

Artículo 3°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones publique la presente resolución en la página web institucional (www.gob.pe/hospitalloayza)

Regístrese, comuníquese y cúmplase



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "ARZOBISPO LOAYZA"

Dr. EDUARDO FRANKLIN YONG MOTTA
Director General
C.M.P. 001504 R.N.E. 030390

EFYM/ELVF/HRN.
Cc.: Archivo.



PERÚ

**Ministerio
de Salud**

**Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud**

**Hospital Nacional
Arzobispo Loayza**

UNIDAD DE INFORMÁTICA

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-2025-UI-OEI-HNAL-V.01

**“NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO ADECUADO DE LOS
EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL HNAL”**

LIMA- PERÚ

2025



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

CONTROL DE DOCUMENTO

ROL	ORGANO	FECHA	V°B°
ELABORADO POR:	UNIDAD DE INFORMÁTICA		
REVISADO POR	OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA		
	UNIDAD FUNCIONAL DE ORGANIZACIÓN FUNCIONAL		
	OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO		
	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA		
APROBADO POR	DIRECCIÓN GENERAL		



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N°001-2025-UI-OEI-HNAL-V.01

“NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL USO ADECUADO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SERVICIOS INFORMÁTICOS DEL HNAL”

1. FINALIDAD

La finalidad de la presente directiva es brindar las directrices y los conceptos básicos con respecto al uso de equipos de cómputo, servicios de red, internet y periféricos asignados a los usuarios que utilizan como herramientas de apoyo para el cumplimiento de sus actividades en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

2. OBJETIVO

Establecer disposiciones normativas con respecto al uso de equipos de cómputo, servicios de red, internet y periféricos asignados a los usuarios del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los lineamientos establecidos en la presente Directiva son de carácter obligatorio para todo el personal nombrado, contratado y/o proveedores de servicios, que pertenecen a los distintos órganos y/o unidades orgánicas asistenciales y/o administrativas que laboran de manera virtual y/o presencial en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

4. BASE LEGAL

- a) Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019-JUS.
- b) Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- c) Ley N° 27815: Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- d) Ley N° 28612: Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- e) Ley N° 30096: Ley de delitos informáticos.
- f) Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, mediante el cual se aprueba la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública.
- g) 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. Técnica de Seguridad. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2^{da} Edición.
- h) Decreto Legislativo N° 1412, aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- i) Decreto Supremo N°024-2006-PCM - Uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- j) Resolución Directoral N.º 428-HNAL-DG-2012 – Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Estadística Informática.
- k) Resolución Ministerial N.º 777-2005-MINSA - Modificar el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- l) Resolución Ministerial N°971-2006/MINSA de fecha 13/10/2006, se aprobó la Directiva Administrativa N°100-MINSA/OGEI-V:01 “Directiva Administrativa para el Uso de Equipos de Computo y Servicios Informáticos del Ministerio de Salud”.
- m) Resolución Ministerial N°119-2017/MINSA de fecha 22/02/2017, Directiva Administrativa N°229-MINSA/2017/OGTI “Directiva Administrativa para el Uso de Servicios Informáticos del Ministerio de Salud”.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

5. DISPOSICIONES GENERALES

- a) La Unidad de Informática es la responsable de la instalación, configuración y administración de los recursos y servicios informáticos necesarios para el desarrollo de las funciones del personal de HNAL.
- b) La Unidad de Informática tiene la responsabilidad de implementar, administrar y monitorear la correcta operatividad de la red de datos y comunicaciones del HNAL.
- c) La Unidad de Informática brindará capacitación o apoyo, a los usuarios que lo requieran, en lo que respecta al uso óptimo de los recursos y servicios informáticos del HNAL.
- d) El usuario no debe instalar ningún aplicativo licenciado o libre sin previa autorización por escrito o correo de la Unidad de Informática, caso contrario está facultado para suspender el servicio de la red e internet, sin perjuicio de las acciones administrativas que de ella se puedan generar.
- e) Toda información, dato, escrito, documento, programa, acción, privilegio, patente, derecho de autor o cualquier otro derecho que surja, se cree o modifique mediante el uso de la Red Informática, según corresponda, es o será propiedad de la dependencia de manera integral e irrestricta.
- f) La Unidad de Informática está facultado para auditar, vigilar y fiscalizar los sistemas informáticos de propiedad del HNAL, así como todos los servicios brindados desde la Red Informática, a fin de garantizar que la Red sea utilizada sólo para propósitos y gestiones relacionadas con el trabajo Institucional.
- g) Los recursos y servicios informáticos, propios del hospital, están sujetos a los controles que la Unidad de Informática requiera implementar, con la finalidad de garantizar su óptima operatividad y su uso adecuado.
- h) La información que los usuarios gestionan mediante los equipos o los servicios informáticos asignados, es de propiedad del hospital; por lo cual, la entidad, mediante la Unidad de Informática, podrá establecer los controles necesarios que le permitan proteger adecuadamente este activo.
- i) El usuario será responsable de dar debido manejo a su contraseña de inicio de sesión en el dominio del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con el fin de evitar accesos no autorizados a su equipo. El mal uso del equipo será de responsabilidad del dueño de la contraseña.
- j) La presente Directiva es de carácter general y cumplimiento obligatorio para todo el personal del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- k) La Unidad de Informática, es el responsable de cumplir y hacer cumplir las actividades y acciones señaladas en el presente Directiva para la Administración eficiente de los equipos de cómputo y servicios de red.

5.1. ABREVIATURAS

- a) HNAL: Hospital Nacional Arzobispo Loayza
- b) UI: Unidad de Informática
- c) CPU: Unidad Central de Procesamiento
- d) GLPI: Administrador Libre de Recursos Informáticos

5.2. GLOSARIO DE TERMINOS

- a) **Red de datos:** Conjunto de dispositivos interconectados entre sí, a través de un medio, que intercambian información y comparten recursos.
- b) **Confidencialidad:** Propiedad que permite acceder a información de mucha importancia para la institución, únicamente a personas o sistemas autorizados.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

