



Lima, 13 de Febrero del 2023

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000020-2023-GG-ONP

APRUEBA DIRECTIVA SOBRE BIENES Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

VISTOS:

El Memorando N° 1738-2022-ONP/OTI, del 5 de octubre de 2022, que adjunta el Informe N° 0048-2022-ONP/OTI.ID, del 4 de octubre de 2022, y el Memorando N° 1863-2022-ONP/OTI, del 24 de octubre de 2022, emitidos por la Oficina de Tecnologías de la Información; el Informe N° 329-2022-ONP/OPG, del 9 de noviembre de 2022, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y, el Informe N° 737-2022-ONP/OAJ, del 29 de noviembre de 2022 y el Memorando N° 164-2023-OAJ-ONP, del 09 de febrero de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 9 de setiembre de 2015 y 22 de junio de 2016, la Gerencia General aprueba la Directiva Administración y Gestión de Dispositivos Móviles (DIR-OTI-19/02) y la Directiva Control de Licencias de Software (DIR-OTI-21/01), respectivamente;

Que, asimismo, con fecha 6 de agosto de 2014 y 18 de junio de 2014, la Oficina de Tecnologías de la Información aprueba la Directiva Política de Administración de Software (DIR-OTI-12/01) y el Instructivo Gestión para la Alineación de Base de Datos (INS-OTI-01/01), respectivamente;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP, se aprueba la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, "Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional" con el objetivo de establecer lineamientos que regulen la elaboración y aprobación de dispositivos normativos que emita la Oficina de Normalización Previsional;

Que, mediante Memorando N° 1738-2022-ONP/OTI, del 5 de octubre de 2022, que adjunta el Informe N° 0048-2022-ONP/OTI.ID, del 4 de octubre de 2022, y Memorando N° 1863-2022-ONP/OTI, del 24 de octubre de 2022, la Oficina de Tecnologías de la Información, como órgano proponente, sustenta la aprobación de la propuesta de Directiva sobre la gestión de bienes y servicios de Tecnología de la Información en la Oficina de Normalización Previsional, a fin de establecer los lineamientos que regulen las acciones para la solicitud, asignación, configuración, instalación, mantenimiento, uso adecuado de los bienes, y la gestión de servicios de Tecnologías de la Información;

Que, de igual manera, la Oficina de Tecnologías de la Información, en vista que el contenido de la Directiva propuesta actualiza la regulación interna contenida en dispositivos normativos vigentes, informa la necesidad de derogación de la Directiva Administración y Gestión de Dispositivos Móviles (DIR-OTI-19/02) y la



Firmado digitalmente por FARFAN
RUJIZ Hillman FAU 20254165035
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.02.2023 12:42:22 -05:00



Firmado digitalmente por DIAZ
CALLIRGOS Jose Luis FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.02.2023 11:37:25 -05:00



Firmado digitalmente por VALLEJO
HUAYNE Victor Andres FAU
20254165035 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13.02.2023 11:36:59 -05:00

Directiva Control de Licencias de Software (DIR-OTI-21/01); asimismo, corresponde a través del presente acto, se disponga la derogación de la Directiva Política de administración de software (DIR-OTI-12/01) y el Instructivo Gestión para la Alineación de Base de Datos (INS-OTI-01/01), en vista que la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, no prevé la derogación de dispositivos normativos de gestión por el órgano que lo emitió en su oportunidad;

Que, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión mediante Informe N° 329-2022-ONP/OPG, del 9 de noviembre de 2022, y la Oficina de Asesoría Jurídica mediante Informe N° 737-2022-ONP/OAJ, del 29 de noviembre de 2022 y Memorando N° 164-2023-OAJ-ONP, del 09 de febrero de 2023, opinan que resulta técnica y legalmente viable, respectivamente, la aprobación de la propuesta de Directiva sobre la gestión de bienes y servicios de Tecnología de la Información en la Oficina de Normalización Previsional, en el marco de lo previsto en la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP; así como la derogatoria de los dispositivos normativos detallados en el considerando anterior;

