



## 1. Objetivo

Establecer las acciones a seguir para la gestión de altas (creación) y bajas (desactivación) de cuentas de los/las usuarios/as a los diferentes sistemas y aplicativos informáticos administrados por la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de tal manera que los/las usuarios/as del Ministerio de Cultura tengan un marco procedimental que les permita solicitar y cancelar sus accesos a los sistemas.

## 2. Base Legal

- 2.1. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la “Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 27001:2014 - Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 2.2. Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 2.3. Resolución de Secretaría General N° 153-2017-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 03-2017-SG/MC “Normas para el uso del correo electrónico Institucional del Ministerio de Cultura”.
- 2.4. Resolución de Secretaría General N° 078-2011-SG/MC, que aprueba la Directiva N° 005-2011-SG/MC “Normas y procedimientos para la entrega y recepción de cargo del personal del Ministerio de Cultura”.

## 3. Requerimientos

### 3.1. Solicitud de creación de usuario.

- a) **Creación de nuevo usuario sin Resolución de designación.**- Creación de usuario de red, correo electrónico, firma digital, accesos a los sistemas institucionales entre otros recursos informáticos, se realizará luego de haber recibido el formato “Solicitud de Accesos de Usuarios”, el cual deberá contar con la firma de el/la jefe/a inmediato/a superior de el/la nuevo/a usuario/a. En caso de ser cuentas genéricas se deberá indicar el plazo de vigencia (ítem 6.9 de la Base Legal 2.3).
- b) **Creación de nuevo usuario con Resolución de designación.**- Creación de usuario de red, correo electrónico, firma digital, accesos a los sistemas institucionales entre otros recursos informáticos, se realizará inmediatamente luego de la publicación de la Resolución de designación de los/las Directores/as, Directores/as Generales o Alta Dirección.

### 3.2. Solicitud de baja de usuario.

- a) **Bajas de usuarios registrados en el Sistema Administrativo QUIPU:** Generada la baja por la OGRH, se recibe por correo electrónico la notificación a través de la cuenta de correo notificacionesmincu@cultura.gob.pe a la cuenta de correo soporte@cultura.gob.pe de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones – OIT, la cual es procesada inmediatamente en el marco del numeral 6.3 de la directiva descrita en la base legal 2.4.
- b) **Para otros casos:** Por ser de naturaleza temporal se procederá a la baja una vez que se haya culminado el periodo por el que se le otorgó el acceso.



De forma complementaria la OIT, de manera trimestral, identificará las bajas de usuarios que no se hayan realizado.

### 3.3. Solicitud de Actualización de accesos de usuario.

- a) **Creación de acceso específico.**- Cuando el usuario cuenta con accesos a recursos informáticos y requiere un nuevo acceso (correo electrónico, firma digital, sistemas institucionales, entre otros recursos informáticos), se realizará luego de haber recibido el formato “Solicitud de Accesos de Usuarios” u otro formato vigente que acredite la autorización expresa de acceso al recurso informático, el cual deberá contar con la firma de el/la jefe/a inmediato superior de el/la usuario/a solicitante.
- b) **Baja de acceso específico.** - Se recibe el correo electrónico solicitando revocar un acceso específico (correo electrónico, firma digital, sistemas institucionales, entre otros recursos informáticos) por parte del jefe inmediato superior del usuario.