- c) **Integridad:** Propiedad que permite mantener con exactitud la información tal cual fue generada, evitando que sea manipulada o alterada por personas o sistemas no autorizados.
- d) **Disponibilidad:** Propiedad que permite a las personas o sistemas autorizados, acceder a la información desde cualquier momento que lo requieran.
- e) **Correo Electrónico Institucional:** Herramienta de comunicación oficial que permite el intercambio de información entre personas de una institución. No es una herramienta de difusión indiscriminada de información.
- f) **Sistema de Información:** Conjunto de elementos que interactúan entre sí, permitiendo capturar, procesar, almacenar y distribuir información como apoyo para la toma de decisiones en la institución.
- g) **Sistema Operativo:** Software básico de una computadora que provee interface entre el resto de programas del computador, los dispositivos hardware y el usuario.
- h) **Especificaciones Técnicas:** Descripciones de las características técnicas fundamentales de los bienes informáticos que se desean adquirir. Este tipo de especificaciones técnicas son brindadas por la Unidad de Informática del HNAL.
- i) **Términos de Referencia:** Descripción de las características técnicas y condiciones en que se ejecutará la prestación de servicios informáticos.
- j) **Software:** Programas, instrucciones, reglas Informáticas o elementos lógicos que funcionan o ejecutan tareas en cualquier hardware, ya sea licenciado o libre.
- k) **Hardware:** Equipos de tecnologías de información y comunicaciones o sus partes y componentes periféricos, considerados en forma independiente de su capacidad o función; que pueden incluir herramientas, implementos, instrumentos, conexiones y ensamblaje.
- l) **Incidencia:** Es el tipo de problema que se reporta a la Unidad de Informática, ya sea por fallas técnicas en los equipos informáticos o por daños ocasionados por los usuarios contra dichos bienes.
- m) **Corriente Estabilizada:** Es un circuito especial cuya tensión no proviene directamente de la corriente normal (energía que provee Luz del Sur, Edelnor, etc.); sino de un estabilizador de tensión o UPS (Sistema de Alimentación Ininterrumpida).
- n) **Contraseña:** Es una forma de autenticación que permite controlar el acceso a un recurso. Asimismo, debe mantenerse en secreto sobre todo frente a aquellos a quienes no se les permite el acceso.
- o) **Mantenimiento Preventivo:** Acción que se realiza anualmente, con la finalidad de prevenir el surgimiento de averías o fallas en los equipos informáticos que imposibiliten aumentar su vida útil, respecto a su funcionamiento.
- p) **Mantenimiento Correctivo:** Acción que realiza el equipo de soporte técnico cuando un equipo de cómputo presenta alguna falla en su funcionamiento. El mantenimiento correctivo incluye el diagnóstico sobre la falla del equipo.
- q) **Recursos Informáticos:** Son los componentes de hardware y software necesarios para el buen funcionamiento y la optimización del trabajo con equipos informáticos y periféricos.
- r) **Usuario Informático:** Se denomina usuario informático a todo aquel personal nombrado o contratado (que labora o presta servicios en todos los órganos y/o unidades orgánicas asistenciales y/o administrativas del HNAL), a quien se le asigne un recurso informático de la Institución.
- s) **Backup:** Termino utilizado a las copias de los datos originales, que sirve para una restauración en caso de pérdida de información.



6. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

6.1. DE LA ASIGNACIÓN O ADQUISICIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

- 6.1.1. Los órganos y/o unidades orgánicas administrativas y/o asistenciales del HNAL que requieran la asignación o adquisición de recursos informáticos, deberán solicitarlo a la Unidad de Informática mediante documento formal, con la justificación respectiva. Dentro de las causas que conllevan a la asignación o adquisición de recursos informáticos, se encuentran las siguientes:
- a) Por necesidad del servicio orientado al cumplimiento de las funciones asignadas.
 - b) Por implementación de una nueva solución de tecnologías de información y comunicaciones.
 - c) Cuando el recurso informático se encuentra desfasado tecnológicamente y no reúne los requerimientos técnicos mínimos para la instalación de los sistemas de información que vienen utilizando en el HNAL, haciendo imposible el normal desarrollo de las funciones laborales del usuario.
 - d) Cuando el recurso informático ha quedado inoperativo por falta de repuestos en el mercado; por lo que se procede a tramitar su baja por obsolescencia tecnológica o reparación onerosa.
- 6.1.2. La Unidad de informática remitirá la Especificaciones Técnica respectiva al órgano o unidad orgánica que requiera la adquisición del recurso informático, incluyendo el visto bueno del profesional informático que realizó el documento y el jefe de la Unidad de Informática.
- 6.1.3. La Unidad de informática, junto con la Especificación Técnica, emitirá un informe técnico en caso de tratarse de un reemplazo del recurso informático actual.
- 6.1.4. Los órganos y/o unidades orgánicas administrativas y/o asistenciales del HNAL solicitarán la compra de recursos informáticos a la Oficina de Logística a través del pedido de compra respectivo, adjuntando la especificación técnica y el informe técnico que corresponda; en caso de reemplazar el recurso informático actual.
- 6.1.5. Los órganos y/o unidades orgánicas administrativas y/o asistenciales del HNAL solicitarán la asignación de un servicio informático en los siguientes casos:
- a) Instalación, configuración y habilitación de accesos a los sistemas hospitalarios y administrativos.
 - b) Acceso a la red de datos, internet, telefonía, correo electrónico, entre otros servicios.
- 6.1.6. La contratación de nuevos servicios informáticos, deberán ser solicitados por la Unidad de Informática a la Oficina de Logística, adjuntando los Términos de Referencia correspondientes, visados por el profesional de informático que realizó el documento y el jefe de la Unidad de Informática.
- 6.1.7. La Unidad de Informática seleccionará al personal de su oficina que participará como integrante de los comités de selección para la adquisición y/o contratación de recursos y servicios informáticos respectivamente.
- 6.1.8. La adquisición de licencias de software deberá ceñirse a lo establecido en la Ley N°28612, Ley que norma el uso adquisición y adecuación del Software en la Administración Pública.

6.2. DE LA RECEPCIÓN Y TRASLADO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 6.2.1. La Unidad de Informática validará que los equipos informáticos que ingresen a Almacén General, cumplan con las Especificaciones Técnicas y con la guía de remisión respectiva.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

- 6.2.2. La Unidad de Control Patrimonial se encargará de asignarle, al equipo informático que cumple con las especificaciones técnicas requeridas, el Código Patrimonial que lo identifique como bien de la Institución.
- 6.2.3. El personal de Soporte Técnico, de la Unidad de Informática, procederá a internar y configurar el equipo informático para su posterior asignación a una Oficina respectiva.
- 6.2.4. Todo equipo informático que no esté siendo utilizado por diversos motivos en el departamento asignado, deberá ser entregado a la Unidad de Informática para su reubicación.
- 6.2.5. El usuario que requiera conectarse a la red de datos institucional con su equipo informático particular por no contar con un equipo proporcionado por el Hospital, deberá asegurarse que dicho recurso cuente con el licenciamiento original tanto del sistema operativo, antivirus y software ofimática; el Director o Jefe del área solicitante deberá remitir dicho requerimiento a la Unidad de Informática, mediante correo electrónico o documento formal para su evaluación y posterior aprobación.
- 6.2.6. Cuando se requiere que un equipo informático sea retirado de las instalaciones del HNAL, o caso contrario, sea su retorno, la Unidad de Informática; tendrá la responsabilidad de realizar los trámites correspondientes, en coordinación con la Oficina de Patrimonio y Área de Vigilancia del HNAL, con la finalidad de que se valide el procedimiento administrativo para la salida o reingreso del bien.
- 6.2.7. No se permitirá la instalación, movimiento o retiro de un equipo informático, (llámese computadora, switch, teléfono, entre otros) sin previa autorización de la Unidad de Informática.