Que, atendiendo los informes técnicos y legal detallados precedentemente, corresponde aprobar la propuesta de Directiva sobre la gestión de bienes y servicios de Tecnología de la Información en la Oficina de Normalización Previsional, así como derogar la Directiva Administración y Gestión de Dispositivos Móviles (DIR-OTI-19/02), la Directiva Control de Licencias de Software (DIR-OTI-21/01), la Directiva Política de Administración de Software (DIR-OTI-12/01) y el Instructivo Gestión para la Alineación de Base de Datos (INS-OTI-01/01);

Con los vistos del Director General de la Oficina de Tecnologías de la Información; del Director General de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión; y el Director General de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

En uso de sus atribuciones conferidas en el artículo 6 de la Ley N° 28532, Ley que establece la reestructuración integral de la Oficina de Normalización Previsional (ONP), en el artículo 10 y el literal g) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONP, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10; así como lo dispuesto en la Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación de Directiva

Apruébase la Directiva N° 001-2023-ONP/GG, Directiva sobre la gestión de bienes y servicios de Tecnología de la Información en la Oficina de Normalización Previsional, la que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.



Artículo 2. Difusión

Dispónese que la presente Resolución y su Anexo sean puestos en conocimiento de las/los servidoras/es de la entidad.

Artículo 3. Publicación

Publícase la presente Resolución y su Anexo en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe/onp).

Artículo 4. Derogatoria

Derógase los siguientes dispositivos normativos:

1. Directiva Administración y Gestión de Dispositivos Móviles (DIR-OTI-19/02)
2. Directiva Control de Licencias de Software (DIR-OTI-21/01)
3. Directiva Política de Administración de Software (DIR-OTI-12/01)
4. Instructivo Gestión para la Alineación de Base de Datos (INS-OTI-01/01)

Regístrese y comuníquese.



Lima, 31 de Enero del 2023

DIRECTIVA N° 000001-2023-GG-ONP

DIRECTIVA SOBRE LA GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL

I. PARTE GENERAL

1. OBJETO

La Directiva tiene como objeto establecer los lineamientos que regulen las acciones para la solicitud, asignación, configuración, instalación, mantenimiento, uso adecuado de los bienes, y la gestión de servicios de Tecnologías de la Información.

2. ABREVIATURAS

OAD	:	Oficina de Administración
ONP	:	Oficina de Normalización Previsional
OTI	:	Oficina de Tecnologías de la Información
Pecosa	:	Pedido de comprobante de salida
TI	:	Tecnologías de la Información

3. GLOSARIO

- 3.1. **Accesorios:** Elemento o producto adicional a los bienes de TI que proporcionan funciones auxiliares para el uso de los bienes de TI de una manera más cómoda. Se consideran accesorios como el *headset*, grabador de DVD R-W, entre otros.
- 3.2. **Bienes de TI:** Son aquellos dispositivos tangibles (hardware) y/o intangibles (software) de propiedad de la ONP o brindados por la institución, para el procesamiento de información. Se consideran a: el computador, monitor, teclado, impresora, y licencias de software, entre otros similares.
- 3.3. **Formato de servicios de TI:** Lista de los servicios de TI que la OTI brinda a los/las usuarios/as con información sobre: tipo, denominación, categoría y requisitos de los Servicios de TI.
- 3.4. **Gestor/a de Control Patrimonial:** Rol desempeñado por los/las servidores/as públicos/as de la OAD relacionados con las actividades inherentes al registro, administración, supervisión y disposición de los bienes y activos fijos de la ONP para garantizar su control y rendimiento conforme a la normativa aplicable a la gestión de bienes estatales.
- 3.5. **Incidencias:** Es la ocurrencia de un evento que causa una interrupción o fallas en el funcionamiento de los bienes y servicios de TI.
- 3.6. **Mesa de Ayuda:** Servicio que ofrece la OTI a fin de brindar soporte técnico a los/as usuarios/as de la ONP, relacionados a la tecnología de la información, mediante los canales establecidos.