## 4. Detalle del Procedimiento

### 4.1. Creación de usuario

Nº DE ACTIVIDAD	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA/ RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1	OIT/Analista de Mesa de Ayuda	<p><b>Inicio</b>  <b>Registrar ticket de Creación de Usuario.-</b></p> <p>Recibe la Solicitud de Creación de accesos de Usuarios indicados en el punto 3.1 y genera ticket de atención en el Sistema de mesa de ayuda.</p> <p><i>Nota: El tiempo de la atención para la creación o desactivación de las cuentas de usuario, así como el tamaño de los buzones de correo electrónico, tomando en consideración el espacio de almacenamiento de los servidores, se establece de la siguiente manera:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario nivel A.- Mediante Resolución Ministerial, con un tiempo de atención: Inmediatamente después de publicada la Resolución.</li> <li>- Usuario nivel B.- Mediante Resolución Directoral, con un tiempo de atención: Inmediatamente después de publicada la Resolución.</li> <li>- Usuario nivel C.- Mediante Formato “Solicitud de Usuarios de Red / Correo Electrónico”, con un tiempo de atención de máximo de 24 horas luego de recibida la solicitud.</li> </ul>
2	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Crear cuenta de usuario de Red.-</b></p> <p>Crear cuenta de usuario en el servidor de directorio activo.</p> <p><i>Nota:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La creación de la cuenta de usuario de red contempla la creación de la cuenta de correo electrónico, por lo que</li> </ul>



N° DE ACTIVIDAD	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA/ RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		<p><i>su conformación deberá ser según lo establecido en el ítem 6.10 de la base legal 2.3.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Todas las cuentas de usuario son creadas con una contraseña por defecto, la misma que deberá ser cambiada obligatoriamente por el usuario al iniciar por primera vez su sesión.</i></li> <li>- <i>En el directorio activo se llenará los datos personales y laborales del usuario, conforme a su contrato.</i></li> <li>- <i>Si la cuenta de usuario de red está vinculada a un personal gestionado en el Sistema QUIPU de recursos Humanos, se deberá registrar dicho vínculo en el Módulo de Soporte Técnico del Sistema Quipu.</i></li> </ul>
3	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Crear cuenta de correo electrónico.-</b></p> <p>Crear cuenta de correo electrónico en el servidor de administración del correo electrónico.</p> <p><i>Nota: Considerando las normas vigentes de austeridad en el Sector Público y que el uso de correo electrónico implica la adquisición de licencias de software y espacio de almacenamiento, la asignación de cuentas de correo electrónico permanentes es exclusivo para el personal con vínculo laboral con el ministerio (276, 728, CAS, PAC, FAG).</i></p>
4	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Crear cuenta en Sistemas Institucionales.-</b></p> <p>Crea cuenta de usuario en los sistemas de información a los que se autorizó acceso.</p> <p><i>Nota: En caso de usuarios designados mediante resolución se deberá verificar y/o actualizar el Directorio Institucional, considerando que el nuevo usuario designado con resolución reemplaza a otro usuario en dicha designación; para otro tipo de usuarios se deberá verificar que en el formato "Solicitud de Accesos de Usuarios" se especifique el anexo telefónico asignado.</i></p> <p><i>Para los casos de directores, jefes o usuarios en flujos de aprobaciones en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa QUIPU, se recibirá el "Formato para la Firma Digitalizada en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa QUIPU".</i></p>
5	OIT/ Administrador/a de Plataforma PIER - RENIEC	<p><b>Generar Certificado Digital.-</b></p> <p>Genera un nuevo certificado Digital a través del procedimiento MP-OGETIC-01 Gestión de certificados digitales.</p>
6	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Registrar Ticket de otros accesos.-</b></p> <p>Por cada solicitud adicional a la creación de usuario de red, correo electrónico, certificado digital o sistemas institucionales, genera un ticket de atención en el sistema de Mesa de ayuda y se asigna según la siguiente clasificación:</p>



Nº DE ACTIVIDAD	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA/ RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitudes de Equipos móviles al Gestor de Telefonía Móvil.</li><li>• Solicitudes de Accesos a administradores de contenido de sitios web institucionales al Web Master.</li><li>• Solicitudes de accesos a Plataformas de Gobierno Digital (Transparencia, ENRIAP, Servir, entre otros) al Gestor de Accesos de Gobierno Digital.</li><li>• Solicitudes de Accesos biométricos gestionados por la OGETIC al Gestor del Centro de Datos.</li><li>• Solicitudes de Código de llamadas telefónicas de acuerdo al procedimiento MP-OGETIC-OIT-15 Solicitud de código de llamadas para telefonía.</li><li>• Otras solicitudes, se debe gestionar con los administradores de accesos de dichas plataformas.</li></ul>
7	OIT/ Gestor/a de Accesos	<b>Registra Ticket de Configuración de Equipo.-</b> Registra y asigna ticket de Configuración de Equipo indicando y/o enlazando los tickets derivados de ticket registrado en el paso 1.
8	OIT/ Gestor/a de Accesos	<b>Cerrar Ticket de Accesos de Usuarios.-</b> Cierra el ticket registrado en el paso 1, indicando y/o enlazando los tickets derivados de éste y envía correo al usuario informándole de los accesos otorgados, de sus responsabilidades y recomendaciones de seguridad de la información.
9	OIT/ Técnico/a de Soporte	<b>Configurar Equipo.-</b> Configura las cuentas y accesos otorgados en la computadora.
10	OIT/ Técnico/a de Soporte	<b>Cerrar ticket.-</b> Registrar término de atención del ticket registrado en el paso 7. <b>Fin del procedimiento</b>