6.3. DEL USO Y CUIDADO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 6.3.1. Los recursos informáticos son de uso exclusivo del personal de la Institución para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades establecidas por y para la Institución.
- 6.3.2. En caso los órganos y/o unidades orgánicas administrativas y/o asistenciales del HNAL, por necesidad de servicio, requieran cambiar, retirar o reasignar algún recurso informático que se encuentre asignado a su unidad; deberán coordinar con la Unidad de Control Patrimonial de la Oficina de Logística, una vez aprobada la solicitud, pedir el apoyo correspondiente a la Unidad de Informática para el movimiento respectivo.
- 6.3.3. Los recursos informáticos son asignados de acuerdo a la disponibilidad, prioridad y a las funciones que desempeñan los usuarios en la Institución ningún usuario de la Institución puede reclamar la pertenencia exclusiva de algún equipo Informático.
- 6.3.4. La Unidad de Informática es la responsable de configurar el equipo informático asignado al usuario, considerando las funciones a desempeñar por dicha persona dentro de la institución.
- 6.3.5. Los equipos informáticos asignados a los usuarios, deben contener el fondo de escritorio institucional; asimismo, un software antivirus corporativo que se actualice constantemente y de forma automática; manteniendo la restricción respectiva para que el usuario no pueda desactivarlo ni desinstalarlo.
- 6.3.6. El usuario no tiene permitido manipular los equipos informáticos de la institución, en caso de presentarse esta incidencia, el usuario sería sancionado de acuerdo a lo establecido por la Institución en las respectivas directivas o reglamentos aplicables.
- 6.3.7. El usuario cada vez que sale de su puesto de trabajo, deberá asegurarse de que su equipo informático asignado se encuentre bloqueado (presionando las Teclas CTRL+ALT+SUPR) y protegido mediante la contraseña de su cuenta de inicio de



sesión, con la finalidad de evitar los riesgos de manipulación no autorizada o robo de información.

- 6.3.8. La Unidad de Informática, periódicamente, supervisará que los usuarios mantengan en óptimas condiciones sus equipos informáticos asignados; asimismo, validará que; de acuerdo a sus funciones dentro de la institución, dichos equipos cuenten con las configuraciones y las herramientas de software correspondientes.
- 6.3.9. La Unidad de Informática configura que el software antivirus instalado en cada equipo informático de la institución, para que se ejecute cuando se haga uso de memorias USB, discos compacto y disco dura externos, con la finalidad de identificar y eliminar algún virus que se encuentre en los dispositivos, y que pueda causar problemas en el funcionamiento del bien informático.
- 6.3.10. La Unidad de Informática es la responsable de la administración de las impresoras, por lo que su asignación a los órganos y/o unidades orgánicas administrativas y/o asistenciales del HNAL, dependerá del nivel de uso por parte del usuario; es decir, si los usuarios de una oficina no hacen uso constante de la impresora, a dicha unidad, se le asignará una impresora en red, lo que permitirá minimizar costos y tener mayor disponibilidad de equipos para otras áreas de la Institución. Asimismo, la Unidad de Informática coordinará para que los equipos reciban el mantenimiento preventivo correspondiente, con la finalidad de asegurar su disponibilidad y óptimo funcionamiento.
- 6.3.11. El usuario que presente problemas en algún recurso informático, que le haya sido asignado, deberá informarlo inmediatamente al Área de Soporte Técnico de la Unidad de Informática, para que se le brinde la atención inmediata.
- 6.3.12. A efecto de evitar el deterioro de los equipos de cómputo y/o comunicaciones, el usuario deberá de tener en consideración las reglas básicas de su cuidado como son:
 - a) No Pegar Stickers, etiquetas en los equipos informáticos.
 - b) No ingerir ni dejar alimentos y/o bebidas cerca y/o encima de los equipos de cómputo, impresoras y/o de comunicaciones.
 - c) Facilitar la ventilación de los equipos.
 - d) No colocar papeles u otros objetos cerca de las ranuras de ventilación de la Unidad Central de Procesamiento (CPU).
 - e) No colocar objetos pesados encima del CPU (Case).
 - f) Mantener alejado el CPU (Case), Monitor y medios de almacenamiento de cualquier elemento electromagnético como imanes, teléfonos, radios, etc.
 - g) No colocar el CPU (Case) en el piso o en lugares inestables y/o expuestos a ser golpeados involuntariamente.
- 6.3.13. La Unidad de Informática para dar de baja a un equipo de cómputo realizará un informe técnico donde se sustente la condición del equipo; posteriormente, remitirá dicho informe a la Unidad encargada del Control Patrimonial de la institución, con la finalidad de que se actualice el inventario de los recursos informáticos a nivel Institucional.
- 6.3.14. A los órganos y/o unidades orgánicas administrativas y/o asistenciales del HNAL a quienes se le haya asignado una impresora, deben conservar en condiciones adecuadas dicho bien; asimismo, verificar que el papel que se vaya hacer uso para imprimir o fotocopiar no contenga grapas, clips, o líquido corrector de texto, debido a los serios problemas que ocasionaría en el funcionamiento del equipo.
- 6.3.15. El equipo informático operativo e inoperativo, que se encuentre sin uso en algún órgano y/o unidad orgánica administrativa y/o asistencial del HNAL, debe ser





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

reportado por el encargado de dicha dependencia a la Unidad de Informática para que disponga del equipo, y al mismo tiempo, actualice su inventario. El Jefe o Encargado de la dependencia podrá solicitar el backup de la información contenida en el equipo informático.

- 6.3.16. La red de datos institucional no debe ser congestionada por el usuario, a través de la ejecución o transferencia de archivos o aplicativos que no tienen relación alguna con el desarrollo de sus funciones asignadas; es decir descargar videos o juegos, ver videos online, escuchar radio online, etc.
- 6.3.17. El usuario deberá hacer uso de la impresora que le ha sido asignada a la Oficina que pertenece. Asimismo, deberá considerar imprimir, de preferencia a doble cara, solo lo necesario en función de contribuir con el cuidado del medio ambiente. Cada órgano y/o unidad orgánica administrativa y/o asistencial del HNAL, es responsable de solicitar el papel térmico, papel bond, etiquetas; según insumo requerido por su impresora asignada.
- 6.3.18. La Unidad de Informática realizará las especificaciones técnicas de tóner, de acuerdo al requerimiento, mediante documento formal, de cada órgano y/o unidad orgánica administrativa y/o asistencial del HNAL, solicitante. Posteriormente, esta dependencia emitirá el pedido a la Oficina de Logística para su compra respectiva. La Unidad de Informática no se responsabiliza por la falta de stock del insumo antes descrito.
- 6.3.19. Los documentos que contengan información confidencial y sean de uso interno para la institución deberán ser guardados en un lugar seguro por cada usuario que lo gestiona, con la finalidad de evitar que dicha información sea vulnerable a riesgos como: fuga, robo o pérdida de información.
- 6.3.20. El usuario debe conocer como mínimo la manera de encender y/o apagar el equipo informático, de lo contrario, solicitará que sea capacitado por el personal de soporte técnico de la Unidad de Informática, a fin de evitar que se ocasione problemas en el funcionamiento del equipo. Las consideraciones a tomar en cuenta por el usuario, son las siguientes:
- a) Antes de encender y utilizar el equipo informático asignado, verificar que los cables de alimentación eléctrica se encuentren conectados a las tomas de corriente estabilizada, de igual manera, validar la conexión a la red de datos institucional y al servicio de telefonía.
 - b) La secuencia de encendido de los equipos es: primero el CPU, el monitor y luego los periféricos.
 - c) La secuencia de apagado de los equipos es primero el monitor y luego el CPU en caso que contenga una fuente no/switching (saliendo antes correctamente del Sistema Operativo); de lo contrario, primero es el CPU, posteriormente el monitor y al final los periféricos).
 - d) Antes de retirarse, deberá validar que todos los periféricos (monitor, impresora, etc.) conectados al equipo informático se encuentren apagados.
 - e) No debe apagar el equipo informático mientras se encuentre procesando información o ejecutando algún programa, porque puede corromperse el archivo o puede perder datos importantes.
- 6.3.21. El usuario debe considerar las reglas básicas para el cuidado del recurso informático, a efecto de evitar su deterioro. Algunas reglas básicas se indican a continuación:
- a) No ingerir, ni dejar alimentos o bebidas cerca o encima de los equipos informáticos. De ocurrir algún derrame de líquido sobre el mencionado bien, el usuario será responsable de la reparación o reposición del equipo. Solo están permitidas las bebidas en botella y tomatodo con tapa.