- 3.7. **Pecosa:** Documento físico o electrónico a través del cual se atiende el pedido de bienes muebles desde el almacén y se autoriza el despacho. Este documento sustenta la salida definitiva del bien mueble del almacén.
- 3.8. **Propietario/a funcional:** Rol desempeñado por los/las servidores/as públicos/as de la ONP, con la finalidad de solicitar y definir los requerimientos de los servicios de TI del órgano o de la unidad orgánica, así como validar y aprobar las atenciones de sus requerimientos. Es designado formalmente (con memorando a la OTI) por el/la responsable del órgano o de la unidad orgánica.
- 3.9. **Repliegue:** Reingreso del bien de TI al almacén de activos de la OTI, desde donde se generó la asignación.
- 3.10. **Requerimiento:** Solicitud para la atención de servicios de TI, que corresponde a la necesidad de los órganos y unidad orgánica para el desarrollo de sus actividades laborales y no a un evento que interrumpa el servicio o afecte su calidad.
- 3.11. **Servicios de TI:** Es un conjunto de actividades que realiza la OTI, a fin de atender los requerimientos e incidencias de los/las usuarios/as sobre los recursos informáticos en el desarrollo de sus funciones.
- 3.12. **Usuario/a:** Servidor/a público/a de la ONP, a quien se le brinda los bienes o servicios de TI, y hace uso de estos para el cumplimiento de sus labores.

4. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva son de cumplimiento para todos/as los/as servidores/as públicos/as de la ONP.

5. RESPONSABILIDAD

- 5.1. La OTI y la OAD, son los órganos responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.

DE LA OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI)

- 5.2. Recopilar, evaluar y formular los requerimientos de adquisición de bienes y accesorios de TI; así como de configurar, instalar y realizar el mantenimiento de los bienes de TI en coordinación con la OAD.

DE LA OAD (Logística)

- 5.3. Registrar y administrar los bienes patrimoniales de la ONP, garantizando la seguridad de estos, en concordancia con las normas legales vigentes.
- 5.4. Gestionar el seguro de los bienes patrimoniales de la ONP para evitar siniestros asociados al tipo de trabajo encomendado (daños o perjuicios).
- 5.5. Designar a el/la Gestor/a de Control Patrimonial para desempeñarse como canal de enlace con la OTI.

RESPONSABLES DE LOS ÓRGANOS Y UNIDAD ORGÁNICA

- 5.6. Designar a su propietario/a funcional y velar por el cumplimiento de las responsabilidades de los/las propietarios/as funcionales.

PROPIETARIO/A FUNCIONAL

- 5.7. Gestionar los repliegues de los bienes de TI asignados/as al personal tercero mediante la plataforma de servicio de Mesa de Ayuda, en un máximo de veinticuatro horas de ocurrido el término de actividades con la ONP.
- 5.8. Gestionar que los bienes de TI solo sean usados por los/las servidores/as de la ONP y no sean asignados a locadores/as, salvo que, por la necesidad del servicio y las condiciones contractuales fijadas, se conceda su acceso y uso.

LOS/LAS SERVIDORES/AS PÚBLICAS/OS

- 5.9. Son responsables del cumplimiento del buen uso y cuidado de los bienes de TI.

6. BASE NORMATIVA

- 6.1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 6.2. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, aprobada por Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
- 6.3. Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2013-EF/10
- 6.4. Directiva N° 0004-2021-EF/54.01, Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles, aprobada por Resolución Directoral N° 0011-2021-EF/54.01.
- 6.5. Directiva N° 0006-2021-EF/54.01, Directiva para la gestión de bienes muebles patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento, aprobada por Resolución Directoral N° 0015-2021-EF/54.01.
- 6.6. Directiva N° 001-2021-JF/ONP, Directiva sobre regulación de los dispositivos normativos en la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución Jefatural N° 018-2021-JEFATURA/ONP.
- 6.7. Directiva N° 005-2022-ONP/GG, Directiva sobre la contratación de bienes, servicios, consultorías por montos iguales o inferiores a ocho unidades impositivas tributarias, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 125-2022-ONP/GG.
- 6.8. Directiva N° 009-2022-ONP/GG, denominada Directiva sobre la ingeniería institucional de la Oficina de Normalización Previsional, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 205-2022-ONP/GG.