#### 4.2. Baja de usuario

Nº DE ACTIVIDAD	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA/ RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1	OIT/Analista de Mesa de Ayuda	<p><b>Inicio</b> <b>Registrar tickets de Baja de Usuario.-</b></p> <p>Recibe la Solicitud de baja de Usuario indicado en el punto 3.2. y genera tickets de atención en el Sistema de mesa de ayuda, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ticket para Baja de usuario de Red y/o correo electrónico.</li><li>• Ticket para Baja en sistemas institucionales y otros accesos.</li></ul> <p><i>Nota: Para los casos de solicitud de Baja de usuarios registrados en el Sistema Administrativo QUIPU (literal a. del numeral 3.2), se deberá de asignar los tickets y procesar la baja luego de haber transcurrido como máximo un día hábil de la notificación del Sistema Integrado de Administración QUIPU, y solamente si el Jefe Inmediato superior del usuario a dar de baja no ha manifestado de manera expresa impedimento alguno para dar de baja al usuario.</i></p>
2	OIT/ Gestor/a del Directorio Activo	<p><b>Desactivar cuenta de usuario de Red y Correo.-</b></p> <p>Dar de baja al usuario en el directorio activo y correo electrónico.</p> <p><i>Nota: Considerando las normas vigentes de austeridad en el Sector Público y que el uso de correo electrónico implica la adquisición de licencias de software y espacio de almacenamiento por cada buzón, se procederá a generar la copia de seguridad del buzón del correo electrónico, custodia y posterior eliminación de los grupos de distribución de correo y del directorio activo.</i></p>
3	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Desactivar cuenta en Sistemas Institucionales.-</b></p> <p>Da de baja en todos los sistemas institucionales y de los directorios telefónicos institucionales.</p>
4	OIT/ Administrador/a de Plataforma PIER - RENIEC	<p><b>Cancelar Certificado Digital.-</b></p> <p>Cancela el certificado Digital a través del procedimiento MP-OGETIC-01 Gestión de certificados digitales.</p>
5	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Dar de Baja otros accesos.-</b></p> <p>Validar y comunicar a los responsables de la gestión de otros accesos a recursos informáticos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar con el Gestor de Telefonía Móvil el retiro del Equipo móvil.</li><li>• Gestionar con el Web Master la desactivación de accesos a los sitios web institucionales.</li></ul>



N° DE ACTIVIDAD	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA/ RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar con el Gestor de Accesos de Gobierno Digital la desactivación de accesos a las Plataformas de Gobierno Digital (Transparencia, ENRIAP, Servir, entre otros).</li><li>• Gestionar con el administrador de los accesos Biométricos la desactivación de los accesos biométricos de los ambientes gestionados por la OGETIC.</li><li>• Gestionar con el Gestor de Comunicaciones la desactivación del código de llamadas.</li><li>• Comunicar al administrador de accesos del SIAF la baja del usuario.</li><li>• Comunicar al administrador de accesos del SIGA MEF la baja del usuario.</li><li>• Otras bajas, gestionar y/o comunicar con los administradores de accesos de dichas plataformas.</li></ul> <p><i>Nota:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>En caso de ser un personal de OGETIC, validar con su jefe inmediato superior si compartía contraseñas para el respectivo reseteo de la cuenta.</i></li><li>- <i>En caso de pertenecer a un grupo de distribución de correo, comunicar a los demás integrantes del grupo y solicitarles el retiro de su lista de contactos.</i></li><li>- <i>En caso de solicitarse el retiro del equipo informático se deberá realizar conforme al procedimiento MP-OGETIC-OIT-14 Asignación y Retiro de equipos.</i></li></ul>
6	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Cerrar ticket.-</b></p> <p>Registra el término de atención en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>