- b) No fumar, encender incienso y hacer fuego cerca de los equipos informáticos.
- c) Facilitar la ventilación del equipo informático, evitando colocar papeles u otros objetos cerca de las ranuras de ventilación del mismo.
- d) No colocar objetos pesados, encima del equipo informático, a fin de evitar su deterioro o maltrato.
- e) Mantener alejados los equipos informáticos de todo elemento electromagnético como imanes, teléfonos, radios, etc.
- f) No colocar el equipo informático en el piso o lugares inestables o expuestos a ser golpeados involuntariamente.
- g) No trasladar ni mover los equipos informáticos o periféricos de un lugar a otro. En caso de ser necesario el traslado, solicitar a la Oficina de Informática el apoyo necesario.
- h) No abrir el equipo informático, en caso de ser necesario, se debe comunicar al personal de la Oficina de Informática, para que efectúe dicha labor.
- i) Conservar limpio el equipo informático, así como sus periféricos.
- j) Conservar los cables en buen estado, ordenados y correctamente conectados, no debe de existir ningún tipo de tensión.
- k) No colocar la punta de los lapiceros u objetos metálicos en el monitor para señalar la pantalla o en los paneles de las impresoras.
- l) Ubicar y mantener el equipo informático alejado del polvo, la luz solar directa y de sitios húmedos.
- m) No conectar hervidor de agua, microondas, cargadores de celular, ventiladores, lustradoras u otros aparatos con motor eléctrico en las tomas de corriente estabilizada, debido a que ocasionarían sobrecargas y posibles deterioro o daño a este tipo de corriente.
- n) No conectar varios equipos informáticos a una sola toma de corriente estabilizada para la alimentación de fluido eléctrico.
- o) No utilizar enchufes múltiples o triples para conectar diversos equipos informáticos.
- p) Evitar que los cables estén tendidos o instalados por lugares donde transita el personal de la institución.

6.3.22. La oficina de informática debe considerar que el equipo cuente con los permisos de lectura y escritura en dispositivos externos, según lo requerido por el Órgano y/o Unidad Orgánica solicitante.

6.4. DE LA GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS INTERNOS

La Unidad de Informática es la encargada de la creación, actualización, bajas y monitoreo de las cuentas de acceso a los equipos y sistemas informáticos de la institución.

6.4.1. DE LA CREACIÓN DE ACCESOS

- a) El(la) jefe(a) de las unidades orgánicas solicitantes deberá presentar el requerimiento de creación de accesos de usuario vía correo electrónico a mesadeayuda@hospitalloayza.gob.pe o a través de un documento formal, se debe contemplar los datos de la persona como: DNI, nombres y apellidos, Oficina o ambiente de trabajo y los sistemas que utilizaran, así mismo se deberá detallar los permisos necesarios que deben tener cada persona en cada uno de los sistemas.
- b) El coordinador de mesa de ayuda valida que el requerimiento contenga todos los datos necesarios para el registro del ticket en la herramienta ITSM (GLPI)



**PERÚ****Ministerio
de Salud****Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud****Hospital Nacional
Arzobispo Loayza****Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01****Fecha:
06/01/2025**

para su atención, de no estar completos los datos requeridos se procede a informar al solicitante por el mismo medio por el cual realizo la solicitud.

- c) El administrador de red ejecuta la creación de la cuenta de usuario para la cual debe contemplar las siguientes características del usuario para crear la cuenta: letra inicial del primer nombre, primer apellido y primera letra inicial del segundo apellido, en el caso de coincidir con otra cuenta de usuario se deberá agregar tantas letras del segundo apellido.
- d) El administrador de red registrara la solución en la herramienta ITSM (GLPI) y esta misma comunica al solicitante vía correo electrónico la atención de la solicitud.
- e) Se establecerá una contraseña inicial por defecto, el sistema solicitará el cambio obligatorio en el primer inicio de sesión. Esta contraseña es personal e intransferible.
- f) Las contraseñas deben incluir al menos una letra mayúscula, minúscula, número y caracteres especial, la misma debe tener una longitud mínima de 12 caracteres.
- g) Por políticas de seguridad se obliga al usuario a cambiar sus contraseñas cada noventa (90) días como buena práctica de seguridad de la información.
- h) El usuario es responsable de proteger y no olvidar sus contraseñas.
- i) Las cuentas se bloquearán con 3 intentos fallidos al iniciar sesión. El usuario se tendrá que comunicar a mesa de ayuda para desbloquear su cuenta.
- j) El usuario debe utilizar los servicios a los cuales está autorizado, por ningún motivo debe utilizar los accesos de otra persona, intentar apoderarse de los accesos o intentar burlar los sistemas de seguridad.
- k) Para la solicitud de creación de cuentas genéricas, se debe contemplar el responsable de la cuenta, el sustento de creación de la cuenta y el listado de las personas que harán uso de la misma. La creación de estas cuentas está sujetas al V°B° del Oficia de Seguridad y Confianza Digital.
- l) Sobre la solicitud de creación de cuentas a proveedores, se debe contemplar el responsable de la cuenta por parte del HNAL y el tiempo de vida de la cuenta.