II. DISPOSICIONES NORMATIVAS

7. BIENES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

A. REQUERIMIENTO DE LOS BIENES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

7.1 Necesidad de adquisición: Para el requerimiento y consolidación de la necesidad de bienes y/o accesorios de TI, se tiene las siguientes actividades:

- a. El órgano o unidad orgánica sustenta, a través de el/la propietario/a funcional, la necesidad de bienes de TI a la OTI mediante memorando, adjuntando el Anexo N° 01. Solicitud de bienes y/o accesorios de TI, para dar inicio al proceso de adquisición de los bienes y/o accesorios de TI por parte de la OAD, en el marco de la normativa vigente en materia de gestión de bienes del Estado.
- b. Las necesidades de adquisición de equipamiento de bienes y/o accesorios de TI, es consolidada y validada por la OTI; con la finalidad de realizar la formulación del requerimiento ante la OAD, según la normativa vigente.

7.2 Solicitud de bienes y/o accesorios de TI: El/la propietario/a funcional realiza la solicitud de la necesidad a través de la plataforma de gestión de servicios de TI:

- a. La OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI) evalúa la solicitud y disponibilidad de los bienes y/o accesorios de TI, procediendo con la atención de acuerdo con lo establecido en el literal a. del numeral 7.4 de la presente directiva. En caso no haya disponibilidad, se procede según lo establecido en el literal b. del numeral 7.4.
- b. El/la propietario/a funcional debe considerar que en el caso de solicitudes de reasignación y/o traslados de bienes y/o accesorios de TI, a las sedes zonales y/o departamentales, estas se realizan con la debida anticipación y consignando la cantidad y fecha probable de entrega.

7.3 Recepción, traslado y conformidad técnica: El proceso considera los siguientes aspectos:

- a. La OAD (Logística) efectúa la recepción de los bienes de TI y realiza la codificación de los bienes y/o accesorios de TI de acuerdo con la normativa vigente sobre gestión de bienes del Estado. Asimismo, gestiona el traslado a nivel nacional (Lima y provincias) del equipamiento informático propiedad de la ONP, en coordinación con la OTI y el órgano o unidad orgánica solicitante.
- b. La OTI (Administración y Plataformas y Redes de TI) elabora el informe de conformidad técnica de los bienes y/o accesorios de TI definidas en el proceso de adquisición, a través de la Mesa de Ayuda.



B. ASIGNACIÓN E INSTALACIÓN DE LOS BIENES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

7.4 Asignación de bienes y/o accesorios de TI: La asignación se realiza de acuerdo con la solicitud realizada a través del canal establecido por la OTI, considerando los siguientes casos:

- a. En caso haya stock disponible, la OTI (Administración y Plataformas y Redes de TI) procede con la entrega-recepción del bien:
 - i. Para bienes de TI:
 - i.1. La OTI realiza la coordinación para la reasignación de bienes de TI con la OAD, para la elaboración de la orden de desplazamiento interno de bienes patrimoniales (ver Anexo N° 03) de acuerdo con los formatos establecidos en la gestión de bienes muebles patrimoniales, en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento, y los remite a la OTI para ejecute la entrega del bien. Al término, la OTI envía un juego del Acta de entrega firmada por la/el usuario/a a la OAD. Asimismo, en caso de requerirse el traslado, se procede de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.7 de la presente Directiva.
 - i.2. Para los casos de bienes de TI adquiridos recientemente o primera asignación, el/la Gestor/a de Control Patrimonial elabora la Pecosa correspondiente, establecido en la normativa vigente de la OAD; y de ser necesario solicita a la OTI realizar la configuración e instalación del bien de TI mediante la Mesa de Ayuda.
 - ii. Para accesorios de TI:
 - ii.1. La OTI elabora el acta de entrega del accesorio, si se requiere el traslado entonces se procede de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.7 de la presente Directiva.
 - ii.2. Para los casos de accesorios adquiridos recientemente o primera asignación, el/la responsable de almacén elabora el documento de salida de consumo, y de ser necesario solicita a la OTI realizar la configuración e instalación del accesorio de TI mediante la Mesa de Ayuda.
- b. En caso no haya stock disponible, la OTI elabora el cuadro de necesidades de bienes y/o accesorios de TI, según lo dispuesto por la OAD respecto a la programación de bienes y servicios.
- c. Asimismo, en caso sea necesario, la OTI notifica a el/la Directora/a del órgano o la unidad orgánica que remita su solicitud.
- d. Para las situaciones de no atención de asignación de bienes y/o accesorios de TI, la OTI comunica los motivos mediante documento formal al órgano o unidad funcional solicitante.