**4.3. Actualización de accesos de usuario**

N° DE ACTIVIDAD	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA/ RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1	OIT/Analista de Mesa de Ayuda	<b>Inicio</b> <b>Registrar ticket de Accesos de Usuarios.-</b> Recibe la Solicitud de modificación de accesos indicados en el punto 3.3 y genera ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda y lo asigna al Gestor de Accesos de Usuarios.
2	OIT/ Gestor/a de Accesos	<b>Atender Solicitud de Actualización de Accesos de Usuario.-</b> Evalúa el detalle de accesos a crear o dar de baja y gestiona su atención según corresponda: <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de solicitar creación y/o ampliación de vigencia de correo electrónico, debe crear y/o actualizar Cuenta de Correo electrónico.</li><li>• En caso de solicitar la creación y/o baja de accesos a Sistemas institucionales o Directorio de Anexos Telefónicos, deberá configurar los accesos.</li><li>• En caso de solicitar creación o desactivación de Certificado Digital deberá seguir el procedimiento MP-OGETIC-01 Gestión de certificados digitales.</li><li>• En caso de solicitar Equipos móviles debe derivarlo al Gestor de Telefonía Móvil.</li><li>• En caso de solicitar Accesos a administradores de contenido de sitios web institucionales debe derivarlo al Web Master.</li><li>• En caso de solicitar accesos a Plataformas de Gobierno Digital (Transparencia, ENRIAP, Servir, entre otros) debe derivarlo al Gestor de Accesos de Gobierno Digital.</li><li>• En caso de solicitar Acceso biométrico a ambientes que la OGETIC gestione los accesos debe derivarlo al administrador de accesos biométricos.</li><li>• En caso de solicitar modificación de privilegios de navegación en internet debe derivarlo al Gestor de Servicio de Internet.</li><li>• En caso de solicitudes de Acceso Red Privada Virtual (VPN) debe remitir el formato "SGSI-F-010_Solicitud de Acceso Remoto (VPN)" vigente y derivarlo al Gestor del Directorio Activo.</li><li>• En caso de solicitar asignación de anexo, código para salida de llamadas, instalación, traslados u otra relacionada con los anexos telefónicos deberá seguir el procedimiento MP-OGETIC-OIT-15 Solicitud de código de llamadas para telefonía.</li></ul>



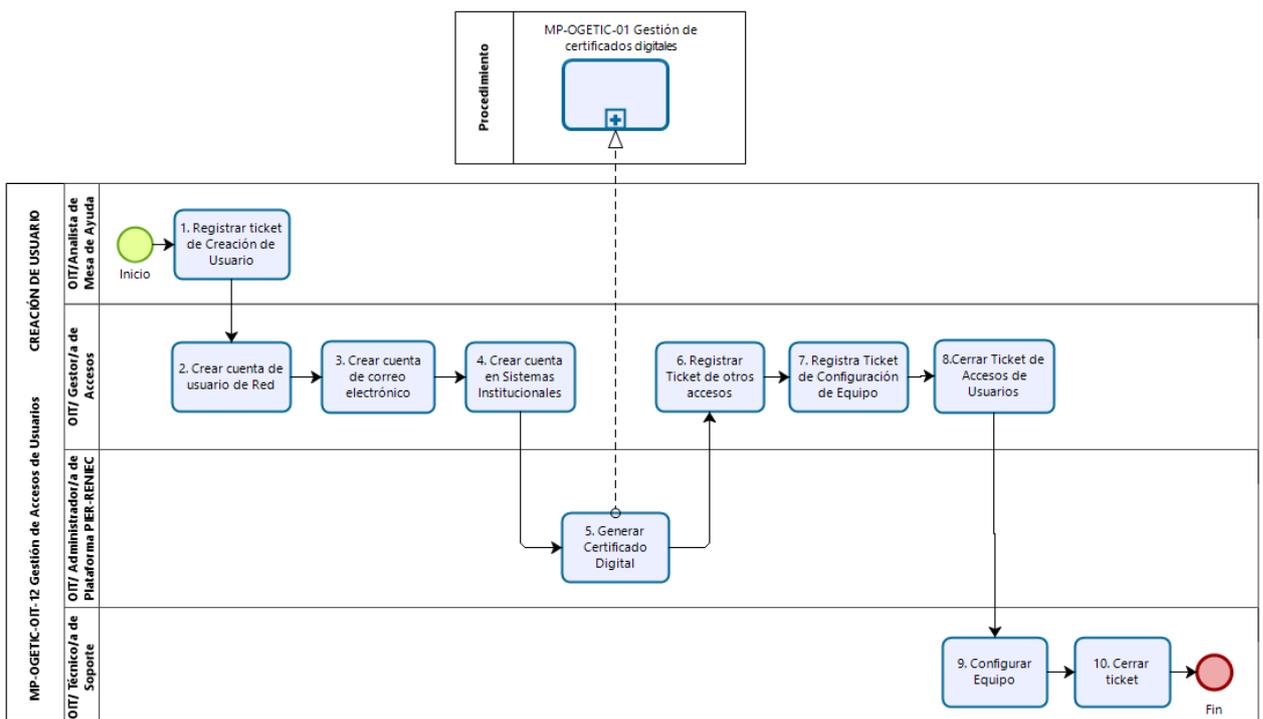
Nº DE ACTIVIDAD	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA/ RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		<ul style="list-style-type: none"> <li>En otros casos, debe derivarlo y/o comunicarlo a los administradores de accesos de dichas plataformas.</li> </ul> <p><i>Nota:</i> En caso de que el perfil asignado al Sistema Administrativo Integrado QUIPU corresponda al flujo de aprobación, se recibirá el "Formato para la Firma Digitalizada en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa QUIPU".</p>
3	OIT/ Gestor/a de Accesos	<p><b>Cerrar ticket.-</b></p> <p>Registrar término de atención en el sistema de mesa de ayuda y envía correo al usuario informándole de los accesos otorgados, de sus responsabilidades y recomendaciones de seguridad de la información.</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>

### 5. Registros

- Formato "Solicitud de Accesos de Usuarios".
- Formato "Formato para la Firma Digitalizada en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa QUIPU".

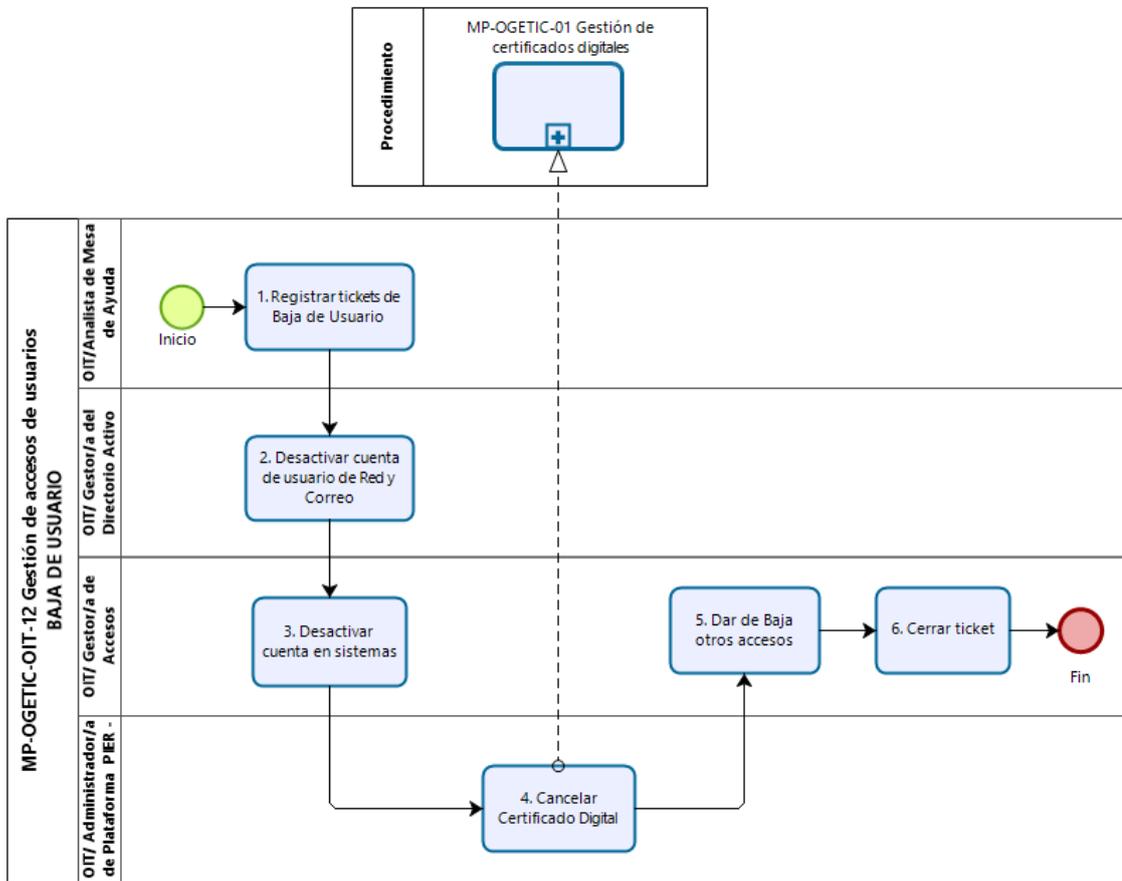
### 6. Diagramas de flujo

#### 6.1. Creación de usuario

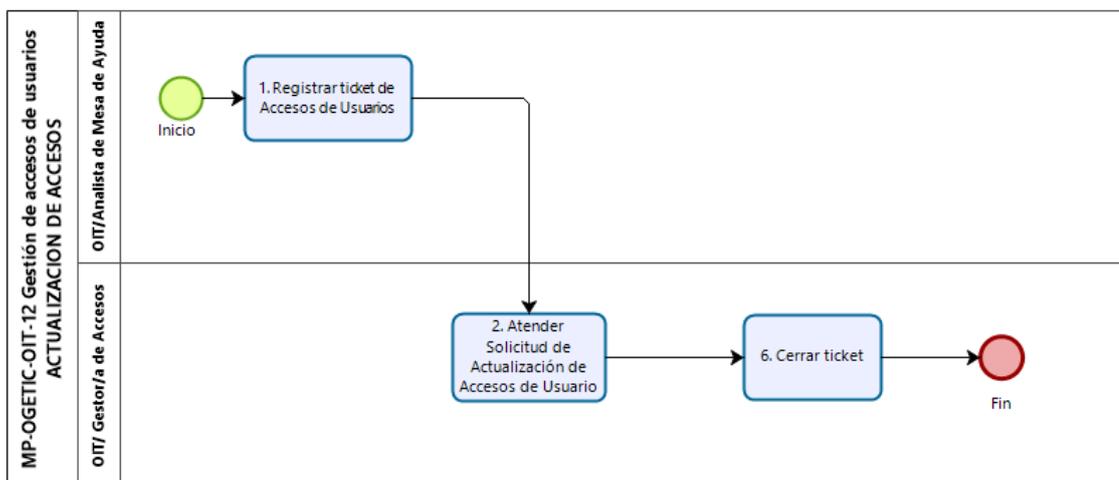




### 6.2. Baja de usuario



### 6.3. Actualización de Accesos



## 7. Anexos

### 7.1 Acrónimos

- **OIT** .- Oficina de Informática y Telecomunicaciones.



PERÚ

Ministerio de Cultura

Manual de Procedimientos de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**MP-OGETIC-OIT-12**

*Procedimiento: Gestión de accesos de usuarios*

- **OGRH** .- Oficina General de Recursos Humanos.
- **OGETIC** .- Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

## 7.2 Formularios

Anexo N° 01- Solicitud de Accesos de Usuarios



PERÚ

Ministerio de Cultura

Manual de Procedimientos de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones

MP-OGETIC-OIT-12

Procedimiento: Gestión de accesos de usuarios

	PERÚ	Ministerio de Cultura	Secretaría General	Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicación
<b>Solicitud de Accesos de Usuarios</b>				
Fecha: <input type="text"/>				
<b>DATOS DEL USUARIO SOLICITANTE</b>				
Apellidos y Nombres	:	<input type="text"/>		
N° de DNI	:	<input type="text"/>		
Dirección/Oficina	:	<input type="text"/>		
Cargo / Función	:	<input type="text"/>		
Condición Laboral	:	728 <input type="checkbox"/>	276 <input type="checkbox"/>	CAS <input type="checkbox"/>
		Prac. <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	PAC <input type="checkbox"/>
				FAG <input type="checkbox"/>
<b>ACCESO A RECURSOS INFORMÁTICOS</b>				
*Correo Electrónico	<input type="checkbox"/>	SGD	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
				<i>(Indicar Perfil: Básico, Bandeja Compartida, Mesa de Partes)</i>
Firma Digital	<input type="checkbox"/>	QUIPU	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
				<i>(Indicar Perfil: Básico, Viáticos u otro perfil)</i>
Ruta SIAF	<input type="checkbox"/>	Otros Sistemas:	<input type="text"/>	
			<i>(Indicar sistema y perfil del usuario)</i>	
SPIJ	<input type="checkbox"/>	Ruta Compartida:	<input type="text"/>	
			<i>(Indicar ruta y nivel de acceso: lectura o escritura)</i>	
Movilidad	<input type="checkbox"/>	Visitas	<input type="checkbox"/>	Telefonía <input type="checkbox"/>
				<i>Ficha "Solicitud de Usuarios(Telefonía)"</i>
Otros Recursos Informáticos:	<input type="text"/>			
<b>JUSTIFICACION DE SOLICITUD DE ACCESO / ANEXO / OBSERVACION</b>				
<hr/> <hr/> <hr/>				
<p><i>(Nombre, firma y sello )</i></p> <p><b>DIRECTOR O JEFE DE LA DEPENDENCIA DEL USUARIO SOLICITANTE</b></p>				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><i>El suscrito se compromete a supervisar que el usuario solicitante realice el buen uso de los recursos informáticos de acuerdo a las directivas "Normas para el adecuado uso de los equipos informáticos"(Directiva N° 007-2014-SG/MC), "Normas para el uso del correo electrónico institucional" (Directiva N° 003-2017-SG/MC) y la "Política de Seguridad de la Información" vigente; en caso de incumplimiento se tomarán las acciones y sanciones administrativas conforme lo señale la normatividad y leyes vigentes.</i></p> </div>				
<p><small>Considerando las normas vigentes de austeridad en el Sector Público y que el uso de correo electrónico implica la adquisición de licencias de software y espacio de almacenamiento, la asignación de cuentas de correo electrónico permanentes es exclusivo para el personal con vínculo laboral con el ministerio (276, 728, CAS, PAC, FAG).</small></p>				

Anexo N° 02 – Formato para la Firma Digitalizada en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa QUIPU



PERÚ

Ministerio de Cultura

Manual de Procedimientos de la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**MP-OGETIC-OIT-12**

*Procedimiento: Gestión de accesos de usuarios*



PERÚ

Ministerio de Cultura

Secretaría General

Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicación

**FORMATO PARA LA FIRMA DIGITALIZADA  
EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA "QUIPU"**

**DATOS DEL USUARIO**

Dirección/Oficina : \_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos : \_\_\_\_\_  
N° de DNI : \_\_\_\_\_

Firma y Sello	
Visto Bueno y Sello de VB	

**NOTA: FIRMAR DENTRO DE LOS RECUADROS**