6.4.2. DE LAS MODIFICACIONES

- a) El(la) jefe(a) de las unidades orgánicas solicitantes deberá presentar el requerimiento de modificación de cuentas de usuario vía correo electrónico a mesadeayuda@hospitalloayza.gob.pe o a través de un documento formal, debe contemplar los datos como: nombre de la cuenta, DNI, nombres y apellidos y el motivo de la modificación.
- b) El coordinador de mesa de ayuda valida que el requerimiento contenga todos los datos necesarios para el registro del ticket en la herramienta ITSM (GLPI) para su atención, de no estar conforme con los datos requeridos se procede a informar al solicitante por el mismo medio por el cual realizo la solicitud.
- c) El administrador de red ejecuta la modificación de la cuenta de usuario y registrara la solución en la herramienta ITSM (GLPI) y esta misma comunica al solicitante vía correo electrónico la atención de la solicitud.

6.4.3. DE LAS BAJAS

- a) El(la) jefe(a) de las unidades orgánicas es el responsable de solicitar la baja de usuario al término del contrato o vínculo laboral del trabajador, esta solicitud se debe realizar a través de correo electrónico a mesadeayuda@hospitalloayza.gob.pe o a través de un documento formal.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

- b) La Oficina de Personal y la Oficina de Logística deberá de enviar los reportes mensuales de los trabajadores y locadores de servicio respectivamente ante el término del contrato o vínculo laboral para que se puedan realizar la baja de las cuentas de personal cesante.
- c) El coordinador de mesa de ayuda valida el requerimiento que contenga todos los datos necesarios para crear el ticket en la herramienta ITSM (GLPI) adjuntando la lista de usuarios a dar de baja.
- d) El administrador de red ejecuta la baja de usuarios indicados y registra las acciones realizadas en el ticket de atención. A través de la herramienta ITSM (GLPI) se envía un correo electrónico a la persona solicitante la finalización de la atención.

6.5. DE LAS CUENTAS DE USUARIOS PRIVILEGIADOS

- 6.5.1. El administrador de redes y comunicaciones y al administrador de base de datos deberán de entregar los accesos en un sobre lacrado al jefe de la Unidad de Informática, el mismo puede abrirse cuando termine el vínculo, cese de contrato de los administradores o en caso se requiera el cambio por temas de seguridad.
- 6.5.2. Las cuentas de usuario privilegiado sólo deben ser otorgadas al personal de nivel técnico apropiado y únicamente para el cumplimiento de sus funciones.
- 6.5.3. Los accesos realizados con cuentas de usuario privilegiados deben ser registrados y controlados periódicamente.
- 6.5.4. Los usuarios que utilicen las cuentas de usuario privilegiado deberán firmar un acta de confidencialidad. (Anexo 01)

6.6. DEL USO DE SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

- 6.6.1. El servicio de correo electrónico es de uso obligatorio y exclusivo para el envío y recepción de información concerniente a las funciones que desempeña cada usuario en la Institución. Esta información es parte del activo de la Institución.
- 6.6.2. La Unidad de Informática creará cuentas de correo electrónico, mediante documento formal o correo electrónico emitido por el Director o Jefe de la dependencia del usuario solicitante.
- 6.6.3. Los usuarios deben utilizar el correo electrónico institucional como medio de comunicación oficial interna. No se permite acceder al correo electrónico externo, salvo excepción de que el Jefe o Director del usuario que requiere este acceso, lo solicite a la Unidad de informática mediante documento formal o correo electrónico.
- 6.6.4. El usuario que ingrese de manera errónea, tres (03) veces como máximo, ya sea su nombre de usuario o contraseña, su cuenta de correo electrónico será inhabilitada por lo que tendrá que comunicarse con la Unidad de Informática para que se habilite nuevamente su cuenta.
- 6.6.5. El tamaño máximo que puede tener un mensaje de correo electrónico es de 18 a 20 MB (incluyendo documentos o archivos adjuntos); asimismo, la capacidad máxima que puede almacenar el buzón de correo electrónico es de 1 GB.
- 6.6.6. El usuario es responsable de todo lo que se realice con su cuenta de correo electrónico asignada, por lo tanto, es necesario, que mantenga en estricta reserva su acceso a dicho servicio; y, asimismo, modifique su contraseña con una frecuencia de noventa (90) días.
- 6.6.7. El usuario que cuente con una computadora de uso exclusivo, podrá solicitar a la Unidad de Informática la configuración de su correo electrónico institucional en la herramienta "Outlook", de manera que sus correos sean almacenados en el disco local de la computadora, lo que facilitaría la generación del respaldo de la información contenida en dichos correos.





- 6.6.8. La cuenta de correo electrónico estará activa hasta la fecha de cese del usuario o trabajador.
- 6.6.9. El usuario que tenga asignado una cuenta de correo electrónico institucional; constantemente, deberá estar revisando su buzón de manera que pueda eliminar correos innecesarios que están ocupando espacio en la capacidad de almacenamiento de su cuenta.
- 6.6.10. Solo por Mandato Judicial o con autorización expresa del propietario de la cuenta de correo electrónico, el HNAL podrá acceder al contenido de los mensajes enviados o recibidos de dicha cuenta, ya sea que se encuentre activa o no.
- 6.6.11. Los usuarios que tengan asignado una cuenta de correo electrónico institucional, no deben difundir ni participar en la propagación de cadenas de mensajes o propaganda comercial.
- 6.6.12. Los usuarios no deben suscribir su cuenta de correo electrónico institucional a listas de correos electrónicos externos, debido a que provocarían saturación en el normal tráfico de mensajes en el servidor.
- 6.6.13. Al usuario que haga mal uso del servicio de correo electrónico, de acuerdo a lineamientos establecidos y a la gravedad del hecho, se le suspenderá su cuenta; y al mismo tiempo, se adoptarán las medidas correctivas pertinentes, así como las acciones administrativas que correspondan.

6.7. DEL USO DE SERVICIO DE INTERNET

- 6.7.1. El usuario hará uso del servicio de internet, exclusivamente, para las actividades institucionales como para el cumplimiento de sus funciones asignadas.
- 6.7.2. El usuario tiene acceso a las páginas gubernamentales. En caso requiera el acceso a otras páginas tales como buscadores u otras páginas con contenido relacionado a las funciones que realiza, deberá ser solicitado por su Director o Jefe inmediato a la Unidad de Informática mediante correo electrónico o documento formal.
- 6.7.3. El uso de correos externos tales como Hotmail, Gmail, Yahoo; y de páginas de almacenamiento en la nube (Dropbox, Google Orive, Skydrive, entre otros) están restringidos; por motivos de seguridad de la información. Aquellos casos excepcionales, en el que sea necesario el uso de estos servicios por temas laborales, el Director o Jefe del área solicitante deberá remitir dicho requerimiento a la Unidad de Informática, mediante correo electrónico o documento formal.
- 6.7.4. El uso de páginas de entretenimiento tales como video por Streaming (YouTube) y redes sociales, está restringido. Aquellos casos excepcionales, en el que sea necesario el uso de estos servicios por temas laborales, el Director o Jefe del área solicitante deberá realizar dicho requerimiento a la Unidad de Informática, mediante correo electrónico o documento formal.
- 6.7.5. Los programas que permiten el acceso remoto desde ubicaciones fuera de la institución tales como LogMeln, TeamViewer, entre otros; están restringidos, debido a que ponen en riesgo la seguridad de la información alojada en los equipos informáticos. Aquellos casos excepcionales, en el que sea necesario el uso de estos servicios por temas laborales o por soporte externo, el Director o Jefe del área solicitante deberá remitir dicho requerimiento a la Unidad de Informática, mediante correo electrónico o documento formal, dichos permisos solo se brindaran de manera diaria y por el tiempo que dure el trabajo a realizar.
- 6.7.6. El usuario no debe acceder a sitios web reconocidos como inseguros que podrían afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se gestiona en la Institución.