7.5 Instalación Bienes y/o Accesorios TI: La OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI) realiza la atención de la solicitud de instalación de bienes y/o accesorios de TI, teniendo en consideración lo siguiente:

- a. Bienes tangibles y/o accesorios: La OTI realiza la configuración e instalación de los bienes de TI, a fin de asegurar el correcto funcionamiento, de acuerdo con los mecanismos establecidos para la operatividad del bien de TI.
- b. Bienes intangibles: La OTI brinda las licencias de acuerdo con la capacidad definida para las unidades de la organización. Posteriormente, a través de Mesa de Ayuda, instala y/o configura el aplicativo en el equipo asignado a los/las usuarios/as. La OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI) es la responsable de mantener la estandarización de todos los softwares que se manejan en la ONP.

C. TRASLADO DE LOS BIENES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TANGIBLES

7.6 Solicitud de traslado: El/la propietario/a funcional solicita el traslado de los bienes de TI de el/la usuario/a, a través de la Mesa de Ayuda, con la autorización de su jefe/a. Adjunta el formato establecido en los dispositivos normativos vigentes sobre gestión de bienes del Estado referido a traslados de bienes, con el visto bueno de la OAD (Logística), a través de Control Patrimonial.

7.7 Ejecución del traslado: El traslado de bienes y/o accesorios de TI se realiza de acuerdo con lo siguiente:

- a. Traslados internos: Son los movimientos de los bienes de TI en la sede principal, ejecutados por la OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI), a través de la Mesa de Ayuda, quien coordina con la OAD (Logística) a fin de gestionar el traslado.
- b. Traslados externos: Son los movimientos a sedes zonales y/o departamentales. La OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI), a través de la Mesa de Ayuda, quien coordina con la OAD (Logística) a fin de gestionar el traslado.
- c. Traslados a domicilio: Son los movimientos de cualquier sede al domicilio de los/las usuarios/as, los cuales son aprobados por el/la jefe/a de el/la servidor/a público/a y coordinados con la OAD y la OTI para su validación las configuraciones correspondientes, de ser el caso.

D. REPLIEGUE DE LOS BIENES DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

7.8 Repliegue de bien de TI asignado a servidores/as: El/la propietario/a funcional gestiona, mediante la plataforma de la Mesa de Ayuda, el repliegue de los bienes de TI de los/las servidores/as que se desvinculan de la ONP. El/la servidor/a desvinculado/a debe entregar el bien de TI asignado, a la OTI, a través de la Mesa de Ayuda.



- 7.9 **Repliegue de bien de TI brindado a personal externo:** El/la propietario/a funcional debe comunicar oportunamente el término de actividades del personal externo que tenga en uso un bien de TI, gestionando, mediante la plataforma de Mesa de Ayuda, el repliegue del bien de TI.

E. MANTENIMIENTO DE LOS BIENES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- 7.10 **Mantenimiento preventivo:** Corresponde al mantenimiento técnico programado por la OTI, de acuerdo con las siguientes actividades:

- a. Elabora un plan anual de mantenimiento preventivo, el cual se notifica a los/las usuarios/as a través de los/las responsables del órgano o la unidad orgánica.
- b. Realiza el mantenimiento preventivo de los bienes de TI, de acuerdo con lo planificado.
- c. En caso corresponda a bienes de TI en periodo de garantía, coordina con el/la fabricante para la gestión de dichos mantenimientos.

- 7.11 **Mantenimiento Correctivo:** Corresponde al mantenimiento técnico no programado mediante la ejecución de las siguientes actividades como atención de incidencias:

- a. El/la usuario/a del bien de TI asignado, debe comunicar las fallas a través de los canales de atención de la Mesa de Ayuda.
- b. Para casos que se requiera realizar traslado de los bienes de TI, se procede de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.7.
- c. La OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI), a través de la Mesa de Ayuda evalúa la incidencia y atiende según lo siguiente:
 - i. Las soluciones a las incidencias correspondientes a Software se realizan según resultado del análisis de las causas identificadas.
 - ii. En caso corresponda a fallas en el hardware de un bien de TI con garantía vigente, la OTI realiza las gestiones correspondientes con el/la fabricante o la empresa proveedora. Asimismo, evalúa la asignación temporal de un bien según numeral 7.4.
 - iii. En caso corresponda a fallas en el hardware con periodo de garantía vencida, la OTI evalúa el impacto y prepara el informe técnico correspondiente. En dicho informe se puede recomendar, entre otros aspectos, la ampliación de garantía, la reparación y/o compra de repuesto, o la baja del bien de TI de acuerdo con la normativa vigente sobre gestión de bienes del Estado.
- d. La OTI (Administración de Plataformas y redes de TI), a través de la Mesa de Ayuda, comunica el resultado del mantenimiento a el/la usuario/a mediante los canales de atención. Asimismo, en caso haya recomendación

de baja, la OTI procede con las gestiones para el repliegue y reposición del bien de TI.

- e. En caso corresponda a bienes de TI en periodo de garantía, la OTI coordina con el/la fabricante para la gestión de dichos mantenimientos.

F. USO DE LOS BIENES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

7.12 Restricciones: El/la usuario/a debe cumplir con las siguientes disposiciones para el uso adecuado de los bienes de TI:

- a. No cambiar de ubicación los bienes de TI asignados. Dichos cambios solo pueden ser realizados por la OTI a través de la Mesa de Ayuda y Control Patrimonial.
- b. Solo se puede utilizar los bienes de TI asignados para el desarrollo de sus funciones.
- c. La instalación de software en los bienes de TI solo se lleva a cabo con la autorización de la OTI, a través de la Mesa de Ayuda.
- d. No se debe cambiar partes o piezas de los bienes de TI asignados ni tampoco utilizar dichas partes o piezas para lograr la operatividad de otro bien de TI.
- e. Está prohibido almacenar archivos digitales que no sean necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas.
- f. El/la usuario/a asume la responsabilidad de algún daño o pérdida en los bienes de TI, causado por desempeñar actividades ajenas a sus funciones.

7.13 Cuidado: El/la usuario/a debe tomar en cuenta las siguientes medidas para el cuidado de los bienes de TI:

- a. No ingerir alimentos durante el uso de los bienes de TI o dejarlos cerca de ellos. Asimismo, está prohibido fumar cerca de los bienes de TI.
- b. Los bienes de TI deben estar siempre alejados de las fuentes de calor, fuentes magnéticas, polvaredas y de sustancias líquidas o corrosivas, con el fin de evitar daños de estos.
- c. Se debe evitar los golpes o caídas que pueden causar fallas en su operación.
- d. Para computadoras portátiles, conectar al fluido eléctrico y mantener en el rango del 20% al 90% de la carga, a fin de alargar la vida útil de la batería.
- e. Mantener el flujo de aire y la ventilación adecuada del equipo, toda vez que, la acumulación de aire caliente puede generar sobrecalentamiento y dañar sus componentes internos.



- f. Evitar colocar objetos que acumulen un peso considerable encima de los bienes de TI.
- g. Cualquier daño o pérdida de los bienes de TI, debe ser comunicado por el/la usuario/a a la OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI) y a la OAD, mediante correo y el documento de denuncia en caso de pérdida.

