

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

PARA LA UTILIZACIÓN DE

SOFTWARE, HARDWARE Y

SOLICITUD DE SERVICIOS

INFORMÁTICOS

SD-NP-003.01

SD-NP-003.01

I. OBJETIVO

Establecer las normas para el uso y control de hardware y software así como los procedimientos para solicitar servicios informáticos.

II. ALCANCE

A todas las Gerencias y Oficinas de la Empresa.

III. BASE LEGAL

3.1 Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.

3.2 Estatuto de SERPOST S.A.

3.3 Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno

3.4 Normativa interna

IV. NORMAS

La Subgerencia de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Tecnología y Comunicaciones:

1. Será la responsable de proporcionar las especificaciones técnicas del hardware, software de Sistema Operativo, antivirus, dispositivos de almacenamiento auxiliar (discos compactos), licencias de software y accesorios informáticos en general a la Subgerencia de Logística, quien tiene a su cargo la adquisición de los mismos.
 2. Será responsable de verificar, en coordinación con el responsable del Almacén de la Gerencia de Administración de Recursos, que los equipos informáticos adquiridos cumplan con las especificaciones técnicas y garantías solicitadas.
 3. Es la única autorizada para retirar de almacén el hardware y software (incluyendo las licencias correspondientes). En los casos que correspondan, dicha Subgerencia solicitará la custodia de los equipos pertinentes en el almacén.
 4. Es la única autorizada para la distribución, entrega y asignación de hardware, así como también de la instalación de software de carácter corporativo, teniendo en consideración que todo el software instalado en cada equipo de computo deberá contar con su respectiva licencia de uso para lo cual coordinará con el Departamento de Control Patrimonial y Seguros Generales para el control respectivo.
 5. Es responsable de:
 - a) Reparar y repotenciar los equipos de cómputo (*).
 - b) Instalar y ampliar las redes de área local (*).
 - c) Dar acceso a redes públicas.
 - d) Programar periódicamente el mantenimiento preventivo de los equipos de la Empresa a nivel nacional (*).
 - e) Instalar y estandarizar el uso de software de oficina a nivel de la Empresa.
- (*). Con apoyo de servicio de terceros, de ser necesario.
6. La custodia física de las licencias de software será responsabilidad de la Gerencia de Administración de Recursos a través de la Subgerencia de Finanzas la cual las



almacenará en su bóveda. El Departamento de Tecnología y Comunicaciones, para efectos de control, sólo maneja el cargo de recepción de las licencias depositadas en la bóveda.

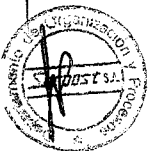
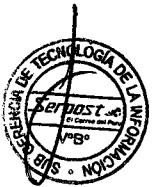
7. Es responsable de la seguridad lógica del sistema, estableciendo restricciones de acceso a los archivos y programas para los programadores, analistas u operadores; claves de acceso por usuario y actualización del programa antivirus.
8. Es responsable de la seguridad física de los equipos ubicados en la sala de servidores, previniendo todas las circunstancias que hagan peligrar el funcionamiento del sistema, mediante alarmas, extintores y fuentes de poder suplementarios (UPS).
9. Será responsable del almacenamiento de los datos e información procesada y generada a través de los sistemas informáticos de la Empresa, y almacenada en los servidores conectados a la red de la sede central, así como de la realización de los procesos de backup y copias de seguridad respectivas, proceso que se realizará diariamente.
10. Será responsable de realizar el seguimiento para detectar el uso de software no autorizado, debiendo proceder a su eliminación respectiva. Asimismo, verificará que no ocurra movimiento de Hardware no autorizado. En ambos casos informará del hecho, mediante memorando, a las gerencias involucradas.

La Subgerencia de Tecnologías de la Información a través del Departamento de Sistema de Información:

11. Es responsable de la concepción, el análisis y diseño de sistemas de información automatizados, así como del mantenimiento de éstos (actualización de programas), los cuales serán requeridos o propuestos a éste Departamento. Las áreas usuarias del sistema son responsables de la administración y actualización de la información procesada en los sistemas implementados como apoyo a su gestión.
12. Toda solicitud de Servicios Informáticos (Sistemas o Soporte Técnico) deberá estar visada por el responsable del área (Gerente, Subgerente o Jefe de Departamento, según corresponda); en el caso de Administraciones Postales, éstas deberán estar visadas por el Administrador Postal respectivo.
13. Tanto el Departamento de Sistemas de Información como el Departamento de Tecnología y Comunicaciones coordinarán e informarán mensualmente a la Subgerencia de Tecnologías de la Información sobre el desarrollo y avances de las actividades propias de cada área.

La Subgerencia de Tecnologías de la Información es responsable de:

14. Elaborar y actualizar el Plan de Contingencia Informático, documento que describe los procedimientos que deben seguir los Departamentos de Sistemas de Información y Tecnología y Comunicaciones para actuar en caso de una emergencia que interrumpa el sistema de cómputo. La aplicación de este Plan permite operar de manera aceptable cuando las facilidades de procesamiento de información no estén disponibles.



Los Responsables de cada Centro Gestor:

15. Serán responsables de velar por la correcta utilización de software estándar autorizados por la empresa en los equipos informáticos asignados a sus respectivos ámbitos. En el caso de las Administraciones Postales esta responsabilidad recaerá directamente en el Administrador Postal respectivo.
16. Acatarán las indicaciones efectuadas por la Subgerencia de Tecnologías de la Información para efectuar las pruebas del Plan de Contingencia.



Los Usuarios:

17. Son responsables de efectuar periódicamente el mantenimiento de la data e información que procesan localmente (no en la red), depurando archivos obsoletos y conservando exclusivamente en sus equipos informáticos los archivos con información actualizada, debiendo también velar por mantener las copias de seguridad y backup de dicha información.
18. Es responsabilidad de cada usuario que cuente con el software de correo electrónico instalado en los equipos a su cargo, utilizarlo para comunicaciones relacionadas con la Empresa, dándole un correcto uso al recurso informático y evitando la utilización excesiva de papelería.
19. Las Administraciones Postales en Lima y las de provincias que cuenten con equipo informático deberán utilizar el correo electrónico asignado para enviar reportes e informes puntuales. Toda área que requiera efectuar un traslado o transferencia de equipos informáticos, deberá contar con la autorización del Departamento de Tecnología y Comunicaciones, tanto para la verificación de las condiciones de trabajo necesarias, como para el control administrativo correspondiente, para lo cual Tecnología y Comunicaciones llevará un inventario de los equipos por ubicación física, sin menoscabo de la responsabilidad que le compete al Departamento de Control Patrimonial y Seguros Generales por esta función.



V. PROCEDIMIENTO

1. SOLICITUD DE SOFTWARE DE DESARROLLO PROPIO

Será utilizada para los requerimientos de desarrollo de un nuevo sistema, mejoras o modificación en el sistema existente.

a. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD.

La solicitud para la automatización de un sistema de información (Software de desarrollo propio) mejoras y modificaciones de los sistemas existentes, se hará a través de la Solicitud de Servicios de Sistemas (Anexo - 1) la misma que deberá estar visada por el responsable del área y dirigida al Subgerente de Tecnologías de la Información en caso de tratarse de la necesidad de desarrollar un nuevo sistema o al Jefe del Departamento de Sistemas de Información en caso de tratarse de mejoras o



modificaciones a sistemas en producción, quienes según sea el caso evaluarán la factibilidad y priorización del requerimiento. Se presentará en original y copia, distribuyéndose de la siguiente forma:

Original : Subgerencia Tecnologías de la Información.
 Copia : Área solicitante.



b. ACTA DE COMPROMISO

El Acta de Compromiso es un documento redactado por el Departamento de Sistemas de Información que en coordinación con la Jefatura del área solicitante deberá establecer lo siguiente:

- ◆ Etapas en el desarrollo del sistema y tiempos de ejecución por etapa.
- ◆ Rol de entrevistas, especificando fecha y hora.
- ◆ Relación del personal del Departamento de Sistemas de Información a cargo del Desarrollo del Proyecto y entrevistas.
- ◆ Relación del personal designado por el área solicitante para las entrevistas. Las personas seleccionadas deberán estar a cargo de los procesos que se quieren automatizar.

El final de cada etapa implica la firma de aprobación por parte de la Jefatura del Área solicitante.

2. SOLICITUD DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

- a. Los servicios de mantenimiento se canalizarán telefónicamente a través del área de Help Desk, que atenderá las solicitudes (Anexo - 2) por orden de llegada y diagnosticará el equipo a reparar.
- b. Los servicios de repotenciación de equipos de cómputo, uso de correo electrónico (E-Mail), acceso a redes públicas, se pedirán a través de la Solicitud de Servicios de Soporte Técnico (Anexo - 2) visada por el responsable del área y dirigida al Jefe del Departamento de Tecnología y Comunicaciones la cual será numerada y atendida de acuerdo al orden de llegada. La distribución se hará de la siguiente manera:

Original : Departamento de Tecnología y Comunicaciones.
 Copia : Área solicitante.

3. REQUERIMIENTO DE PARTES Y ACCESORIOS

- a. En el caso de que la reparación y/o repotenciación de equipos de cómputo implique la adquisición de un repuesto, el Departamento de Tecnología y Comunicaciones emitirá un informe detallando las especificaciones técnicas del bien requerido. La copia de este documento deberá estar adjunto a la Solicitud de Compra / Contratación de Servicios o SOLPE para el trámite correspondiente por el área solicitante.



SD-NP-003.01



- b. El Departamento de Tecnología y Comunicaciones verificará la compra de bienes y/o contratación de servicios solicitados a terceros de acuerdo al diagnóstico realizado.

4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS



- a. Para los equipos de servicio de la sede central y administraciones postales de Lima, el mantenimiento preventivo estará a cargo de los técnicos del Departamento de Tecnología y Comunicaciones o de un servicio de terceros cuando las circunstancias así lo requiera.



- b. Para los equipos a nivel nacional, la supervisión del servicio de mantenimiento estará bajo la responsabilidad del administrador postal previa coordinación con el Dpto. de Tecnología y Comunicaciones, asimismo otorgará la conformidad del servicio por terceros.

- c. La frecuencia a realizar el mantenimiento dependerá de la ubicación del equipo y del cronograma pre establecido por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones.

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

El presente documento deja sin efecto a las "Normas y Procedimientos para la utilización de software, hardware y solicitud de Servicios Informáticos", SD-NP-003.00 aprobado con fecha 25 de noviembre de 2004




VII. APROBACION

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.



Lima, 13 DIC. 2013


Mg. BARTOLOMÉ CUEVA SAENZ
Gerente General (e)
Serpost
El Correo del Perú

ANEXO - 1

SOLICITUD DE SERVICIOS DE SISTEMAS

N°
Pre-impreso

I) DATOS DEL SOLICITANTE

Solicitado por :
Código Apellidos y Nombres

Dependencia :
Código Nombre del Centro Gestor

II) SERVICIO SOLICITADO

- Desarrollo de nuevo sistema
- Mejoras en sistema existente
- Modificación en sistema existente

III) DESCRIPCION DEL SERVICIO O TRABAJO SOLICITADO (Adjuntar documentos si fuera necesario).

Objetivo(s)

.....

.....

.....

.....

Persona(s) a Coordinar

IV) DETALLE DE ACCIONES A TOMAR Y/O SOLUCIONES(*)

.....

.....

.....

.....

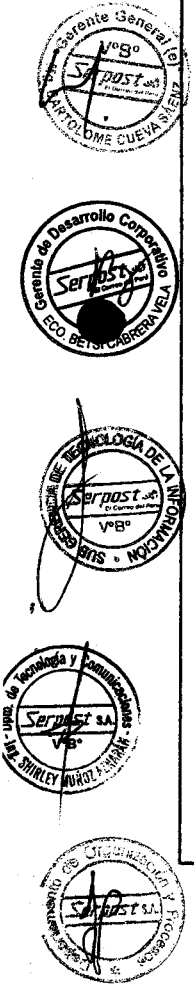
V) ESTADO DE LA SOLICITUD(*)

<input type="checkbox"/> Aceptado	Encargado a	: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Rezagado	Comienzo	: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Rechazado	Término	: <input type="text"/>

.....

V°B° Responsable del Área V°B° Dpto. de Sistemas de Información Analista Encargado

(*) Para ser llenado sólo por el Departamento de Sistemas de Información



ANEXO - 2

SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMATICOS

(No llenar)

Dependencia:.....
Responsable :.....

N°

Código Patrimonial	FALLAS / SERVICIO	DIAGNOSTICO (°)	
		Mantenimiento Reparación	Servicio Externo

CONFORMIDAD DEL SERVICIO (*)

Código Patrimonial	TRABAJOS REALIZADOS	TECNICO RESPONSABLE	Fecha de Entrega	V° B° Usuario

Para ser llenado por el Dpto. de Tecnología y Comunicaciones.

- Taller Help Desk Externo

Observaciones

Lima, ____ de _____ de 20__

.....
Responsable

Dpto. de Tecnología y Comunicaciones

Código.....