- 6.7.7. El usuario tiene prohibido realizar descargas de software que estén protegidos bajo leyes de derecho de propiedad, así como archivos digitales que no serán de uso para el cumplimiento de sus actividades asignadas en la institución.
- 6.7.8. Toda descarga de archivos que requiera hacer el usuario, será previamente evaluada por el antivirus configurado en su equipo informático, con la finalidad de asegurar que el archivo no contenga virus que podría afectar tanto al funcionamiento del equipo informático como a la red institucional.
- 6.7.9. La Unidad de Informática supervisará los accesos a internet con los que cuentan los usuarios del HNAL. En caso de encontrar algún usuario con acceso a páginas web no permitidas, notificará el incidente para que realicen las restricciones de acceso correspondientes.
- 6.7.10. En caso de encontrar a usuarios haciendo uso de software que le permitan acceder libremente a diversos sitios web, a pesar de estar restringidos, serán notificados ante su Director o Jefe inmediato, para que tome las medidas correctivas pertinentes. En caso de reincidir en la misma falta, el usuario será notificado a la Oficina de Estadística e Informática.
- 6.7.11. Los usuarios que tengan acceso a páginas de video streaming (YouTube). y reporten un alto consumo de dicho acceso, serán notificados ante su Director o Jefe inmediato, debido a que están ocasionando lentitud en el servicio de internet. En caso de reportarse nuevamente el incidente, a pesar de la notificación previa, la Unidad de informática procederá a quitar el acceso a dicha página, previa notificación al Director o Jefe inmediato del usuario implicado.

6.8. DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 6.8.1. El área de Soporte Técnico de la Unidad de Informática, debe mantener un stock de materiales y repuestos necesarios para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos, según sea el caso.
- 6.8.2. Cuando sea necesario el cambio de una parte del equipo informático durante su mantenimiento, y no se cuente con stock disponible en el almacén, la Unidad de Informática elaborará las especificaciones técnicas respectivas de manera que sean enviadas, con el visto bueno del Director, a la Oficina de Logística para la compra correspondiente.
- 6.8.3. El área de Soporte Técnico del HNAL realizará el mantenimiento a los equipos informáticos que no se encuentren dentro de un periodo de garantía.
- 6.8.4. En caso de que el servicio que realice el proveedor demande de un tiempo mayor a un día; y, además, implique que el equipo informático sea llevado a sus talleres, La Unidad de Informática, deberá coordinar con respecto al retiro del equipo informático. Previamente, la Unidad de Informática realizará un backup al disco duro, como medida de protección de la información institucional contenida en el equipo informático a reparar.
- 6.8.5. En caso el usuario no cuente con equipo informático por temas de reparación, La Unidad de Informática, de acuerdo a la disponibilidad, deberá asignarle un equipo al usuario para que continúe con el desarrollo de sus actividades asignadas.
- 6.8.6. La Unidad de Informática deberá llevar un registro de las atenciones efectuadas a cada equipo informático, incluyendo los mantenimientos realizados por terceros.

6.9. DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 6.9.1. La Unidad de Informática, es la responsable de realizar el mantenimiento preventivo de los equipos informáticos, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Preventivo de los recursos y servicios informáticos del HNAL aprobado y vigente para el año en curso.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

- 6.9.2. El jefe de la Unidad de Informática, mediante llamada telefónica, email o documento, con los órganos y/o unidades orgánicas administrativas y/o asistenciales del HNAL, coordinará el permiso correspondiente para la realización del mantenimiento preventivo de los equipos informáticos asignados a estas dependencias; asimismo, definirán el día y la hora para la realización del trabajo programado sin que afecte el normal desarrollo de las funciones de estas oficinas.
- 6.9.3. El técnico de la Unidad de Informática desplazará el equipo de cómputo a los ambientes donde se realiza los trabajos de mantenimiento preventivo; asimismo, registrará en el sistema el movimiento del equipo y dicho formato deberá ser firmado por el usuario.
- 6.9.4. Culminado el trabajo de mantenimiento preventivo, el Técnico de la Unidad de Informática regresará el equipo al usuario; asimismo, generará una hoja de movimiento, mediante el sistema; y su hoja de trabajo para que el usuario puede dar conformidad de la actividad ejecutada.

6.10. DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

- 6.10.1. El Técnico de la Unidad de Informática realizará una evaluación al equipo informático reportado con problemas en su funcionamiento, de manera que le permita diagnosticar si se trata de un incidente de menor grado; o en todo caso, requiere que sea trasladado a la Unidad de Soporte Técnico para su reparación correspondiente.
- 6.10.2. Cuando finalice el trabajo de mantenimiento correctivo al equipo de cómputo, el técnico de la Unidad de Informática deberá regresar el equipo al usuario que tiene asignado dicho recurso, de manera que le pueda emitir la conformidad posterior a la verificación de su información, accesos, aplicativos y el correcto funcionamiento de su equipo.

6.11. DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE

- 6.11.1. El área de Soporte Técnico de la Unidad de Informática, es la responsable de instalar o desinstalar el software autorizado por la Institución.
- 6.11.2. La solicitud de instalación de software debe ser debidamente sustentada mediante documento formal, por parte del área solicitante, dirigida a la Unidad de Informática.
- 6.11.3. La Unidad de Informática no permitirá la instalación de software que no tengan la licencia respectiva a nombre de la Institución.
- 6.11.4. Los usuarios solo pueden tener instalado los programas de software estandarizados y autorizados por la Institución, por ninguna circunstancia, bajo responsabilidad, el usuario podrá instalar software no autorizado. Dentro los programas de software estandarizados al momento de la configuración de los equipos informáticos, se encuentran los siguientes:
- Sistema Operativo.
 - Software Ofimática.
 - Software Antivirus.
 - Lector de PDF
 - Sistema Galenhos
 - Sistemas Administrativos (SIAF y SIGAMEF), considerando las funciones a realizar por el usuario dentro de la institución.
- 6.11.5. La Unidad de Informática supervisará los softwares instalados en los equipos de cómputo de la institución. En caso de encontrar instalado software no autorizado o no licenciado, se procederá a desinstalarlo.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

6.12. DEL DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- 6.12.1. Los órganos y/o unidades orgánicas del HNAL que requieran nuevos desarrollos o mantenimientos en el Sistema Galenhos, deberán solicitarlo mediante documento formal a la Unidad de Informática.
- 6.12.2. La Unidad de Informática priorizará el nuevo desarrollo o mantenimiento en el Sistema Galenhos, coordinado con el órgano y/o unidad orgánica, solicitante.