7.14 **Recepción de bienes TI por adquisición:** La OTI (Administración de Plataformas y Redes de TI), a través de Mesa de Ayuda, valida que cada bien de TI cuente con el código patrimonial respectivo asignado por la OAD y actualiza el inventario de bienes de TI de acuerdo con los lineamientos internos establecidos.

8. SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

A. ASPECTOS GENERALES

8.1 **Servicios de TI:** Los servicios que brinda la OTI a las unidades de organización, se clasifican en dos categorías:

- a. **Servicio Tecnológico:** Corresponde a requerimientos e incidencias relacionadas a asistencia tecnológica, como la instalación y configuración de hardware y software, capacitaciones, control de accesos, entre otros.
- b. **Soluciones Tecnológicas:** Corresponde a requerimientos relacionados a los sistemas de información, tales como desarrollo y mantenimiento de soluciones tecnológicas, arquitectura de información, arquitectura de soluciones, entre otros.

8.2 **Reglas de servicios de TI:** La OTI valida que la solicitud de los servicios se encuentre comprendido en el formato de servicios de TI de la OTI (modelo de referencia Anexo N° 02) para brindar la atención.

B. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

8.3 **Soporte tecnológico:** Todo soporte tecnológico de ser realizado a través de la Mesa de Ayuda, considerandos los siguientes lineamientos:

- a. **Presentación de solicitud:** El/la propietario/a funcional debe realizar la gestión de las solicitudes tanto de requerimiento como de las incidencias mediante correo electrónico (HELPDESK@onp.gob.pe) o la herramienta de gestión de servicios, según corresponda.
- b. **Atención:** La Mesa de Ayuda debe evaluar la factibilidad de la atención de los requerimientos, así como el impacto de las atenciones por incidentes.
- c. **Conformidad de la atención y cierre:** La Mesa de Ayuda coordina a través de correo electrónico (HELPDESK@onp.gob.pe) la conformidad de la atención brindada en un plazo no mayor a setenta y dos horas mediante.

8.4 Soluciones tecnológicas: Para la atención de las solicitudes de los requerimientos relacionadas a soluciones tecnológicas, se realiza mediante el proceso de ingeniería denominado “análisis de la necesidad de solución y de un nuevo desarrollo” establecida en la Directiva sobre la Ingeniería Institucional de la ONP, gestionados por el/la Director/a del órgano o de la unidad orgánica, mediante memorando remitido a la OTI.

Asimismo, los requerimientos deben estar contenidos en el catálogo de servicios de TI de la OTI.

Anexo N° 01. Formato de solicitud de bienes y/o accesorios de TI

Fecha de Solicitud:	DD	MM	AAAA	SOLICITUD DE BIENES Y/O ACCESORIOS DE TI		
I. DATOS DE EL/LA SOLICITANTE						
Nombres y Apellidos:						
Puesto/Cargo:				Órgano/Unidad Funcional:		
II. DETALLE DE LA SOLICITUD						
Bien	Tipo de bien		Cantidad	Tipo de accesorio		Cantidad
	Computador			Headset		
	Monitor			Grabador de DVD R-W		
	Teclado			Otros: _____		
	Impresora					
	Licencias de software					
	Otros: _____					
Firma de el/la Titular del Órgano/Unidad Funcional						

Anexo N° 02. Formato de servicios de TI

Servicios (1)	Categoría (2)	Medio de solicitud (3)	Categoría del medio de solicitud (4)	Equipo de trabajo OTI que da Atención (5)	Especialistas OTI Responsable de Atención (6)	Requisitos (7)

(1): Nombre de los Servicios vigentes en el catálogo de servicios informáticos

(2): Agrupación de los Servicios por categorías

(3): Medio por el que las unidades de organización de la ONP solicitan atención de los servicios:

- Memorando
- Ticket de mesa de ayuda.

(4): Categoría del servicio Informático registrado en el catálogo de servicios <Soporte Tecnológico> y <Soluciones Tecnológicas>

(5): Equipo de Trabajo de la OTI responsable de atención del Servicio.

(6): Rol responsable de la atención del Servicio.

(7): Requisitos y formatos requeridos para acceder al Servicio.