6.13. DE LA GESTIÓN DE INCIDENTES

- 6.13.1. En caso que el usuario detecte anomalías o problemas en el equipo informático asignado, deberá notificar el incidente de la siguiente manera:
- Llamada telefónica a mesa de ayuda de la Unidad de informática, anexo 8000.
- 6.13.2. El Operador de mesa de ayuda registrará en el sistema de gestión de atención al usuario, los siguientes datos que le solicitará al usuario que reporta el incidente: nombres y apellidos, ubicación del bien, anexo, nombre del equipo informático y descripción del incidente. Posteriormente, el sistema generará número de solicitud (ticket) de Servicio con el cual el usuario podrá hacer seguimiento a su requerimiento.
- 6.13.3. El personal de soporte técnico brindará atención a los incidentes de acuerdo a su hora de registro en el sistema; o en todo caso, a la urgencia por atención debido a que afectan a los procedimientos que se desarrollan en la institución. La atención se puede brindar vía telefónica y de con conexión remota.
- 6.13.4. El personal de soporte técnico detallará, en la solicitud (ticket) de servicio, las actividades que realizó para dar solución al incidente.
- 6.13.5. En caso el usuario no esté conforme con la atención brindada por el personal de soporte técnico, no deberá dar conformidad a la solicitud (ticket) de servicio; por consiguiente, deberá reunirse con el Jefe de la Unidad de Informática para buscar la solución correspondiente al incidente presentado.
- 6.13.6. Cuando un incidente causa problemas en el normal desarrollo de los procesos de la Institución y no puede ser resuelto por el personal de la Unidad de Informática, y se requiere de un diagnóstico completo; es necesario que se busquen las posibles soluciones, revisando las condiciones de garantía y vigencia del soporte del recurso o servicio afectado, o través de la contratación del servicio de terceros.

6.14. DE LA BAJA DE RECURSOS INFORMÁTICOS

La Unidad de Informática es la encargada de emitir el Informe Técnico, para proceder con la baja del equipo informático, indicando en el documento uno de los siguientes motivos: obsolescencia tecnológica, daño y deterioro, pérdida, sustracción, destrucción, excedencia o reparación onerosa. Posteriormente, el documento es enviado a la Unidad de Control Patrimonial, esta última se encargará de gestionar la baja del equipo.

6.15. DE LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los usuarios deben acceder solamente a información a la que estén debidamente autorizados.

6.15.1. DE LAS COPIAS DE RESPALDO

- a) Cada órgano y/o unidad orgánica del HNAL es responsable de respaldar la información contenida en sus equipos informáticos, excepto cuando se haya solicitado formalmente a la Unidad de Informática el respaldo de su información mediante una carpeta compartida.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

- b) La información a respaldar, será alojada en el servidor de archivos, el cual es administrado por la Unidad de Informática, de manera que se pueda asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de dicha información.
- c) Los usuarios podrán alojar en las carpetas compartidas asignadas, únicamente, información relacionada al desarrollo de sus funciones en la Institución; en caso de encontrar archivos de música, video o ajenos al desarrollo de sus actividades asignadas, estos serán eliminados y posteriormente al usuario se le restringirá el acceso a dicha carpeta y se le notificará a su jefe inmediato sobre lo acontecido, para que tome las medidas respectivas.

6.15.2. DE LA SEGURIDAD Y CONTROL DE ACCESO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO.

- a) El usuario debe apagar su computadora asignada cuando se retira de la institución o cuando el computador no será utilizado en un tiempo prolongado.
- b) Toda computadora, debe controlar el acceso en las siguientes situaciones:
- Arranque de equipo ----- Uso no obligatorio
 - Inicio de sesión ----- Uso obligatorio.
 - Desbloqueo de pantalla ---- Uso obligatorio.
 - Correo electrónico ----- Uso obligatorio.
 - Sistemas de Información ---- Uso obligatorio
- c) La creación de cuenta de red debe ser solicitada a la Unidad de Informática, mediante documento formal o correo electrónico por el responsable del órgano y/o unidad orgánica a la que pertenece el trabajador propietario de la cuenta solicitada.
- d) La Unidad de Informática denegará el acceso a los servicios informáticos que le han sido asignados al trabajador saliente, desde el momento en que la unidad orgánica, procede a darle de baja (inactivarlo) en el Sistema.
- e) En caso el usuario sea reasignado a otro órgano y/o unidad orgánica de la Institución; la jefatura de esta Área solicitará a la Unidad de Informática; mediante documento formal los accesos a los servicios informáticos necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas al usuario. Asimismo, el órgano y/o unidad orgánica a la que pertenecía el usuario, deberá emitir un documento formal o correo electrónico a la Unidad de Informática, solicitando la restricción de los accesos que fueron requeridos en su oportunidad para el usuario, en caso de no realizar este documento, el órgano y/o unidad orgánica a la que pertenecía el usuario, será responsable en caso se presenten riesgos debido a que no realizó la comunicación a tiempo.
- f) Todo usuario que haga uso de una computadora, debe acceder únicamente con su cuenta de red asignada por la Unidad de Informática.
- g) La Unidad de Informática, considerando la seguridad de la información institucional gestionada por los usuarios, ha configurado que el cambio de las contraseñas sea obligatorio, de acuerdo al siguiente cuadro:

ACCESO	CAMBIO DE CONTRASEÑA
A la computadora y correo electrónico	Cada noventa (90) días
A Sistema de Galenhos	Cada noventa (90) días



- h) El usuario, en caso sea necesario, puede cambiar su contraseña en cualquier momento, sin necesidad de esperar que el sistema lo solicite.
- i) La contraseña es confidencial y personal, por lo que se recomienda que sea segura; es decir, que su composición, en lo posible, cuente como mínimo con doce (12) caracteres alfanuméricos, entre mayúsculas y minúsculas, signos y números. Esto con la finalidad de evitar el robo de claves. Considerar el siguiente cuadro con los detalles expresados:

GRUPO DE CARACTERES	VALORES	OBSERVACIÓN
Mayúsculas	A – Z	Obligatorio al menos un carácter de cada grupo.
Minúscula	a – z	
Digito	0 - 9	
Caracteres Espaciales	@ (arroba) - (guion medio) _ (guion bajo) \$ (dólar)	

- j) En caso de que un usuario olvide su contraseña, deberá comunicarse a la Unidad de Informática para que se le asigne una nueva contraseña temporal, la cual deberá ser cambiada posterior al acceso.
- k) Los usuarios solo podrán acceder a la información a la que estén debidamente autorizados.
- l) Los documentos físicos o digitales que se generan en la institución, son activos de información de propiedad del HNAL; por lo tanto, cada usuario está prohibido de divulgar, revelar y entregar a terceras personas información institucional, sin previa autorización o consentimiento de la entidad.
- m) Los usuarios no deben permitir que personas no autorizadas por su servicio o por la Unidad de Informática, accedan a sus equipos informáticos asignados.
- n) Los usuarios que trabajen de forma rotativa en un solo equipo de cómputo, deberán acceder cada uno con su cuenta de red personal; o en todo caso, se les brindará una cuenta de red genérica; previo documento formal o correo electrónico emitido por el órgano y/o unidad orgánica responsable de los usuarios, y la aprobación de dicho documento por parte de la Dirección de la Unidad de Informática.
- o) Para compartir los recursos de la computadora, tales como carpetas e impresoras, el responsable del órgano y/o unidad orgánica respectiva, solicitará a la Unidad de Informática el permiso correspondiente mediante documento formal sustentando el requerimiento.
- p) El Jefe de cada órgano y/o unidad orgánica, en caso de urgencia, podrá solicitar que se le brinde el acceso al equipo de cómputo del empleado que no se encuentra presente, previa autorización del trabajador.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

7. DE LAS RESPONSABILIDADES

7.1. RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA (UI)

- 7.1.1. Establecer normas orientadas a la adecuada gestión y seguridad de los recursos y servicios informáticos.
- 7.1.2. Elaborar y ejecutar cada año, el Plan de mantenimiento preventivo de servicios y recursos informáticos del HNAL.
- 7.1.3. Evaluar la adquisición de nuevos recursos y servicios informáticos, según los requerimientos de los usuarios de la institución.
- 7.1.4. Brindar a los usuarios los recursos y servicios informáticos necesarios para el cumplimiento de sus funciones dentro de la institución.
- 7.1.5. Asegurar la confidencialidad de las cuentas de correo electrónico institucional que les han sido asignadas a los usuarios del hospital.
- 7.1.6. Realizar el mantenimiento preventivo o correctivo de los equipos informáticos, en caso de no presentar garantía del proveedor.
- 7.1.7. Realizar el inventario físico de los equipos informáticos del HNAL cada año, de manera que permita mantener una información actualizada sobre el estado y ubicación de dichos equipos.
- 7.1.8. El personal de soporte técnico mantendrá un registro actualizado de cada atención de soporte o asistencia a los recursos informáticos asignados a los usuarios.
- 7.1.9. Denegar la instalación de software libre o no licenciado en los equipos informáticos, de manera que evite poner en riesgo la seguridad de la información de los usuarios.
- 7.1.10. Evaluar, supervisar y hacer cumplir la presente Directiva; en caso algún usuario cometa alguna infracción contra los lineamientos estipulados en el presente documento, se le comunicará al Jefe inmediato del infractor, con copia a la Oficina de Recursos Humanos, a efectos de que se adopten las medidas que correspondan al caso.
- 7.1.11. Informar durante el proceso de inducción al nuevo personal, organizado por la Oficina de Recursos Humanos, la importancia del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente Directiva.

7.2. RESPONSABILIDAD DE LOS JEFES DE LAS OFICINAS O UNIDADES ORGÁNICAS DEL HNAL:

Apoyar a que el personal a su cargo, cumpla con lo establecido en la presente Directiva.

7.3. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS:

- 7.3.1. Cuando el usuario deje de usar el equipo informático asignado, deberá bloquearlo o cerrar su sesión de trabajo; de igual forma, después de concluida las labores diarias debe apagar su equipo asignado con la finalidad de prevenir o evitar siniestros o accesos no autorizados.
- 7.3.2. El usuario es responsable de mantener en buen estado y darle un correcto uso al recurso informático que le ha sido asignado.
- 7.3.3. El usuario hará uso del recurso informático de propiedad del HNAL; únicamente, para el desarrollo de actividades relacionadas al cumplimiento de sus funciones asignadas, y no para fines personales o particulares.
- 7.3.4. Las contraseñas o claves de acceso a los recursos informáticos son de carácter personal y confidencial, siendo el usuario responsable de su adecuado uso.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Arzobispo Loayza

Directiva
Administrativa N°001-
2025-UI-OEI-HNAL-
V.01

Fecha:
06/01/2025

- 7.3.5. El usuario debe cambiar su contraseña al momento de acceder por primera vez al sistema operativo, sistema Galenhos y correo electrónico; considerando lo dispuesto en la presente Directiva. El usuario tendrá el apoyo del personal de la Unidad de Informática en caso presente problemas para el cambio de contraseña.
- 7.3.6. El usuario de correo electrónico institucional debe revisar periódicamente su bandeja de entrada durante su permanencia en la Institución.
- 7.3.7. El usuario es responsable de la información que se encuentra almacenada en el equipo informático que tiene asignado, así como del resguardo de la misma, para ello podrá solicitar al personal de soporte técnico la asistencia para realizar un backup.
- 7.3.8. El usuario debe tomar las medidas que le permitan preservar la integridad del equipo informático asignado.
- 7.3.9. El usuario es responsable de prohibir que un tercero haga uso de los equipos de cómputo que se les ha asignado para el cumplimiento de sus funciones.

8. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1. La presente Directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución Jefatural y podrá ser actualizada a propuesta de la Unidad de Informática del HNAL.
- 8.2. La supervisión del cumplimiento de la presente directiva estará a cargo de la Unidad de Informática de la Oficina de estadística e Informática.
- 8.3. Disponer que la presente Directiva sea publicada en el portal web del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – HNAL.
- 8.4. El incumplimiento de lo normado en la presente Directiva dará lugar a la aplicación de las sanciones correspondientes, de conformidad a la normativa legal vigente.

9. ANEXOS

- Anexo 01: Acta de Compromiso de Confidencialidad



Anexo 01

ACTA DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Hospital Nacional Arzobispo Loayza

Unidad de Informática – Oficina de Estadística e Informática

Conste por el presente Compromiso de Confidencialidad que suscribe _____, identificado(a) con (DNI/Pasaporte) N° _____, con domicilio en _____, colaborador del/la _____, lo siguiente:

PRIMERO: Se obliga a guardar absoluta confidencialidad respecto a los accesos privilegiados, información, data o documentación que no sea de acceso público, a la que tenga acceso directa o indirectamente como consecuencia de su participación en el cumplimiento de sus actividades laborales en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza - HNAL. De la misma manera, se compromete a no reproducir, transformar, distribuir, ni comunicar a terceros, la información, data, ni documentos e instrumentos que utilice y que se generen para efectos de resoluciones de incidentes solicitados por los usuarios.

SEGUNDO: El que suscribe se compromete a impedir que los sistemas y data con carácter de confidencialidad sea manipulada por terceros.

TERCERO: El que suscribe se compromete a cumplir con lo de arriba detallado durante el tiempo que mantenga el vínculo laboral con la Unidad de Informática.

CUARTO: El que suscribe se compromete a no utilizar, divulgar, permitir o intentar burlar los sistemas de información utilizando los accesos privilegiados cuando su vínculo laboral haya terminado.

QUINTO: El que suscribe declara conocer que cualquier incumplimiento del presente compromiso podrá dar lugar al inicio de las acciones administrativas, civiles o penales a que hubiera lugar.

Lima, __ de __ de __



Nombre y Apellidos:

Documento de identificación:

