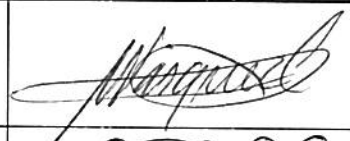
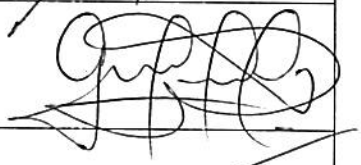
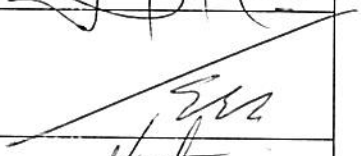
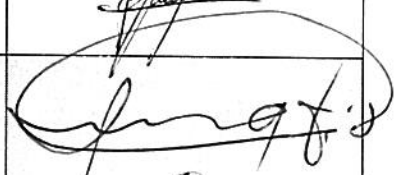
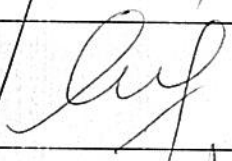
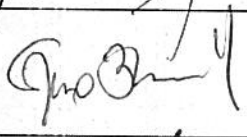
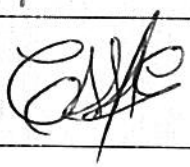
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA CENTRAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

(VERSIÓN AS IS)

GRADO	CARGO	NOMBRE	FIRMA
Validado por	Gerente de Sistemas e Innovación Tecnológica	Pedro Antonio Vásquez Campos	
Validado por	Sub Gerente de Sistemas Asistenciales	Grelly Edith Figueroa Matías	
Validado por	Sub Gerente de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales	Luis Emilio Sandoval Sifuentes	
Validado por	Sub Gerente de Sistemas Administrativos	Jose Manuel Rosendo Espinoza Salguero	
Validado por	Gerente de Producción	Ricardo Siancas Culquicondor	
Validado por	Sub Gerente de Soporte Técnico	Paola Rosa Cuba de la Flor	
Validado por	Sub Gerente de Operaciones de Tecnologías de Información	Gino Paul Bibolotti Chumpitaz	
Validado por	Sub Gerente de Comunicaciones	César Augusto Arriola Caqui	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA CENTRAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

GERENCIA CENTRAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS
SUB GERENCIA DE PROCESOS

2019

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	Responsable
01		Versión inicial del documento		Sub gerencia de procesos

Índice

1. Objetivo

Documentar los procesos y procedimientos a cargo de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones a fin de que sean considerados como lineamientos que orienten y proporcionen criterios técnicos uniformes durante la producción de los bienes y servicios a su cargo; permitiendo optimizar el aprovechamiento de los recursos y agilizar los flujos de trabajo, propiciando la eficiencia en la gestión institucional.

2. Finalidad

Planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas alineadas a los objetivos estratégicos de EsSalud y que permitan asegurar la calidad y control de los servicios brindados.

3. Alcance

El presente documento está dirigido a todo el personal de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, involucrados en las actividades planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de la institución en el ámbito nacional.

4. Base legal

a. Bases del Servicio de Arrendamiento de Equipos de Cómputo para las Empresas del Estado bajo el ámbito de FONAFE mediante la “Resolución de Dirección Ejecutiva N° 038-2016-FONAFE”, de fecha 04 de mayo del 2016.

b. Decreto Legislativo N° 1017 – Ley de Contrataciones del Estado, en adelante la Ley.

c. Decreto Supremo N° 184-2008-EF - Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en adelante el Reglamento.

d. Decreto Supremo N° 080-2014-EF – Modificación del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

e. Decreto Supremo N° 304-2018-EF, TUO de la Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto.

f. Decreto Supremo N° 008-2008-TR – Reglamento de la Ley MYPE.

g. Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE – Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.

h. Directiva N° 1111-GG-ESSALUD-2016 "Modificación del Anexo 2 de la Directiva N° 09 -GG-ESSALUD-2015" "Procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional, Intranet y Portal de Transparencia del Seguro Social de Salud (ESSALUD)".

i. Directiva N° 09 -GG-ESSALUD-2015 "Procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional, Intranet y Portal de Transparencia del Seguro Social de Salud (ESSALUD)".

j. Directiva de Gerencia General N° 08-GG-ESSALUD-2010"Norma para la Administración y Actualización de la Publicación del Portal Web de ESSALUD en Internet" SIN EFECTO.

k. Directiva de Gerencia General N° 004-GG-ESSALUD-2006 "Norma de Soporte Informático para la Continuidad del Negocio Frente a Eventos de Desastre en EsSalud".

l. Directiva de Gerencia General N° 003-GG-ESSALUD-2006 "Norma de Seguridad Física y del Entorno de EsSalud".

m. Directiva de Gerencia General N° 001-GG-ESSALUD-2006 "Normas para una Adecuada Racionalización y Administración de los Servicios de Internet en EsSalud".

n. Directiva de Gerencia General N° 328-GG-ESSALUD-2005 "Normas para dotar del Correo Electrónico Oficial a los Profesionales de la Salud de los Hospitales de EsSalud".

o. Directiva de Gerencia General N° 236-GG-ESSALUD-2005 "Políticas de Seguridad Informática de EsSalud".

p. Directiva de Gerencia General N° 005-GG-ESSALUD-2005 "Políticas y Responsabilidades para Publicar Información en el Portal Intranet de EsSalud" SIN EFECTO

q. Directiva de Gerencia General N° 05-GG-ESSALUD-2003 "Normas para la Administración y Usos del Correo Electrónico Oficial y de los Servicios de Internet en EsSalud".

r. Directiva N° 02-GCOI-ESSALUD-2003 "Normas Para Copias de Respaldo y Resguardo de la Información Procesada en EsSalud".

s. Directiva N° 01-GCOI-ESSALUD-2003 "Normas Para Brindar Seguridad a los Servidores de las Redes de Informática".

t. Directiva N° 003-GCIN-ESSALUD-2001"Normas Para el Uso de Computadoras Personales (PCs) y Periféricos en EsSalud".

u. Resolución de Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 03-GCTIC-ESSALUD-2018 - Aprobar la baja definitiva y cese del producto denominado MS OFFICE 95.

v. Resolución de Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 02-GCTIC-ESSALUD-2018 - Designar en vía de regularización, la designación como Fedatarios de la GCTIC.

w. Resolución de Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 01-GCTIC-ESSALUD-2018 - Aprobar la baja definitiva y cese del producto denominado Windows 95.

x. Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM - creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública

y. Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM - Aprueban disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital

z. Resolución de Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 01-GCTIC-ESSALUD-2017 - Aprobar la baja definitiva y cese del producto denominado Windows 95.

aa. Resolución de Gerencia General N° 1521-GG-ESSALUD-2013 Aprobar la Directiva N° 021-GG-ESSALUD-2013, "Criterios de Vigencia Tecnológica de Equipamiento Informático y de comunicaciones en el Seguro Social de Salud (EsSalud)".

bb. Resolución de Gerencia General N° 404-GG-ESSALUD-2010 Aprobar la Directiva 008-GG-ESSALUD-2010 "Norma para la Administración y Actualización de la publicación del Portal Web de ESSALUD" SIN EFECTO".

cc. Resolución de Gerencia General N° 1524-GG-ESSALUD-2010 "Estandarizar en EsSalud por el periodo de cinco (05) años, los suministros, partes y repuestos originales para impresoras Hewlett Packard(HP) y Lexmark".

5. Vigencia

El presente manual tiene vigencia hasta el cambio de estructura y/o funciones de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

6. Definición y Términos

A continuación, se definen aquellos términos técnicos empleados en la descripción de los procesos que requieren aclaración de su significado:

Abreviaturas:

a. GCTIC: Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones

b. ESSALUD: Seguro Social de Salud

c. GCPP: Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
d. GCAJ: Gerencia Central de Asesoría Jurídica
e. GCGP: Gerencia Central de Gestión de las Personas
f. FONAFE: Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
g. SGOTI: Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información
h. SGST: Sub Gerencia de Soporte Técnico
i. IPRESS: Institución Prestadoras de Servicios de Salud
j. SGP-PCM: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros
k. TDR: Términos de Referencia
l. OSI: Oficina de Seguridad Informática
m. SIS: Seguro Integral de ESSALUD
n. SUSALUD: Superintendencia Nacional de Salud
o. ONP: Oficina de Normalización Previsional
p. SCTR: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
q. ESSALUD: Seguro Social de Salud
r. APP: Asociación Público Privada

Definiciones y Términos:

a. **Cliente Interno:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al interior del proceso que recibe un bien y servicio.
b. **Cliente externo:** Es el destinatario de los bienes y servicios, que puede ser una persona, grupo, entidad, empresa, entre otros al externo del proceso que recibe un bien y servicio.
c. **Actividad:** Tarea o conjunto de tareas necesarios para realizar un proceso.
d. **Bien o servicio:** Es el resultado de un proceso.
e. **Diagrama de Flujo:** Es una representación con imágenes de las actividades de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
f. **Contratista**: Postor ganador de la buena pro que celebra un contrato con una entidad, de conformidad con las disposiciones de la Ley de Contrataciones del estado y de su reglamento.
g. **Especificaciones Técnicas (EETT):** Descripción de las características técnicas y/o requisitos funcionales del bien a ser contratado. Incluye las cantidades, calidades y las condiciones bajo las que debe ejecutarse las obligaciones.
h. **Hardening:** Es el proceso de asegurar un sistema reduciendo sus vulnerabilidades o agujeros de seguridad, para los que se está más propenso cuanto más funciones desempeña.
i. **Kick Off de Proyecto:** Es la reunión que determina el inicio de un proyecto, la primera toma de contacto entre los clientes y los empleados.
j. **Mapa de procesos:** Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene lugar en una entidad.
k. **Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas o que interactúen, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

l. **Procesos de Nivel 0:** Usualmente se utiliza el término de Macro proceso para denominar grupos de procesos.

m. **Procesos de Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.

n. **Procesos de Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación.

o. **Procesos de Nivel N:** Ultimo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. Se describe a través de procedimientos que lo conforman.

p. **Procedimientos:** Es la descripción de forma específica y detallada del ultimo nivel desagregado del proceso, de cómo se lleva a cabo. Son las instrucciones, pautas, pasos que describen la forma de ejecutar un proceso Nivel N-

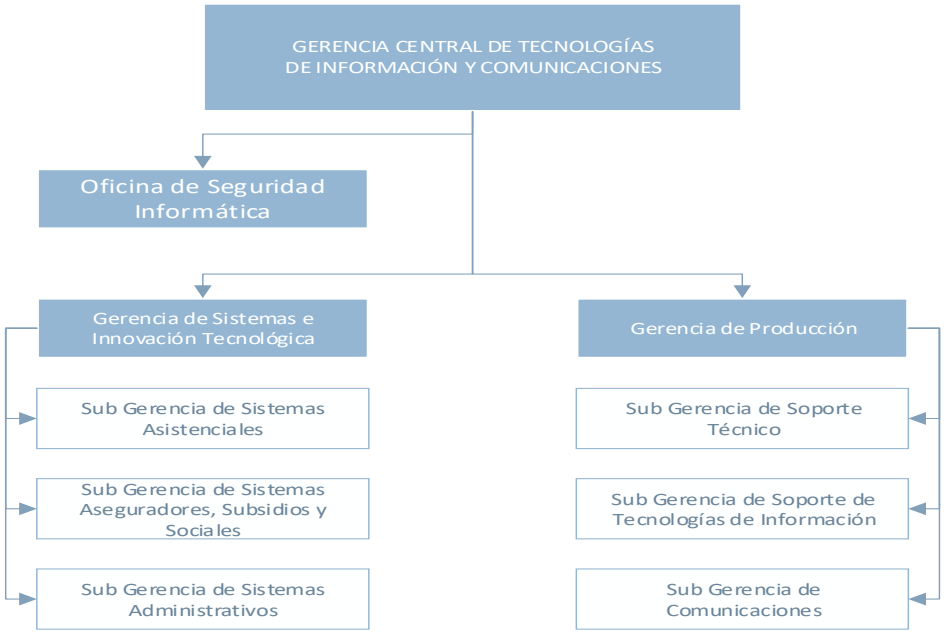
q. **Producto:** Bien o servicio creado por el proceso.

r. **Proveedor:** Entidad o persona que proporciona un bien y servicio.

s. **Implementación:** Proceso que consiste en poner en ejecución la norma aprobada, lo cual implica que las normas, reglas o lineamientos, criterios, metodologías y procedimientos consignadas en las misma se apliquen.

7. Consideraciones

a. El presente Manual comprende las actividades que son de responsabilidad de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y sus correspondientes Gerencias y Sub Gerencias, considerando que su organización está dada de la siguiente manera:



b. El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones, debido a que constantemente se realizan mejoras en los procesos para la eficiente gestión institucional en pro de la satisfacción del usuario. Asimismo, se encuentra sujeto a revisión de preferencia con frecuencia anual, toda vez que el marco normativo que lo sustenta puede ser modificada y/o actualizada por los entes rectores en materia de presupuesto, inversiones, planeamiento, modernización y gestión de la información.

c. El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología definida por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros

8. Aspectos Generales

8.1 Alineamiento de los procesos con el mapa de procesos nivel 0 y objetivos estratégicos y operativos

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI		OBJETIVOS ESTRATEGICO POI		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OE1	Brindar servicios preventivos y recuperativos a satisfacción de nuestros asegurados	AE1.1	Mejorar la calidad de las prestaciones y satisfacción del asegurado	E01 Gestión Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E04 Gestión de Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas	Índice de satisfacción general Años de vida saludable perdido por 1,000 habitantes Solicitudes dentro del plazo Pacientes correctamente identificados según directivas Adultos mayores beneficiados con Atención Integral Grado Resolutiva Primer Nivel Tasa de Hospitalizaciones evitables
		AE1.2	Alcanzar estándares de excelencia en cuidados y prevención en salud		
OE2	Desarrollar una gestión con excelencia operativa	AE2.1	Mejorar la disponibilidad de recursos estratégicos con soporte operacional de excelencia	E01 Gestión Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E04 Gestión de Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales S07 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión	Estancia Hospitalaria Diferimiento de Citas Tiempo de espera quirúrgico Sistemas Integrados de gestión institucional Disponibilidad de equipos médicos, electromecánicos y vehículos Bienes Estratégicos en cobertura crítica
		AE2.2	Implementar tecnologías y sistemas de información modernas adecuadas a las necesidades institucionales		
OE3	Brindar servicios sostenibles financieramente	AE3.1	Fortalecer la sostenibilidad financiera de las prestaciones	E01 Gestión Planificación Estratégica S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S07 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión	Gatos Operativos/Ingresos Establecimiento de un nuevo sistema de Costos implementado Déficit de presupuesto institucional
OE4	Promover una gestión con ética y transparencia	AE4.1	Contar con colaboradores reconocidos y agentes de cambio	E01 Gestión Planificación Estratégica E03 Gestión de Riesgos E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno S03 Gestión de Capital Humano S04 Gestión Jurídica S05 Gestión Documental	Índice de Integridad Institucional Ausentismo Laboral Colaboradores con evaluación alta y/o muy alta desempeño Índice de prevención de la corrupción Iniciativas de Proyectos de mejora presentadas por cada 1,000 colaboradores
		AE4.2	Promover una gestión basada en la transparencia, integridad y lucha contra corrupción		

8.2 Matriz Cliente Producto

Oficina de Seguridad Informática de la Gerencia de Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Cliente / Producto			Plan General de Seguridad de la Información alineado con el Plan Estratégico Institucional.	Documento de evaluación de las políticas de seguridad de la información, control de datos relativos a los sistemas de información, recursos informáticos y su entorno físico a nivel institucional, a fin de brindar una adecuada protección.	Documento Procedimiento de seguridad a las bases de datos institucionales, asignándoles los privilegios de acceso necesarios y autorizados por las áreas correspondientes.	Informe del cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional.	Documento de Plataformas aseguradas y Procedimientos para incidentes y contingencias.
Interno	Órganos de Alta Dirección	Presidencia Ejecutiva	X	X	X	X	X
		Gerencia General	X	X	X	X	X
	Órgano de Control	Órgano de Control Interno	X	X	X	X	X
	Órganos de Apoyo y Asesoramiento de la Alta Dirección	Secretaría General	X	X	X	X	X
		Oficina de Relaciones Institucionales	X	X	X	X	X
		Oficina de Gestión de la Calidad	X	X	X	X	X
		Oficina de Cooperación Internacional	X	X	X	X	X
		Oficina de Defensa Nacional	X	X	X	X	X
	Órganos de Administración Interna - Asesoramiento	Gerencia Central de Planeamiento y Desarrollo	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Asesoría Jurídica	X	X	X	X	X
	Órganos de Administración Interna - Apoyo	Gerencia Central de Atención al Asegurado	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Gestión de las Personas	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Gestión Financiera	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Logística	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Proyectos de Inversión	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversiones	X	X	X	X	X

Cliente / Producto			Plan General de Seguridad de la Información alineado con el Plan Estratégico Institucional.	Documento de evaluación de las políticas de seguridad de la información, control de datos relativos a los sistemas de información, recursos informáticos y su entorno físico a nivel institucional, a fin de brindar una adecuada protección.	Documento Procedimiento de seguridad a las bases de datos institucionales, asignándoles los privilegios de acceso necesarios y autorizados por las áreas correspondientes.	Informe del cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional.	Documento de Plataformas aseguradas y Procedimientos para incidentes y contingencias.
Interno	Órganos de Línea	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Prestaciones de Salud	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad	X	X	X	X	X
		Gerencia Central de Operaciones	X	X	X	X	X
	Órganos Desconcentrados	Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación	X	X	X	X	X
		Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos	X	X	X	X	X
		Gerencia de Red Desconcentrada	X	X	X	X	X
	Órganos Prestadores Nacionales	INCOR	X	X	X	X	X
		Centro de Salud Renal	X	X	X	X	X
		Centro Nacional de Telemedicina	X	X	X	X	X
		Hospitales Nacionales	X	X	X	X	X
		Gerencia de Oferta Flexible	X	X	X	X	X
		Gerencia de Procura y Trasplante	X	X	X	X	X

Cliente / Producto			Plan General de Seguridad de la Información alineado con el Plan Estratégico Institucional.	Documento de evaluación de las políticas de seguridad de la información, control de datos relativos a los sistemas de información, recursos informáticos y su entorno físico a nivel institucional, a fin de brindar una adecuada protección.	Documento Procedimiento de seguridad a las bases de datos institucionales, asignándoles los privilegios de acceso necesarios y autorizados por las áreas correspondientes.	Informe del cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional.	Documento de Plataformas aseguradas y Procedimientos para incidentes y contingencias.
Externo	Asociación Público Privada (APP)		X	X	X	X	X
	Entidades del estado con los cuales se cuenta con un contrato y/o convenio (RENIEC, SUNAT, MINSA, MAC)		X	X	X	X	X
	Entidades privadas con los cuales se encuentra un contrato vigente (Proveedores)		X	X	X	X	X

Sub Gerencia de Soporte Técnico de la Gerencia de Producción

Cliente / Producto		Políticas que permitan una adecuada administración de los recursos de TI en la Institución	Gestion los recursos de TI de la Institucion	Mantenimiento y soporte tecnico al HW y SW de la Institución	Adquisición/contratacion de servicios /equipamiento informatico y/o de comunicaciones.
Interno	Gerencias Centrales Sede	X	X	X	X
	Redes Asistenciales	X	X	X	X
	Redes Prestacionales	X	X	X	X
	Órganos Desconcentrados	X	X	X	X
	Oficinas Informática Redes Asistenciales	X	X	X	X
Externo	Asegurados				
	SUNAT				
	RENIEC				
	SIS				
	IPRESS				
	APP				

Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información de la Gerencia de Producción

Cliente \ Producto		Gestion la infraestructura de TI en el Centro de Cómputo de la Sede Central	Gestion la Plataforma de servicios de terceros en el Centro de Cómputo	Administrar Base de Datos
Interno	Gerencias Centrales Sede Central	X		X
	Redes Asistenciales (Provincias)	X		X
	Redes Prestacionales (Rebagliatti, Almenara y Sabogal)	X		X
	Órganos Desconcentrados (INCOR, CNSR)	X		X
	Oficinas Informática Redes Asistenciales	X		X
Externo	Asegurados			
	SUNAT		X	
	RENIEC		X	
	SIS		X	
	IPRESS		X	
	APP		X	

Sub Gerencia de Comunicaciones de la Gerencia de Producción

Cliente \ Producto		Adquisición/contratacion de servicios /equipamiento informatico y/o de comunicaciones.	Gestionar la Plataforma Informatica y de Comunicaciones, asi como a de los servicios que esta brinda.	Sopoprte de las sistemas de comunicaciones
Interno	Gerencias Centrales Sede	X	X	X
	Redes Asistenciales	X	X	X
	Redes Prestacionales	X	X	X
	Órganos Desconcentrados	X	X	X
	Oficinas Informática Redes Asistenciales	X	X	X
Externo	Asegurados			
	SUNAT			
	RENIEC			
	SIS			
	IPRESS			
	APP			

Sub Gerencia de Sistemas Administrativos de la Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica

Producto / Cliente		Gestión de documentos Normativos	Desarrollo y/o Mantenimiento de requerimientos	Configuración de Software licenciado	Certificación de Software	Atención de requerimientos de Acceso a la Información	Gestionar contratación de servicios	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros	Configurar sistemas	Gestionar el despliegue de soluciones	Atención de recomendaciones del Órgano de Control Interno	Planilas
Interno	Gerencia General		X	X	X	X	X	X	X			
	Secretaria General		X	X	X	X	X	X	X			
	Oficina de Integridad					X			X			
	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto		X				X	X				
	Gerencia Central de Asesoría Jurídica		X			X	X	X				
	Gerencia Central de Atención al Asegurado		X			X	X	X				
	Gerencia Central de Gestión de las Personas		X			X	X	X				X
	Gerencia Central de Gestión Financiera		X			X	X	X				
	Gerencia Central de Logística		X			X	X	X				
	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas		X			X	X	X				
	Gerencia Central de Prestaciones de Salud		X			X	X	X				
	Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad											
	Organo de Control Interno		X			X	X	X			X	
	Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos – CEABE		X			X	X	X				
Externo	Proveedor de Software											
	Instituciones Públicas					X						
	Asegurado		X				X	X				

Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales de la Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica

Producto / Cliente		Gestión de documentos Normativos	Desarrollo y/o Mantenimiento de requerimientos	Certificación de Software.	Atención de requerimientos de Acceso a la Información	Gestionar contratación de servicios	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros	Configurar códigos de sistemas	Gestionar del despliegue de soluciones	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno
Interno	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto					X				
	Gerencia Central De La Persona Adulta Mayor y Persona Con Discapacidad	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Gerencia Central de Logistica					X				
	Gerencia Central de Atención al Asegurado.	X	X		X		X			
	Gerencia Central de Asesoria Juridica.	X			X					
	Organo de Control Institucional	X			X					X
Externo	Proveedor de Software					X				
	Instituciones Públicas		X		X					
	Asegurado		X		X					

Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales de la Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica

Cliente \ Producto		Gestionar documentos Normativos	Desarrollo y/o Mantenimiento de requerimientos	Gestionar pase a producción	Atender requerimientos de Acceso a la Información	Gestionar contratación de servicios	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros	Configurar códigos de sistemas	Gestionar del despliegue de soluciones	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno
Interno	Gerencia Central de Prestaciones de Salud	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gerencia Central de Operaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	X	X	X	X	X	X		X	X
	Gerencia Central de Atención al Asegurado	X	X	X	X	X	X		X	
	Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversión	X	X	X	X	X			X	X
	Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos – CEABE	X	X	X		X	X		X	X
	Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación – IETSI	X	X	X		X			X	
	Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización	X	X	X	X	X			X	
	Instituto Nacional Cardiovascular		X	X		X			X	X
	Centro Nacional de Salud Renal		X	X		X			X	X
	Centro Nacional de Telemedicina		X	X		X			X	
	Gerencia de Oferta Flexible		X	X		X			X	
	Gerencia de Trasplante y Procura		X	X		X			X	
	Redes Asistenciales y Prestacionales		X	X	X	X		X	X	X
	IPRESS institucionales		X	X	X	X		X	X	X
	Órgano de Control Institucional									X
Externo	Proveedor de Software					X				
	Instituciones Públicas		X	X	X				X	
	APP Barton y Kaelin		X	X					X	
	Sociedad Operadora SALOG		X	X	X				X	X
	IPRESS externas		X	X					X	
	Asegurado		X	X						

8.3 Matriz de Responsabilidad

Macro-Proceso / Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	PROCESOS PRINCIPALES											
	Gestionar Documentos Normativos	Desarrollo y/o Mantenimiento de requerimientos	Gestionar pase a producción	Procesar Planillas	Configuracion de Software licenciado	Certificar Software	Atender requerimientos de Acceso a la Información	Gestionar contratación de servicios	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros	Configurar los códigos de sistemas	Gestionar el despliegue de soluciones	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno
GERENCIA CENTRAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
OFICINA DE SEGURIDAD INFORMATICA		C	C									
GERENCIA DE SISTEMAS E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SUB GERENCIA DE SISTEMAS ASISTENCIALES	R	R	R				R	R	R	R	R	R
SUB GERENCIA DE SISTEMAS ASEGURADORES, SUBSIDIOS Y SOCIALES	R	R	R			R	R	R	R	R	R	R
SUB GERENCIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
GERENCIA DE PRODUCCIÓN		I	I	I			I				I	
SUB GERENCIA DE SOPORTE TECNICO											C	
SUB GERENCIA DE OPERACIONES DE TECNOLOGIA DE INFORMACION		C	C	C			C				C	C
SUB GERENCIA DE COMUNICACIONES	C	R						R	R		C	C

Macro-Proceso / Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	PROCESOS PRINCIPALES											
	Gestionar Documentos Normativos	Desarrollo y/o Mantenimiento de requerimientos	Gestionar pase a producción	Procesar Planillas	Configuracion de Software licenciado	Certificar Software	Atender requerimientos de Acceso a la Información	Gestionar contratación de servicios	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros	Configurar los códigos de sistemas	Gestionar el despliegue de soluciones	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno
GERENCIA CENTRAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
OFICINA DE SEGURIDAD INFORMATICA		C	C									
GERENCIA DE SISTEMAS E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
SUB GERENCIA DE SISTEMAS ASISTENCIALES	R	R	R				R	R	R	R	R	R
SUB GERENCIA DE SISTEMAS ASEGURADORES, SUBSIDIOS Y SOCIALES	R	R	R			R	R	R	R	R	R	R
SUB GERENCIA DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
GERENCIA DE PRODUCCIÓN		I	I	I			I				I	
SUB GERENCIA DE SOPORTE TECNICO											C	
SUB GERENCIA DE OPERACIONES DE TECNOLOGIA DE INFORMACION		C	C	C			C				C	C
SUB GERENCIA DE COMUNICACIONES	C	R						R	R		C	C

R: *Responsible* / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: *Accountable* / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea haga, y se haga bien.

C: *Consulted* / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: *Informed* / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución...

Todas las filas tienen que tener **una y solo una A, al menos una R**, y pueden tener **ninguna o varias C o I**.

Un mismo recurso puede tener varios roles, por ejemplo, ser responsable y persona a cargo de la tarea (RA).

9. Aspectos físicos

9.1 Inventario de Procesos

INVENTARIO DE PROCESOS							
Nro / Código	Procesos Nivel 0	Nro / Código	Procesos Nivel 1	Nro / Código	Procesos Nivel 2	Nro / Código	Procesos Nivel 3
S07	Tecnologías de Información y Comunicaciones	S07.1	Gestionar Documentos Normativos				
		S07.2	Desarrollar Requerimientos	S07.2.1	Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones		
				S07.2.2	Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones		
		S07.3	Gestionar pase a producción				
		S07.4	Certificación de Software				
		S07.5	Configuración de Software licenciado				
		S07.6	Procesar Planillas				
		S07.7	Atender requerimientos de Acceso a la Información				
		S07.8	Gestionar Contratación de Servicios				
		S07.9	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros				
		S07.10	Configurar Códigos de Sistemas				
		S07.11	Gestionar Despliegue de Soluciones				
		S07.12	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno				
		S07.13	Elaborar el Plan General de Seguridad de la Información de ESSALUD	S07.13.1	Identificar metodologías de riesgos		
				S07.13.2	Inventario de riesgos de Seguridad de Información		
				S07.13.3	Riesgos de Seguridad de Información clasificados		
				S07.13.4	Implementar controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información		
		S07.14	Formular, implementar, controlar y evaluar las políticas de seguridad de la información	S07.14.1	Buscar origen de los incidentes de Seguridad Informática presentados		
				S07.14.2	Establecer métricas de cumplimiento		
				S07.14.3	Actualizar documentos normativos de seguridad de la información		
				S07.14.4	Difusión de normas elaboradas		
		S07.15	Elaborar y establecer estándares y procedimientos de seguridad a las bases de datos institucionales	S07.15.1	Inventario de Base de Datos críticos		
				S07.15.2	Establecer lineamientos de Seguridad a Base de Datos por implementar		
				S07.15.3	Realizar una verificación aleatoria de los procedimientos realizados		
		S07.16	Garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional	S07.16.1	Establecer visitas para evaluar el cumplimiento		
				S07.16.2	Establecer cuestionario de preguntas y su calificación		
				S07.16.3	Establecer el levantamiento de observaciones		
				S07.16.4	Elaborar estadísticas de cumplimiento		
		S07.17	Monitorear los incidentes a través de las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad	S07.17.1	Hardening de servidores del data center		
				S07.17.2	Establecer Plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información		
		S07.18	Procesar Información	S07.18.1	Pasar a producción		
				S07.18.2	Respaldar y restaurar información		
				S07.18.3	Custodiar de medios magnéticos		
				S07.18.4	Operar el Centro de Datos		
		S07.19	Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos				
		S07.20	Administrar la base de datos				
		S07.21	Brindar Soporte Técnico de primer y segundo nivel	S07.21.1	Atender y dar soporte a usuarios	S07.21.1.1	Generar ticket de atención
						S07.21.1.2	Asignar Ticket de atención
						S07.21.1.3	Atender ticket
				S07.21.2	Realizar procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional		
				S07.21.3	Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento de estandarización		
		S07.22	Gestionar la operatividad y continuidad de los servicios	S07.22.1	Realizar el mantenimiento de hardware a los equipos institucionales y arrendados	S07.22.1.1	Plan de manteamiento preventivo
						S07.22.1.2	Ejecutar mantenimiento preventivo
				S07.22.2	Realizar procedimientos de asignaciones y prestamos de equipos informáticos		
				S07.22.3	Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)		
		S07.23	Implementar servicios de comunicaciones	S07.23.1	Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones		
				S07.23.2	Gestionar la Plataforma de Comunicaciones (Servicio de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil)		
				S07.23.3	Brindar soporte de comunicaciones		
		S07.24	Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información	S07.24.1	Monitoreo y detección de incidentes		
				S07.24.2	Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información		
				S07.24.3	Análisis y resolución de incidentes		
				S07.24.4	Gestión de recursos TI		

9.2 Ficha de Procesos de Nivel 01,02 hasta el Nivel N

Ficha de Nivel 0

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0			
1) Nombre	Tecnologías de Información y Comunicaciones	**4) Responsable**	Gerente Central GCTIC
2) Objetivo	Planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas alineadas a los objetivos estratégicos de EsSalud y que permitan asegurar la calidad y control de los servicios brindados.	**5) Requisitos**	Resolución de Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 03-GCTIC-ESSALUD-2018 Resolución de Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones N° 02-GCTIC-ESSALUD-2018 Resolución de Gerencia General N° 1521-GG-ESSALUD-2013 Aprobar la Directiva N° 021-GG-ESSALUD-2013 Resolución de Gerencia General N° 1524-GG-ESSALUD-
3) Alcance	Interrelación entre todos los procesos, que coadyuven de manera integral y simplificada en el logro de los objetivos de la gestión de tecnología de información, derivados y alineados a la estrategia de ESSALUD	**6) Clasificación**	Soporte

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	**8) Entradas**	**9) Procesos nivel 1**	**10) Salidas**	**11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios**
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Requerimiento de atención priorizados - Documento de gestión visado - Documento de gestión aprobado - Reporte de seguimiento de proyectos	Gestionar Documentos Normativos	- Documento de gestión visado. - Documento de gestión aprobado - Ejecutar proyectos aprobados - Evaluar Proyectos ejecutados	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	- Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Carta de requerimientos y Correo de Coordinación de Reunión - Acta de Constitución del Proyecto u aprobación del mantenimiento - Documento de Análisis y Diseño - Requerimientos tecnológicos y ROF - Prototipo validado por el área usuaria y documento de estándares de desarrollo - Código Fuente del Software y documento de análisis y diseño - Plan de Pruebas y ambiente de calidad - Código fuente del software, script de Base de Datos y Conformidad de pruebas funcionales	Desarrollar Requerimientos	- Asignación de Analista / Carta de no viabilidad - Acta de Constitución del Proyecto - Documento de Análisis y Diseño - Acta y documento de prototipos validado - Carta de solicitud de Infraestructura Tecnológica - Código fuente del Software - Plan de Pruebas - Documento de pruebas técnicas y funcionales - Documentos visados y aprobados para Ejecución del Pase a Producción	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas

7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	- Elaboración del TDR / Asignación de Analista / Carta de no viabilidad - Acta de Constitución del Proyecto - Documento de Análisis y Diseño - Acta y documento de prototipos validado - Carta de solicitud de Infraestructura Tecnológica - Código fuente del Software - Plan de Pruebas - Documento de pruebas técnicas y funcionales - Documentos visados y aprobados para Ejecución del Pase a Producción	Gestionar Pase a Producción	Formato pase a producción Documento de análisis Documento de diseño Manual técnico/Usuario Documento técnica WAR/APK	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas
Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	- Documento de análisis funcional. - Código fuente del proyecto.	Certificación de Software	- Documento de Pruebas Funcionales. - Documento de Pruebas Técnicas. - Informe de Calidad	Oficina de Seguridad de la Información. Gerencia de Producción.
Sub Gerencia de Sistemas Administrativos Proveedores varios	-Documento de requerimiento Carta de solicitud" -TDR aprobado -Informe del transporte en el ambiente de calidad Actas de pruebas funcionales aprobadas"	Configuración de Software licenciado	- TDR aprobado - Informe del transporte en el ambiente de calidad Actas de pruebas funcionales aprobadas - Informe de conformidad del despliegue de configuración	Oficina de Seguridad de la Información. Gerencia de Producción.
Sub Gerencia de Compensaciones	- Archivo Maestro	Procesar Planillas	Planilla	Sub Gerencia de Compensaciones
Gerencia Central de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Operaciones Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas Gerencia Central de Atención al Asegurado Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversión Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización Redes Asistenciales y Prestacionales IPRESS institucionales Instituciones Públicas Sociedad Operadora SALOG	- Documento de solicitud de atención de requerimientos - Autorización de construcción de programas / query de extracción	Atender Requerimientos de Acceso a la Información	- Documento de comunicación de factibilidad - Query de extracción de información / Pruebas en ambiente de calidad	Gerencia Central de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Operaciones Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas Gerencia Central de Atención al Asegurado Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversión Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización Redes Asistenciales y Prestacionales IPRESS institucionales Instituciones Públicas Sociedad Operadora SALOG

7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Proyecto de desarrollo por terceros aprobado - TDR aprobado y entregables del servicio - TDR aprobado y entregables del servicio	Gestionar Contratación de Servicios	- Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Carta de solicitud de conformidad funcional del servicio del área usuaria - Informe de conformidad técnica del servicio	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Carta de solicitud de conformidad funcional del servicio del área usuaria - Informe de conformidad técnica del servicio	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros	- Documento de técnica del pase a producción - Documento de conformidad funcional	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Gerencia Central de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Operaciones Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Redes Asistenciales y Prestacionales IPRESS institucionales	- Carta de Atención de Requerimientos - Códigos validados por el usuario normativo - Códigos implementados	Configurar Códigos de Sistemas	- Documento de coordinación con usuarios normativos y validación de Códigos - Códigos implementados - Códigos implementados aprobados	Gerencia Central de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Operaciones Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Redes Asistenciales y Prestacionales IPRESS institucionales
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	- Despliegue de la solución aprobada - Plan del despliegue / Plan de capacitación - Despliegue de la solución realizada	Gestionar el Despliegue de Soluciones	- Plan del despliegue / Plan de capacitación - Documento de conformidad de la capacitación / de migración de información histórica / de despliegue - Informe de soporte funcional	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Sociedad Operadora SALOG	- Documento de recomendaciones del Órgano de Control Interno - Documento de seguimiento de recomendaciones actualizado	Atender Recomendaciones del Órgano de Control Interno	- Documento de seguimiento de recomendaciones - Informe del estado situacional de recomendaciones	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Sociedad Operadora SALOG
- Normas ISO internacionales / INACAL - PCM, Grupos de trabajo (Seguridad de Información), Foros Nacionales e Internacionales, Proveedores de SI [illegible]	- Adquisición ISO 31000 o su equivalente en la NTP Adquisición ISO 27005 o su equivalente en la NTP - Incidentes de seguridad Normas Técnicas Peruanas Resoluciones de PCM Leyes - Solicitar reuniones de trabajo con la Gerencia Central de Gestión de las Personas	Elaborar el Plan General de Seguridad de la Información de ESSALUD	- Metodología de Riesgos escogida para utilizarla en EsSalud - Listado de Riesgos de Seguridad de Información priorizado - Propuesta para mejorar el Reglamento Interno de Trabajo para aprobación por Asesoría Jurídica y GCGP	EsSalud, Postores y Proveedores

7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Proyecto de desarrollo por terceros aprobado - TDR aprobado y entregables del servicio - TDR aprobado y entregables del servicio	Gestionar Contratación de Servicios	- Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Carta de solicitud de conformidad funcional del servicio del área usuaria - Informe de conformidad técnica del servicio	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Carta de solicitud de conformidad funcional del servicio del área usuaria - Informe de conformidad técnica del servicio	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros	- Documento de técnica del pase a producción - Documento de conformidad funcional	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Gerencia Central de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Operaciones Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Redes Asistenciales y Prestacionales IPRESS institucionales	- Carta de Atención de Requerimientos - Códigos validados por el usuario normativo - Códigos implementados	Configurar Códigos de Sistemas	- Documento de coordinación con usuarios normativos y validación de Códigos - Códigos implementados - Códigos implementados aprobados	Gerencia Central de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Operaciones Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Redes Asistenciales y Prestacionales IPRESS institucionales
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	- Despliegue de la solución aprobada - Plan del despliegue / Plan de capacitación - Despliegue de la solución realizada	Gestionar el Despliegue de Soluciones	- Plan del despliegue / Plan de capacitación - Documento de conformidad de la capacitación / de migración de información histórica / de despliegue - Informe de soporte funcional	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Sociedad Operadora SALOG	- Documento de recomendaciones del Órgano de Control Interno - Documento de seguimiento de recomendaciones actualizado	Atender Recomendaciones del Órgano de Control Interno	- Documento de seguimiento de recomendaciones - Informe del estado situacional de recomendaciones	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Sociedad Operadora SALOG
- Normas ISO internacionales / INACAL - PCM, Grupos de trabajo (Seguridad de Información), Foros Nacionales e Internacionales, Proveedores de SI □	- Adquisición ISO 31000 o su equivalente en la NTP Adquisición ISO 27005 o su equivalente en la NTP - Incidentes de seguridad Normas Técnicas Peruanas Resoluciones de PCM Leyes - Solicitar reuniones de trabajo con la Gerencia Central de Gestión de las Personas	Elaborar el Plan General de Seguridad de la Información de ESSALUD	- Metodología de Riesgos escogida para utilizarla en EsSalud - Listado de Riesgos de Seguridad de Información priorizado - Propuesta para mejorar el Reglamento Interno de Trabajo para aprobación por Asesoría Jurídica y GCGP	EsSalud, Postores y Proveedores

7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Personal interno OSI Gerencia de Producción Gerencia de Sistemas de Innovación Tecnológica, Gerencias Centrales, Oficinas, Órganos desconcentrados, Proveedores de Servicios, Asociación Público Privadas, Convenios	- Inventario de Equipos ubicados en el Centro de Datos - Contratos establecidos con los diferentes Proveedores de Servicio del Centro de Datos - Relación de Responsables (Hardware, Software, Servicios, Personal) por cada equipo en Producción. - Procedimiento de Apagado y Encendido de cada equipamiento (Físico y Virtual) indicando precedencia de encendido y/o apagado - Procedimientos escritos Aprobados (Hardware, Software, Actualización, Mantenimiento, Avería)	Monitorear los incidentes a través de las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad	- Plan de Contingencia Aprobado y Difundido para uso interno en GCTIC - Establecimiento de Prioridades del Equipamiento en el Centro de Datos - Acuerdo de Niveles de Servicios optimizados - Cronograma de Pruebas de Funcionamiento del Plan de Contingencia	Gerente de Red, Personal de la Red Asistencial, Proveedores de Servicios, Asociación Público Privada Todo EsSalud, Postores y Proveedores
Gerencia de Sistemas e Innovación de la GCTIC Administradores de aplicaciones y base de datos de la GCTIC Iron Montain Operadores del Centro de Datos de la Sede Central de EsSalud	- Formato de pase a producción aprobado por OSI y Gerencia de Producción - Solicitud por correo - Inventario de medios magnéticos - Correo de confirmación de monitoreo de aplicaciones y respaldo (backup)	Procesar Información	- Confirmación por correo del pase a producción por parte del Operador. - Información de pase a producción por correo al área solicitante y a la SGOTI - Confirmación por correo del respaldo y restauración de la Información en la ruta solicitada - Confirmación por correo para el recojo de medios magnéticos el último viernes de cada mes en el proveedor del Hosting - Confirmación por correo para el recojo de medios magnéticos la primera semana de cada mes en el proveedor del Hosting - Correo de estado de aplicaciones - Correo de estado de equipos facilities - Correo de estado de respaldo (backups) de archivos y base de datos	Gerencia de Sistemas e Innovación de la GCTIC Sub Gerencia de Servicios Asistenciales Sub Gerencia de Servicios Administrativos Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores y Subsidios Gerencia Central de Finanzas Gerencia Central de Aseguramiento Gerencia de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Gestión de las Personas Gerencia Central de Logística
Administradores de servidores del Centro de Datos Administrador de la infraestructura del Centro de Datos Proveedores varios	- Correo sobre incidencias o actividades programadas durante el mes - Correo sobre incidencias o actividades programadas durante el mes - Informe del proveedor sobre el servicio brindado	Gestionar Infraestructura TI del Centro de Datos	- Informe mensual sobre estado de los servidores - Informe mensual sobre estado de la infraestructura - Informe del profesional de la SGOTI donde valida que el servicio brindado ha sido culminado satisfactoriamente	Gerencia Central de Tecnología de la Información y Comunicaciones

7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
Gerencia de Sistemas e Innovación de la GCTIC Proveedor del servicio de Hosting Gerencia de Sistemas e Innovación de la GCTIC	- Solicitud por correo de aplicación de scripts de base de datos - Programación de ejecución de scripts de base de datos - Reporte por correo de lentitud de base de datos - Reporte por correo de transacciones con alto consumo de uso de base de datos	Administrar la Base de Datos	- Informe por correo de scripts aplicados por administrador de Base de Datos de la SGOTI, remitido al analista de la sub gerencia de la Gerencia de Sistemas e Innovación solicitante. - Solicitar al proveedor del servicio de hosting aplicación de mejoras detectadas por administrador de Base de Datos de la SGOTI - Informe por correo del resultado de la aplicación de la mejora por administrador de base de datos de SGOTI	- Gerencia de Sistemas e Innovación de la GCTIC - Sub Gerencia de Servicios Asistenciales - Sub Gerencia de Servicios Administrativos - Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores y Subsidios
Personal técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	- Solicitud o requerimiento	Brindar Soporte Técnico de Primer y Segundo Nivel	-Ticket Atendido -Equipos con mantenimiento -Software con licencia	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Personal técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	- Solicitud o requerimiento	Gestionar la Operatividad y Continuidad de los Servicios	- Formato de asignación y/o préstamo de equipos informáticos - Informe de cumplimiento de las unidades orgánicas - Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Conformidad del servicio	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Gerencia Central de Logística UNOPS (Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos) Empresas contratadas Analista de soporte en comunicaciones	- Documento de requerimiento de infraestructura de comunicaciones - Propuesta adjudicada - Plan de trabajo de proveedor - Ticket de incidencia y requerimiento - Documentos de requerimiento o incidencia	Implementar Servicios de Comunicaciones	- Buena Pro del Servicio y/o adquisición - Documento de conformidad de equipo adquirido o servicio instalado - Ticket atendido - Informe de atención de requerimiento o incidencia	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud
Responsable de Monitoreo Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas Mesa de Ayuda Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información	Herramientas de monitoreo Servicios críticos Correo electrónico Dispositivo móvil Correo electrónico Dispositivo móvil Ticket abierto Correo electrónico Carta	Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información	Correo electrónico Dispositivo móvil Ticket cerrado Bitácora de incidentes Recurso adquirido	Responsable del servicio Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas GCTIC Responsable de Seguridad Proveedor / Especialista

IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12) Controles e Inspecciones	**13) Recursos**	**14) Documentos y formatos**
Resolución Secretarial de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI	Directivas y Procedimientos de la GCTIC B32:G34	Cartas de gestión y control
Revisión de Aprobación del Plan Anual de Mantenimiento	Analistas	Correos
	Personal GCTIC	Directivas y Procedimientos de la GCTIC

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO	
15) Registros	**16) Indicadores**
Informe de Ejecución del Plan Anual de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Indicador de cumplimiento = (N° de actividades cumplidas / total de actividades planificadas) * 100

Ficha de Procesos Nivel 1 Gestionar Documentos Normativos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Gestionar Documentos Normativos				
Objetivo	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente los documentos normativos para la Gestión y Seguimiento de los proyectos				
Descripción	Documento por el que se informa y promueve la aplicación de las disposiciones que deberán ser observadas para el cumplimiento del Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos				
Alcance	Inicio: Necesidades de las áreas usuarias Fin: Informe de evaluación a GCTIC				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	Requerimientos de atención priorizados	Elaborar los documentos gestión	Documento de Gestión visado	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	
	Documento de gestión visado	Aprobar los documentos gestión	Documento de Gestión aprobado		
	Documento de Gestión aprobado	Ejecutar proyectos aprobados	Reporte de seguimiento de proyectos		
	Requerimiento de Informe de ejecución	Evaluar Proyectos ejecutados	Documento de resultados de evaluación periódica		
Indicadores	(Número de documentos presentados / Total de documentos planificados) *100				
Registros	Cartas de informes de los documentos de Gestión desarrollados.				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Sub Gerencia de Sistemas Administrativos, Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Desarrollar Requerimientos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Desarrollar Requerimientos				
Objetivo	Definir las características de un sistema de software que satisfaga las necesidades del los usuarios/ Desarrollar componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativa				
Descripción	Construcción de sistemas informáticos				
Alcance	Inicio: Requerimiento enviado por los Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud Fin: Desarrollo e implementación del requerimiento				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	- Documento de Solicitud de Atención de Requerimientos. - Acta de Constitución del Proyecto - Documento de Estándares de Desarrollo - Ingeniería de requisitos	Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones	- Documento de Pruebas Funcionales. - Documento de Pruebas Técnicas. - Implementación de la solución.	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	
Indicadores	(Avance real del Proyecto/ Avance planeado del Proyecto)*100				
Registros	Especificación de Requisitos del Sistema				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Sub Gerencia de Sistemas Administrativos, Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Certificación de Software

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1						
Nombre	Certificación de Software					
Objetivo	Asegurar la Calidad del Software en los diferentes Requerimientos (Mantenimiento y Proyectos) e incidencias					
Descripción	Crear un producto de calidad en el diseño y la ejecución integral de pruebas, la medición sistemática, la comparación con estándares					
Alcance	Inicio: Documento de análisis funcional Fin: Informe de certificación del Software					
Proveedor	Entrada		Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas		Destinatario de los bienes y servicios
Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales	- Documento de análisis funcional.		Diseñar casos de prueba	- Documento de Pruebas Funcionales.		Oficina de Seguridad de la Información.
Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	- Código fuente del proyecto.		Ejecutar casos de prueba	- Documento de Pruebas Técnicas. - Informe de Calidad.		Gerencia de Producción.
Indicadores	(Numero de pruebas satisfactorias/ Numero total de casos de pruebas)*100					
Registros	Actas de conformidad					
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Subgerencia de Sistemas Administrativos					
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica					
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones					

Ficha de Proceso Nivel 1 Configuración de Software licenciado

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Configuración de Software licenciado				
Objetivo	Incorporar nuevas funcionalidades al sistema				
Descripción	Validar la correcta configuración de software, cumpliendo la calidad en el diseño y la ejecución integral de pruebas				
Alcance	Inicio: Requerimiento de configuración Fin: Documento de configuración del sistema				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Sub Gerencia de Sistemas Administrativos Proveedores varios	Documento de requerimiento Carta de solicitud	Elaborar el TDR	TDR aprobado	Oficina de Seguridad de la Información. Gerencia de Producción.	
	TDR aprobado	Desarrollar la configuración del sistema	Informe del transporte en el ambiente de calidad Actas de pruebas funcionales aprobadas		
	Informe del transporte en el ambiente de calidad Actas de pruebas funcionales aprobadas	Transportar configuración del sistema a Producción	Informe de conformidad del despliegue de configuración		
Indicadores	(Numero de configuraciones atendidas/ Total de numero de configuraciones solicitadas)*100				
Registros	Informes de configuración de software (SAP)				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Administrativos				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Atender requerimientos de Acceso a la Información

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Atender requerimientos de Acceso a la Información				
Objetivo	Disponer el acceso específico, controlado y autorizado a la información que custodia la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
Descripción	Desarrollo de programas que permita la extracción de información				
Alcance	Inicio: Requerimiento enviado por los Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud Fin: Carga de información, archivo plano del requerimiento.				
Proveedor		**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
IPRESS institucionales Instituciones Públicas Sociedad Operadora SALOG Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud Gerencia de Producción		Documento de Solicitud de Atención de Requerimientos.	Evaluar la factibilidad técnica	Documento de comunicación de factibilidad	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) IPRESS institucionales Instituciones Públicas Sociedad Operadora SALOG
		Autorización de construcción de programas	Elaborar programas/query de extracción	Query de extracción de información	
Indicadores	(Requerimientos atendidos/Requerimientos solicitados) *100				
Registros	Cartas de respuesta, correos				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Sub Gerencia de Sistemas Administrativos, Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Gestionar contratación de servicios

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Gestionar contratación de servicios				
Objetivo	Realizar una adecuada Gestión de los Recursos destinados en la ejecución de proyectos tercerizados				
Descripción	Asegurar que los contratos y acuerdos con los proveedores estén alineados con la estrategia y necesidades de los Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud				
Alcance	Inicio: Requerimiento del área usuaria Fin: conformidad de la totalidad del servicio				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**		**Destinatario de los bienes y servicios**
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Requerimiento del área usuaria - Aprobación del proyecto de desarrollo por servicio tercero - Términos de Referencia del servicio contratado y entregables del servicio	Evaluar la factibilidad técnica y económica	- Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Conformidad del servicio - Carta de solicitud de Conformidad funcional del servicio al área usuaria		Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
		Formular el TDR			
		Monitorear la ejecución del servicio			
		Gestionar la conformidad funcional de los entregables			
		Realizar evaluación técnica de los entregables			
Indicadores	(Servicios desarrollados /Servicios programados) *100				
Registros	Actas de conformidad, pases a producción				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Sub Gerencia de Sistemas Administrativos, Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Configurar los códigos de sistemas

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Configurar los códigos de sistemas				
Objetivo	Realizar las actualizaciones de negocio a los sistemas informáticos.				
Descripción	Desarrollar programas que actualicen los campos requeridos por el área usuaria.				
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Configuración o actualización del sistema				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Gerencia Central de Prestaciones de Salud	Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos	Evaluar la factibilidad del requerimiento	Documento de coordinación con usuarios normativos y validación de Códigos	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) IPRESS institucionales Sociedad Operadora SALOG	
Gerencia Central de Logística Gerencia Central de Gestión Financiera	Códigos validados por el usuario normativo	Ejecutar la configuración	Códigos implementados		
Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad	Códigos implementados	Gestionar la aprobación	Códigos implementados aprobados		
Indicadores	(Requerimientos atendidos/requerimientos solicitados)*100				
Registros	Mediante cartas y/o correos.				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Sub Gerencia de Sistemas Administrativos, Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Gestionar el despliegue de soluciones

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Gestionar el despliegue de soluciones				
Objetivo	Habilitar el sistema en los puntos finales de acceso para los usuarios finales.				
Descripción	Realizar las coordinaciones para las adecuaciones tecnológicas y capacitación a los usuarios finales acerca del sistema.				
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Despliegue de la solución				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	Despliegue de la solución aprobada	Planificar el despliegue	Plan del despliegue / Plan de capacitación	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	
	Plan del despliegue / Plan de capacitación	Ejecutar el despliegue	Documento de conformidad de la capacitación / de migración de información histórica / de despliegue		
	Despliegue de la solución realizada	Realizar el soporte funcional del sistema	Informe de soporte funcional		
Indicadores	(Requerimientos atendidos/requerimientos solicitados)*100				
Registros	Carta de solicitud del despliegue de soluciones.				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Sub Gerencia de Sistemas Administrativos, Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno				
Objetivo	Implementación de las recomendaciones del Órgano de Control Interno				
Descripción	Poner en funcionamientos y llevar a cabo las recomendaciones				
Alcance	Inicio: Documentos o cartas de recomendaciones del Órgano de Control Interno Fin: Informe de evaluación de estado de recomendación				
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
Órgano de Control Interno	Documento o Carta con recomendaciones del Órgano de Control	Ejecutar Recomendaciones	Documento del estado situacional de acciones implementadas	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
		Elaborar Informe de atención de recomendaciones			
Indicadores	(Número de Recomendaciones atendidas /Total de Recomendaciones recibidas) *100				
Registros	Cartas, documentos de la recomendación implementada				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Sub Gerencia de Sistemas Administrativos, Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Elaborar el Plan General de Seguridad de la Información de ESSALUD

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Elaborar el Plan General de Seguridad de la Información de ESSALUD				
Objetivo	Establecer los lineamientos de Seguridad de Información para brindar seguridad de los datos de los asegurados en todos los procesos asistenciales y administrativos, así mismo como al personal que trabaja en EsSalud bajo las distintas modalidades.				
Descripción	Establecer los lineamientos de Seguridad de Información en todos los procesos que realiza EsSalud en beneficio de su personal y de los asegurados.				
Alcance	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Redes Asistenciales				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
- Normas ISO internacionales / INACAL - PCM, Grupos de trabajo (Seguridad de Información), Foros Nacionales e Internacionales, Proveedores de SI	Adquisición ISO 31000 o su equivalente en la NTP Adquisición ISO 27005 o su equivalente en la NTP	Identificar metodologías de riesgos	Metodología de Riesgos escogida para utilizarla en EsSalud	EsSalud, Postores y Proveedores	
	Incidentes de seguridad Normas Técnicas Peruanas Resoluciones de PCM Leyes	Inventario de riesgos de Seguridad de Información	Listado de Riesgos de Seguridad de Información priorizado	EsSalud, Postores y Proveedores	
	Solicitar reuniones de trabajo con la Gerencia Central de Gestión de las Personas	Riesgos de Seguridad de Información clasificados	Propuesta para mejorar el Reglamento Interno de Trabajo para aprobación por Asesoría Jurídica y GCGP	EsSalud, Postores y Proveedores	
	Matriz de riesgos	Implementar controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información	Documento de Plan de tratamiento de Riesgos	EsSalud, Postores y Proveedores	
Indicadores	(Número de Documentos presentados a GCTIC / Total de documentos planificados) * 100				
Registros	Documentos normativos				
Elaborado por:	Personal de la Oficina de Seguridad Informática				
Revisado por:	Jefe Oficina de Seguridad Informática				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Formular, implementar, controlar y evaluar las políticas de seguridad de la información

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Formular, implementar, controlar y evaluar las políticas de seguridad de la información				
Objetivo	Verificar constantemente Brechas de Seguridad para su inmediata mitigación.				
Descripción	Brindar solución de mitigación a los incidentes de Seguridad, clasificandolos y actualizando los documentos normativos.				
Alcance	Inicio: Relación de incidente de Seguridad Informatica Fin: Registro constante de verificación de Seguridad				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Gerencia de Producción	Relación de incidentes de Seguridad Informática	Buscar origen de los incidentes de Seguridad Informática presentados	Causa origen del Incidente de Seguridad	Todo EsSalud, Postores y Proveedores	
	Tiempos de Resolución de incidentes vs Solución	Establecer métricas de cumplimiento	Acuerdo de Nivel de Servicio	Usuarios inernos y externos que utilizan los Sistemas de	
ISO Internacional, INACAL	Verificar constantemente normativa a nivel mundial sobre aspectos de Seguridad de Información e Informática	Actualizar documentos normativos de seguridad de la información para su aprobación	Actualización de la documentación de la Oficina de Seguridad de Información/Informátic a	Usuarios inernos y externos que utilizan los Sistemas de EsSalud	
Personal de la OSI	Enviar cartas para la Oficina de Relaciones Institucionales y establecer cronograma de difusión	Difusión de normas elaboradas	Registro constante de verificación de Seguridad de la Información y Seguridad Informática	Todo EsSalud, Postores y Proveedores	
Indicadores	(Número de incidentes solucionados / Total de incidentes presentados) * 100 (Cantidad de incidentes a nivel mundial / Cantidad de incidentes presentados)*100				
Registros	Informe de incidentes solucionados				
Elaborado por:	Oficina de Seguridad Informática				
Revisado por:	Jefe de Oficina de Seguridad Informática				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Elaborar y establecer estándares y procedimientos de seguridad a las bases de datos institucionales

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Elaborar y establecer estándares y procedimientos de seguridad a las bases de datos institucionales				
Objetivo	Asegurar las Base de Datos ubicadas en el Centro de Datos				
Descripción	Establecer lineamientos base para asegurar las Base de Datos				
Alcance	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Redes Asistenciales				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Gerencia de Producción Gerencia de Sistema de Innovación Tecnológica Gerencias Centrales Oficinas Órganos desconcentrados	Solicitar a la Gerencia de Producción (Sub Gerencia de Operaciones) las bases de datos que se encuentran en custodio, así mismo indicar los proyectos que están en proceso, en el futuro estos serán Base de Datos en Producción.	Inventario de Base de Datos	Listado de Base de Datos (Tipo, Dueño de Información)	Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática	
Gerencia de Producción Gerencia de Sistema de Innovación Tecnológica Gerencias Centrales Oficinas Órganos desconcentrados	Solicitar a la Gerencia de Sistema de Innovación y Tecnología nos proporciones los puertos utilizados por los diferentes Sistemas lo mismo a las áreas que han realizado algún Desarrollo y este se encuentre ubicado en el Centos de Datos	Establecer lineamientos de Seguridad a Base de Datos por implementar	Listado de puertos utilizados para conexión a Base de Datos	Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática	
Gerencia de Producción (Acceso a Centro de Datos)	Solicitar acceso a la Gerencia de Producción para realizar una verificación aleatoria de lo trabajado	Realizar una verificación aleatoria de los procedimientos realizados	Base de Datos con seguridad básica de accesos	EsSalud, Postores y Proveedores	
Indicadores	(Número de Base de Datos Asegurados / Total de Base de Datos) * 100				
Registros	Base de Datos aseguradas				
Elaborado por:	Personal de Oficina de Seguridad Informática				
Revisado por:	Jefe de Oficina de Seguridad Informática				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional				
Objetivo	Verificar in situ el adecuado cumplimiento de las normas de Seguridad				
Descripción	Mediante visitas a los centros asistenciales, administrativos y de empresas que tienen contrato con EsSalud verificar la aplicación de las Medidas de Seguridad de Información				
Alcance	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Redes Asistenciales, Gerencias Centrales, Proveedores				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Personal interno OSI Gerencia Central de Finanzas	Realizar programación anual de los lugares a ser visitados Presupuesto para realizar Visitas de Cumplimiento	Establecer visitas para evaluar el cumplimiento	Cronograma de Lugares a visitar	EsSalud, Postores y Proveedores	
Personal interno OSI	Elaborar y/o Actualizar Cuestionario de Preguntas y la forma de Calificación	Establecer cuestionario de preguntas y su calificación	Cuestionario Aprobado y Autorizado	EsSalud, Postores y Proveedores	
Personal interno OSI Gerente de Red, Personal de la Red Asistencial, Proveedores de Servicios	Establecer Informe de Estado Situacional a presentar y Acta de Compromisos	Establecer el levantamiento de observaciones	Informes de lugares visitados con Actas de compromiso para levantamiento de Observaciones	Gerente de Red, Personal de la Red Asistencial, Proveedores de Servicios, Asociación Público Privada, Entidad supervisora APP	
Personal interno OSI	Establecer un línea base de cumplimiento anualizada Solicitar creación de espacio para Publicaciones de la Oficina de Seguridad Informática	Elaborar estadísticas de cumplimiento	Publicación de Ranking de cumplimiento en la Intranet Institucional	Todo personal de EsSalud	
Indicadores	(Número de Visitas realizadas / Total de Visitas programadas) * 100				
Registros	Informes de lugares visitados y acta de compromiso de levantamiento de Observaciones. Ranking de cumplimiento en aspectos de Seguridad de Información				
Elaborado por:	Personal de la Oficina de Seguridad Informática				
Revisado por:	Jefe de Oficina de Seguridad Informática				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

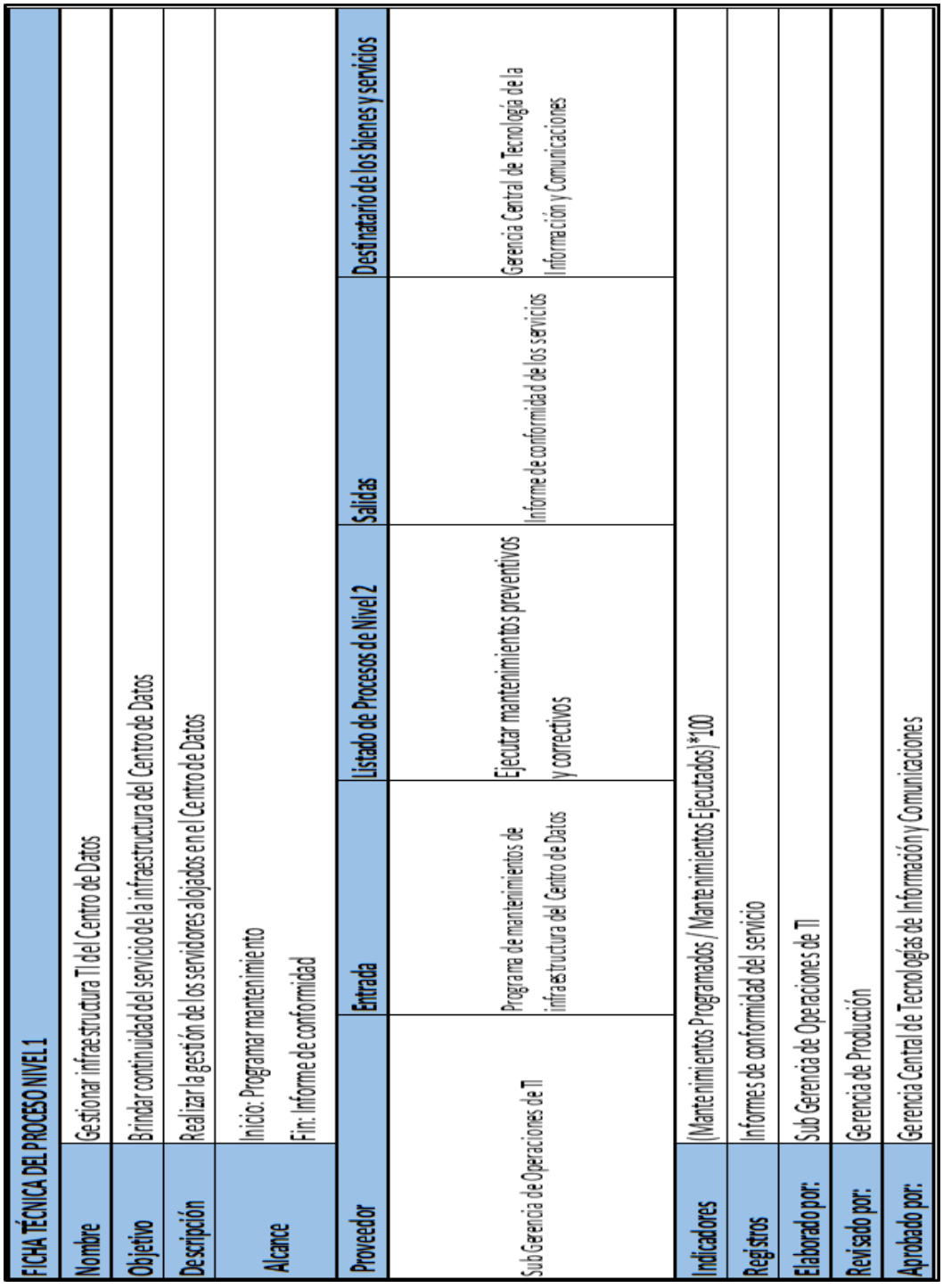
Ficha de Proceso Nivel 1 Monitorear los incidentes a través de las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Monitorear los incidentes a través de las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad				
Objetivo	Implementar medidas de Seguridad al equipamiento ubicado en el Centro de Datos				
Descripción	Establecer mejoras de Seguridad, realizando configuraciones personalizadas por Servidor / Aplicación / Cantidad de Accesos				
Alcance	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, Redes Asistenciales				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Personal Interno OSI Gerencia de Producción Gerencia de Sistemas de Innovación Tecnológica, Gerencias Centrales, Oficinas, Órganos desconcentrados, Proveedores de Servicios, Asociación Público Privadas, Convenios	Inventario de Equipos ubicados en el Centro de Datos	Hardening de servidores del data center	Plan de Respuesta Aprobado y Difundido para uso interno en GCTIC	Gerente de Red, Personal de la Red Asistencial, Proveedores de Servicios, Asociación Público Privada Todo EsSalud, Postores y Proveedores	
Gerencia de Producción	Procedimiento de Apagado y Encendido de cada equipamiento (Físico y Virtual) indicando precedencia de encendido y/o apagado Procedimientos escritos Aprobados (Hardware, Software, Actualización, Mantenimiento, Avería)	Establecer Plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información	Cronograma de Pruebas de Funcionamiento del Plan de Respuesta	Todo EsSalud, Postores y Proveedores	
Indicadores	(Número de equipamiento con Hardening en CD / Total de equipamiento planificado para Hardening) * 100				
Registros	Informes de equipamiento con Hardening (Servidor / Aplicativo / Horario / Cantidad de Accesos)				
Elaborado por:	Personal de la Oficina de Seguridad Informática				
Revisado por:	Jefe de Oficina de Seguridad Informática				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Procesar Información

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Procesar Información				
Objetivo	Realizar la aplicación de los pases a producción de las aplicaciones de EsSalud				
Descripción	Garantizar la aplicación de los pases a producción de acuerdo a lo solicitado por la Gerencia de Desarrollo e Innovación Tecnológica de GCTIC				
Alcance	Inicio: Formato de pase a producción Fin: Correo de estado de equipos				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Gerencia de Desarrollo e Innovación Tecnológica de la GCTIC	Formato de pase a producción aprobado por OSI y Gerencia de Producción	Pasar a producción	- Confirmación por correo del pase a producción por parte del Operador. - Información de pase a producción por correo al área solicitante y a la SGOTI	- Gerencia de Desarrollo e Innovación Tecnológica de la GCTIC - Sub Gerencia de Servicios Asistenciales - Sub Gerencia de Servicios Administrativos - Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores y Subsidios	
Administradores de aplicaciones y base de datos de la GCTIC	Solicitud por correo	Respaldar y restaurar información	- Confirmación por correo del respaldo y restauración de la Información en la ruta solicitada	- Gerencia Central de Finanzas - Gerencia Central de Aseguramiento - Gerencia de Prestaciones de Salud	
Iron Montain	Inventario de medios magnéticos	Custodia de medios magnéticos	- Confirmación por correo para el recojo de medios magnéticos el último viernes de cada mes en el proveedor del Hosting - Confirmación por correo para el recojo de medios magnéticos la primera semana de cada mes en el proveedor del Hosting	- Gerencia Central de Finanzas - Gerencia Central de Gestión de las Personas - Gerencia Central de Logística - Gerencia Central de Aseguramiento - Gerencia de Prestaciones de Salud	
Operadores del Centro de Datos de la Sede Central de EsSalud	Correo de confirmación de monitoreo de aplicaciones y respaldo (backup)	Operar el Centro de Datos	- Correo de estado de aplicaciones '- Correo de estado de equipos facilities '- Correo de estado de respaldo (backups) de archivos y base de datos	- Gerencia Central de Finanzas - Gerencia Central de Gestión de las Personas - Gerencia Central de Aseguramiento - Gerencia de Prestaciones de Salud	
Indicadores	(Pases a Producción Solicitados / Pases a Producción Ejecutados)*100				
Registros	Reporte en Excel del Supervisor de Operadores				
Elaborado por:	Sub Gerencia de Operaciones de TI				
Revisado por:	Gerencia de Producción				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos				
Objetivo	Brindar continuidad del servicio de la infraestructura del Centro de Datos				
Descripción	Realizar la gestión de los servidores alojados en el Centro de Datos				
Alcance	Inicio: Programar mantenimiento Fin: Informe de conformidad				
Proveedor	Entrada		Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
Sub Gerencia de Operaciones de TI	Programa de mantenimientos de infraestructura del Centro de Datos		Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos	Informe de conformidad de los servicios	Gerencia Central de Tecnología de la Información y Comunicaciones
Indicadores	(Mantenimientos Programados / Mantenimientos Ejecutados)*100				
Registros	Informes de conformidad del servicio				
Elaborado por:	Sub Gerencia de Operaciones de TI				
Revisado por:	Gerencia de Producción				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Administrar la base de datos

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Administrar la base de datos				
Objetivo	Brindar continuidad de servicio a las aplicaciones que acceden a información de la base de datos				
Descripción	Revisión de la salud de la base de datos				
Alcance	Inicio: Aplicación de directivas para ejecutar procesos Fin: Plan de acciones con mejoras				
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
Sub Gerencia de Operaciones TI	Aplicación de directivas para la ejecución de procesos y monitoreo	Planificar y ejecutar acción de mejoras	Plan de acción de mejoras	Gerencia Central de Finanzas - Gerencia Central de Gestión de las Personas - Gerencia Central de Aseguramiento - Gerencia de Prestaciones de Salud	
Indicadores	(Caidas de base de datos / mes) *100				
Registros	Informe de administrador de Base de Datos				
Elaborado por:	Sub Gerencia de Operaciones de TI				
Revisado por:	Gerencia de Producción				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Brindar Soporte Técnico de primer y segundo nivel

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Brindar Soporte Técnico de primer y segundo nivel				
Objetivo	Prevención y solución de incidentes/problemas técnicos de hardware y software en los equipos de cómputo.				
Descripción	Atención a los usuarios en brindar solución presencial o remota al equipamiento informático asignado.				
Alcance	Inicio: Solicitud del usuario Fin: Brindar soporte				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Ticket generado por Mesa de ayuda	Atender y dar soporte a usuarios	Ticket Atendido	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Ticket de solicitud	Realizar procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional	Ticket atendido	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Informe de sustento técnico del requerimiento de software	Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento estandarización	Software con licencia	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
Indicadores	(Número de tickets cerrados / Total de ticket registrados)*100			
Registros	Plantilla en excel			
Elaborado por:	Subgerencia de Soporte Técnico			
Revisado por:	Gerencia de Producción			
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones			

Ficha de Proceso Nivel 1 Gestionar la operatividad y continuidad de los servicios

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Gestionar la operatividad y continuidad de los servicios				
Objetivo	Atención de usuarios oportunamente				
Descripción	Desarrollar procedimientos para optimizar tiempos				
Alcance	Inicio: Solicitud del usuario Fin: Establecer procedimientos				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Ticket generado por Mesa de ayuda	Realizar procedimiento de asignación y préstamo de equipos informáticos	Formato de asignación y/o préstamo de equipos informáticos	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central)	
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Listado de proyectos a cargo de la Sub Gerencia para el mantenimiento	Realizar el mantenimiento de hardware a los equipos institucionales y arrendados	Equipos con mantenimiento	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central)	
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Requerimiento	Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)	Requerimiento atendido	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o	
Indicadores:	Indicador de cumplimiento: Total de Catalogo de Servicio / Total de Servicio Contratado) *100				
Registros:	Portafolio de Servicios Contratados				
Elaborado por:	Subgerencia de Soporte Técnico				
Revisado por:	Gerencia de Producción				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 1 Implementar servicios de comunicaciones

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1						
Nombre	Implementar servicios de comunicaciones					
Objetivo	Asegurar el acceso y conectividad a los sistemas informáticos de la entidad					
Descripción	Se gestiona la adquisición o ejecución de sistemas y servicio de comunicaciones a nivel nacional, que permitan brindar una plataforma de comunicaciones para los Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud.					
Alcance	Inicio: Evaluación de los requerimientos de comunicaciones Fin: Operatividad de los sistemas o servicio de comunicaciones					
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**		
Gerencia Central de Logística UNOPS (Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos)	Documento de requerimiento de infraestructura de comunicaciones	Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones	Buena Pro del Servicio y/o adquisición	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud.		
Empresas contratadas	-Propuesta adjudicada - Plan de trabajo de proveedor	Gestionar la Plataforma de Comunicaciones (Servicio de Transmision de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonia Movil)	Documento de conformidad de equipo adquirido o servicio instalado	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud.		
Analista de soporte en comunicaciones	-Ticket de incidencia y requerimiento - Documentos de requerimiento o incidencia	Brindar soporte de comunciaciones	- Ticket atendido - Informe de atención de requerimiento o incidencia	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud.		
Indicadores	(Número de servicios atendidos / Número de documentos solicitados)*100					
Registros	TDR, EETT, Informes, Ticket					
Elaborado por	Subgerencia de Comunicaciones					
Revisado por:	Gerencia de Producción					
Aprobado por	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones					

Ficha de Proceso Nivel 1 Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1					
Nombre	Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información				
Objetivo	Gestionar y atender de manera oportuna los incidentes y/o requerimientos que impactan en los procesos críticos de ESSALUD y tomar acción correspondiente para solucionarlos				
Descripción	Apoyarse de las mejores prácticas de gestión de los servicios TIC para atender incidentes y/o requerimientos				
Alcance	Alcanza a todas las unidades de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Responsable de Monitoreo	Herramientas de monitoreo Servicios críticos	Monitoreo y detección de incidentes	Correo electrónico Dispositivo móvil	Responsable del servicio	
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Correo electrónico Dispositivo móvil	Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información	Ticket cerrado	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas GCTIC	
Mesa de Ayuda	Correo electrónico Dispositivo móvil Ticket abierto	Análisis y resolución de incidentes	Bitácora de incidentes	GCTIC Responsable de Seguridad	
Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información	Correo electrónico Carta	Gestión de recursos TI	Recurso adquirido	Proveedor / Especialista	
Indicadores	(Cantidad de incidentes alertados / Cantidad de incidentes detectados)*100 (Cantidad de incidentes resueltos / Cantidad de incidentes registrados)*100 (Cantidad de requerimientos autorizados / Cantidad de requerimientos registrados)*100 (Cantidad de incidentes resueltos / Cantidad de incidentes reportados)*100 (Costo del recurso adquirido / Presupuesto asignado para adquisición de recursos)*100				
Registros	Vulnerabilidades críticas, Listado de riesgos,Formulario,Plan de acción,Correo electrónico,Plan de implementación,Ticket,Formatos OSI,Informe de resolución,Bitácora de incidentes,Dispositivo móvil,TDR				
Elaborado por:	Gerencia de Producción				
Revisado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática				

Ficha de Proceso Nivel 2 Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2					
Nombre	Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones				
Objetivo	Desarrollar componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativa				
Descripción	Contrucción de sistemas informáticos.				
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Implementacion de nuevas soluciones				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 3**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas	-Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Documento de Requerimientos Funcionales	Evaluar la factibilidad del proyecto	- Asignación de Analista - Carta de no viabilidad	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	
	- Carta de requerimientos - Correo de Coordinación de Reunión	Kick Off del Proyecto	- Acta de Constitución del Proyecto		
	- Acta de Constitución del Proyecto - ROF	Realizar el levantamiento de información	- Documento de Análisis y Diseño		
	- Documento de Análisis y Diseño	Realizar la construcción de prototipos	- Acta y documento de prototipos validado		
	- Requerimientos tecnológicos y ROF	Coordinar los requerimientos tecnológicos	- Carta de solicitud de Infraestructura Tecnológica		
	Prototipo validado por el área usuaria y documento de estándares de desarrollo	Desarrollar Software	- Código fuente del Software		
	Código Fuente del Software y documento de análisis y diseño	Planificar la ejecución de pruebas	- Plan de Pruebas		
	Plan de Pruebas y ambiente de calidad	Ejecutar pruebas	- Documento de pruebas técnicas, funcionales y acta de conformidad		
Indicadores:	(Número de Requerimientos Atendidos / Total de Requerimientos Solicitados) *100				
Registros:	Mediante cartas, correos, documentos				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Gerencia de Sistemas Administrativos, Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 2 Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2					
Nombre	Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones				
Objetivo	Mantener componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativa				
Descripción	Mantenimiento de sistemas informáticos.				
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Actualización del sistema				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 3**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y**	
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas	- Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Documento de Requerimientos Funcionales	Evaluar la factibilidad del proyecto	- Asinación de Analista - Carta de no viabilidad	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas	
	- Aprobación de mantenimiento	Realizar el levantamiento de información	- Documento de Análisis y Diseño		
	- Documento de Análisis y Diseño	Realizar el mantenimiento de software	- Código fuente del Software		
	- Código Fuente del Software - Documento de análisis y diseño	Planificar la ejecución de pruebas	- Plan de Pruebas		
	- Plan de Pruebas y ambiente de calidad	Ejecutar pruebas	- Documento de pruebas técnicas y guncionales		
Indicadores:	(Número de Requerimientos Atendidos / Total de Requerimientos Solicitados) *100				
Registros:	Mediante cartas, correos, documentos				
Elaborado por:	Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales, Gerencia de Sistemas Administrativos, Gerencia de Sistemas Asistenciales				
Revisado por:	Gerencia de Sistemas e Innovación Tecnológica				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

Ficha de Proceso Nivel 2 Atender y dar soporte a usuarios

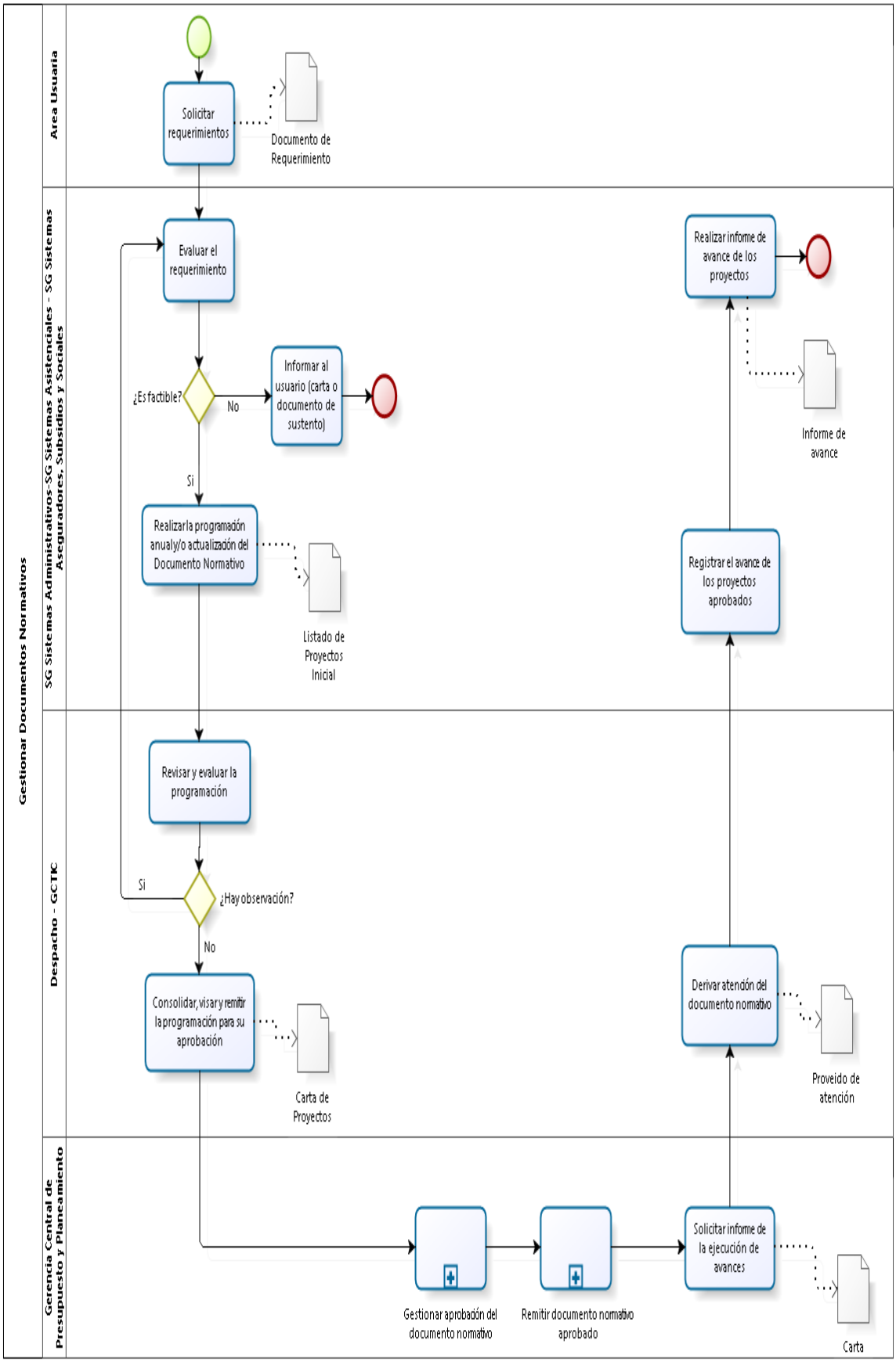
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2						
Nombre	Atender y dar soporte a usuarios					
Objetivo	Prevención y solución de incidentes/problemas técnicos de hardware y software en los equipos de cómputo					
Descripción	Atención a los usuarios en brindar solución presencial o remota al equipamiento informático asignado.					
Alcance	Inicio: Solicitud de usuario Fin: Brindar soporte					
Proveedor	**Entrada**		**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**		**Destinatario de los bienes y servicios**
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Correo electrónico Llamada telefónica		Generar ticket de atención	Ticket Registrado		Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Ticket Registrado		Asignar Ticket de atención	Ticket asignado		
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico)	Ticket asignado		Atender ticket	Ticket cerrado		
Indicadores	(Total de ticket atendido / Total de ticket registrados) *100					
Registros	Plantilla en Excel					
Elaborado por:	Subgerencia de Soporte Técnico					
Revisado por:	Gerencia de Producción					
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones					

Ficha de Proceso Nivel 2 Realizar el mantenimiento de hardware a los equipos institucionales y arrendados

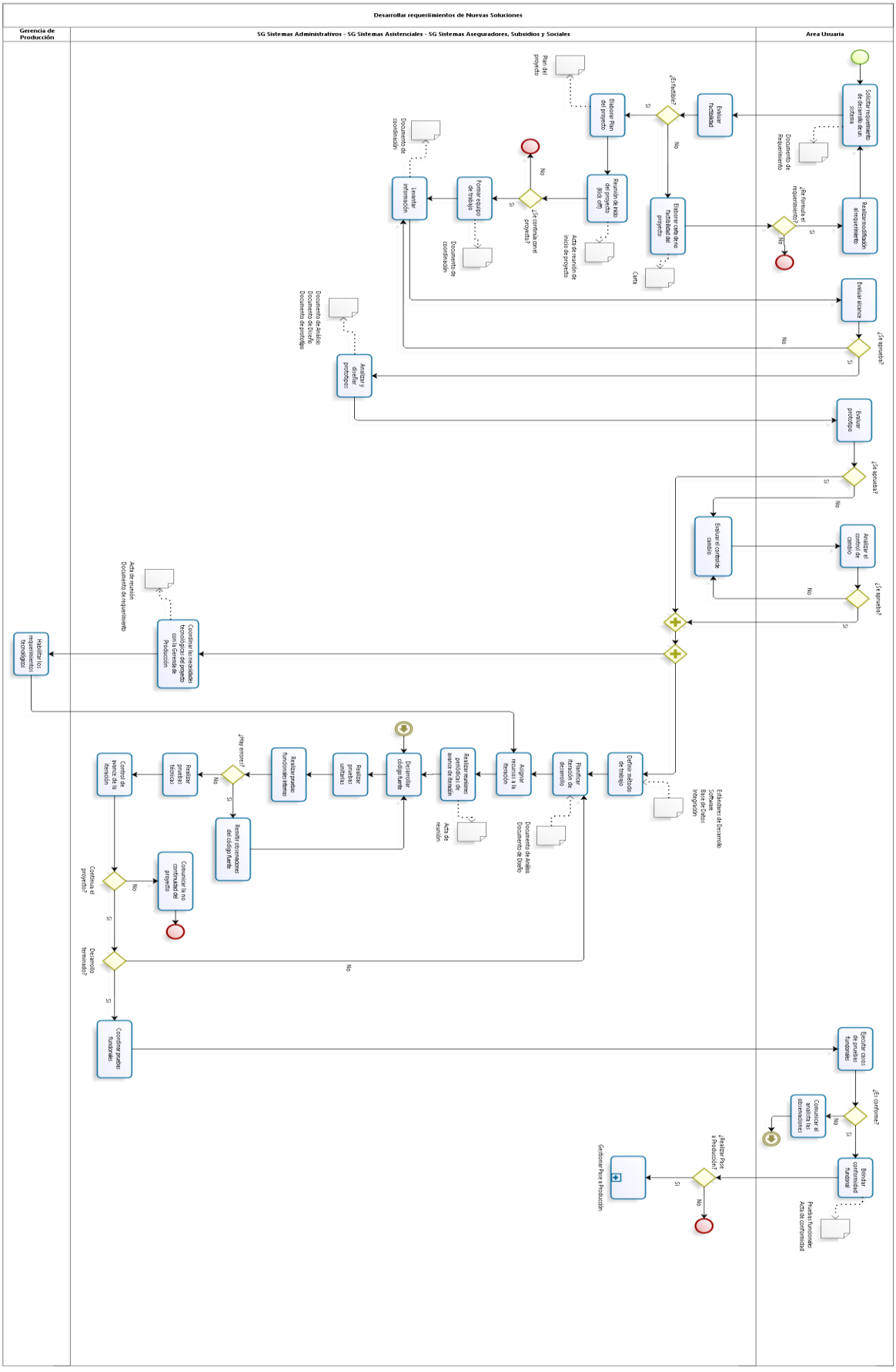
FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2					
Nombre	Realizar el mantenimiento de hardware a los equipos institucionales y arrendados				
Objetivo	Prevención y solución de incidentes/problemas técnicos en los equipos de cómputo.				
Descripción	Mantener equipamiento informático en óptimas condiciones.				
Alcance	Inicia: Requerimiento del área usuaria Fin: Informe técnico al área de Soporte Técnico				
Proveedor	**Entrada**	**Listado de Procesos de Nivel 2**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
Personal Técnico de la Gerencia de Producción (Subgerencia de Soporte Técnico) / Proveedor de Servicio	Proyecto de mantenimiento	Plan de manteamiento preventivo	Plan de Mantenimiento aprobado	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud	
	Plan de Mantenimiento aprobado	Ejecución del Mantenimiento preventivo	Plan de Mantenimiento ejecutado		
Indicadores	(Total de mantenimientos realizados/Total de mantenimientos registrados)*100				
Registros	formato en Excel				
Elaborado por:	EsSalud / Proveedor				
Revisado por:	Subgerencia de Soporte Técnico				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				

9.3 Modelado de los Procesos

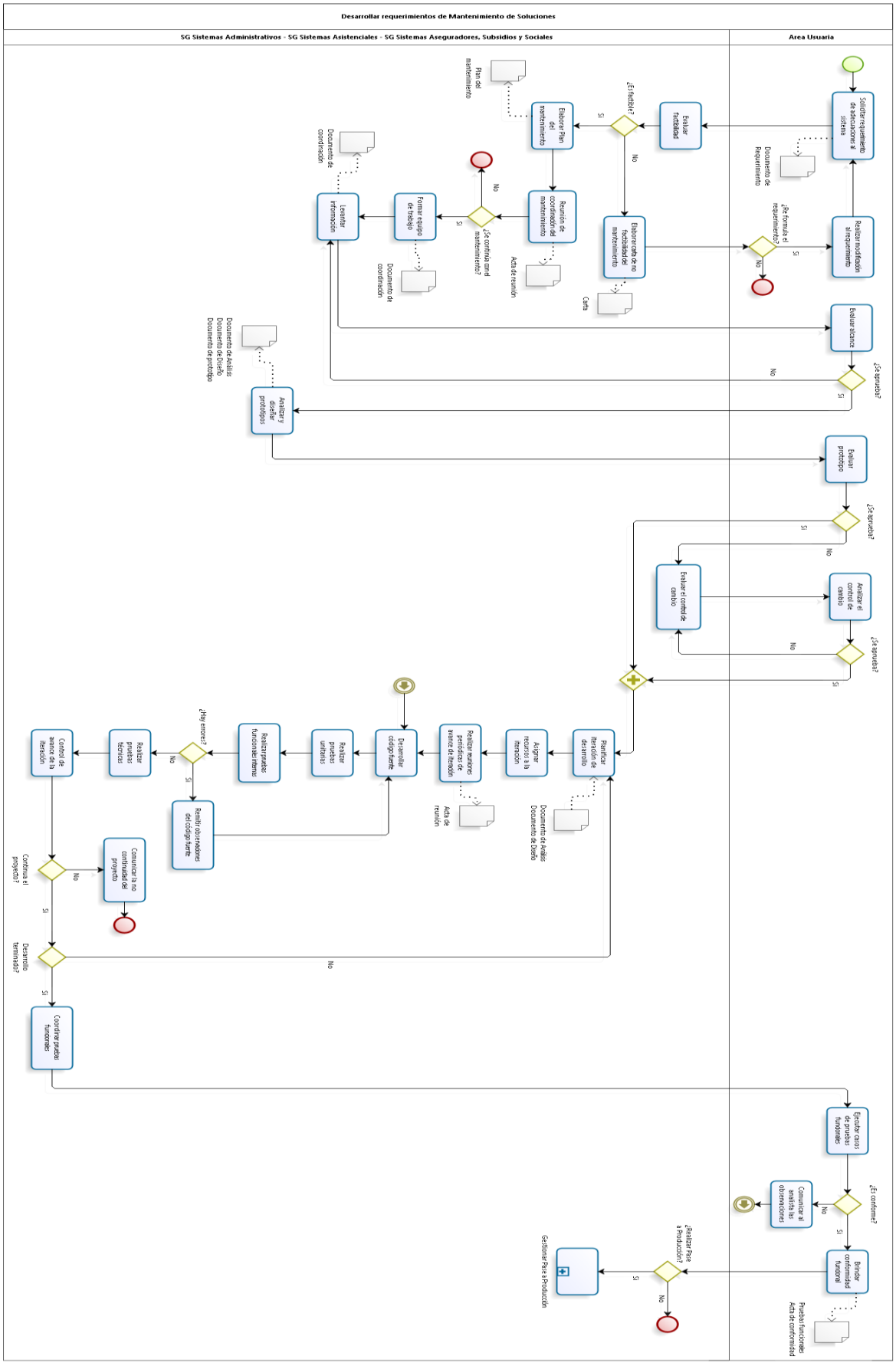
S07.1 Gestionar Documentos Normativos



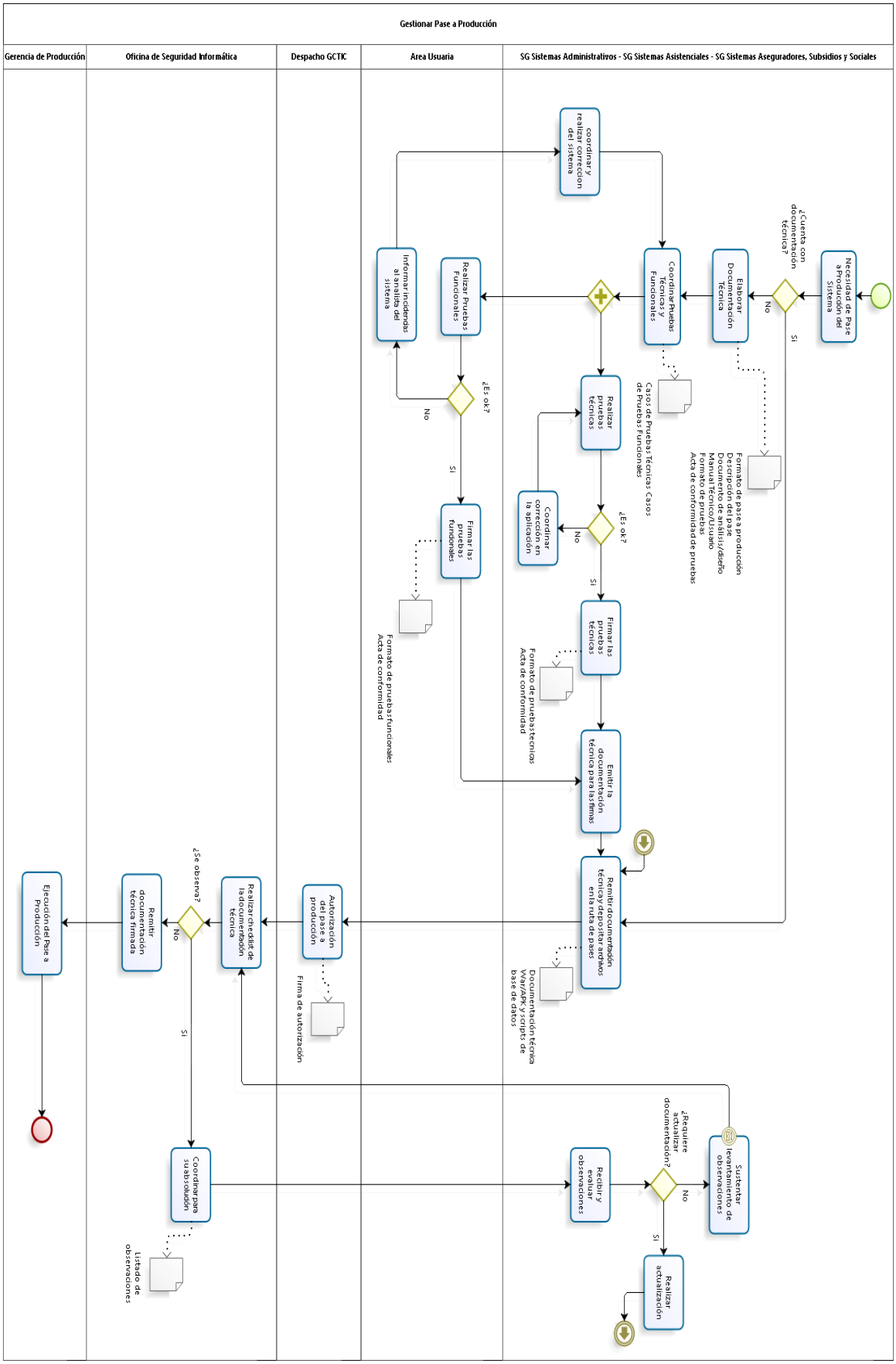
S07.2.1 Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones



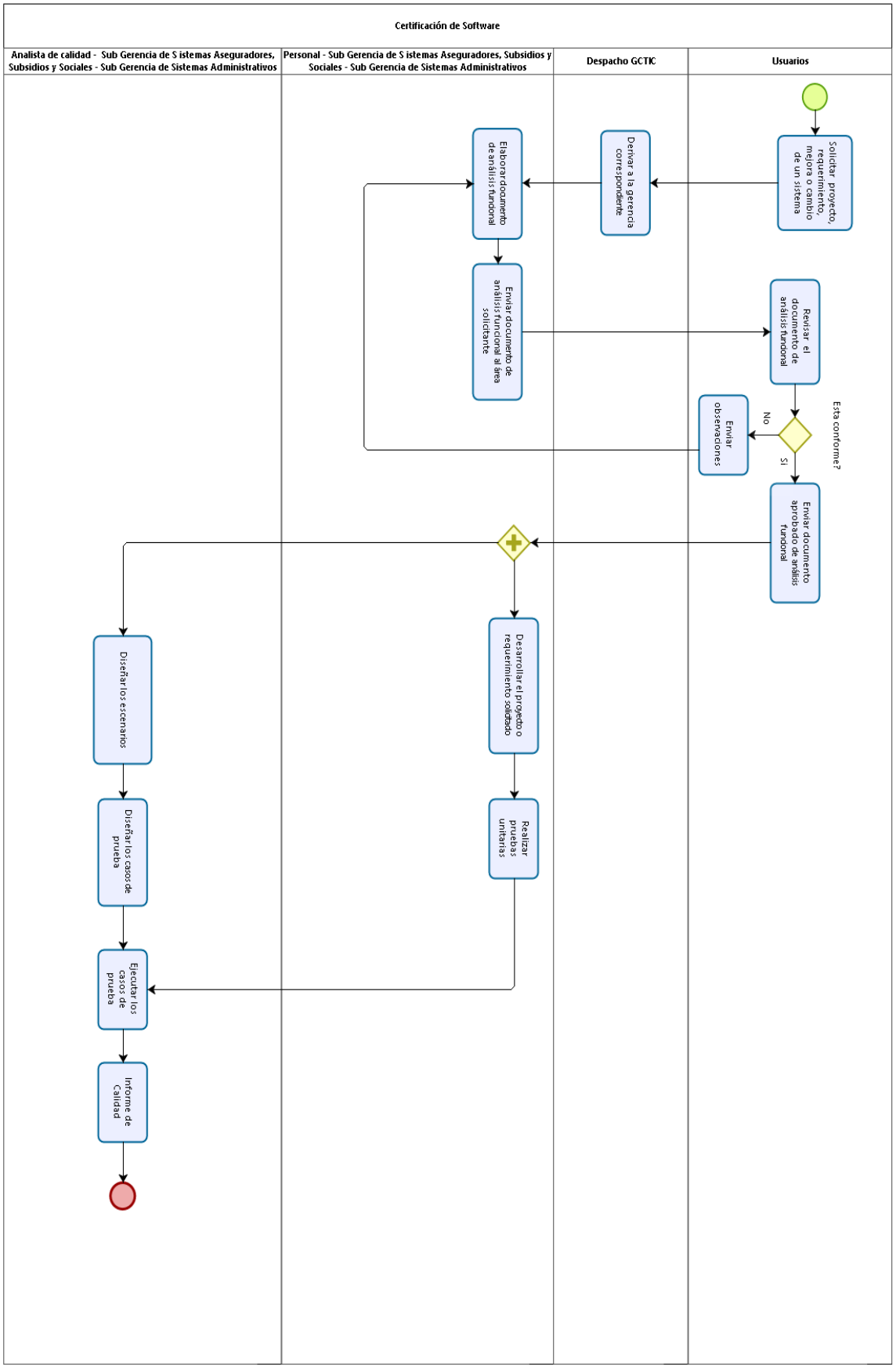
S07.2.1 Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones



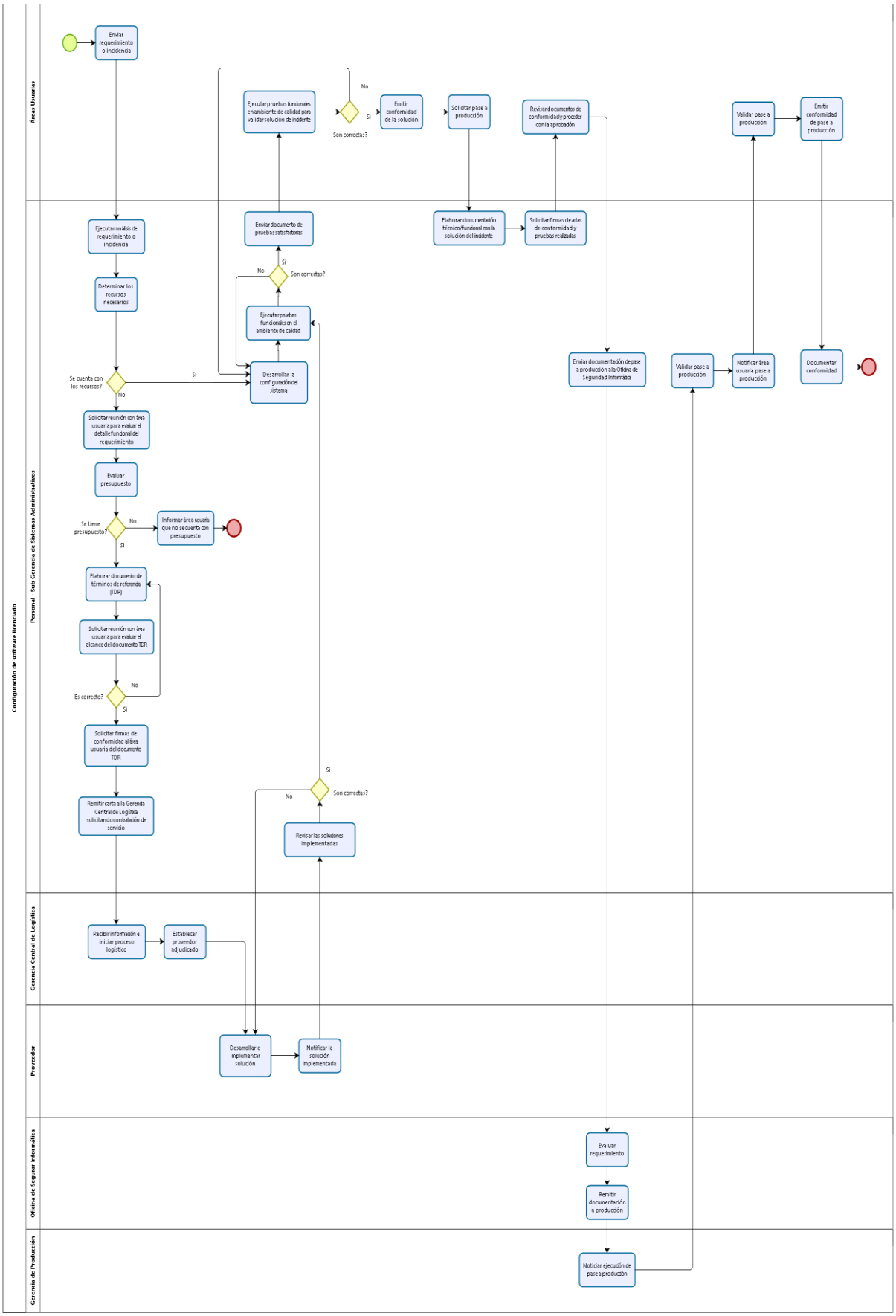
S07.3 Gestionar Pase a Producción



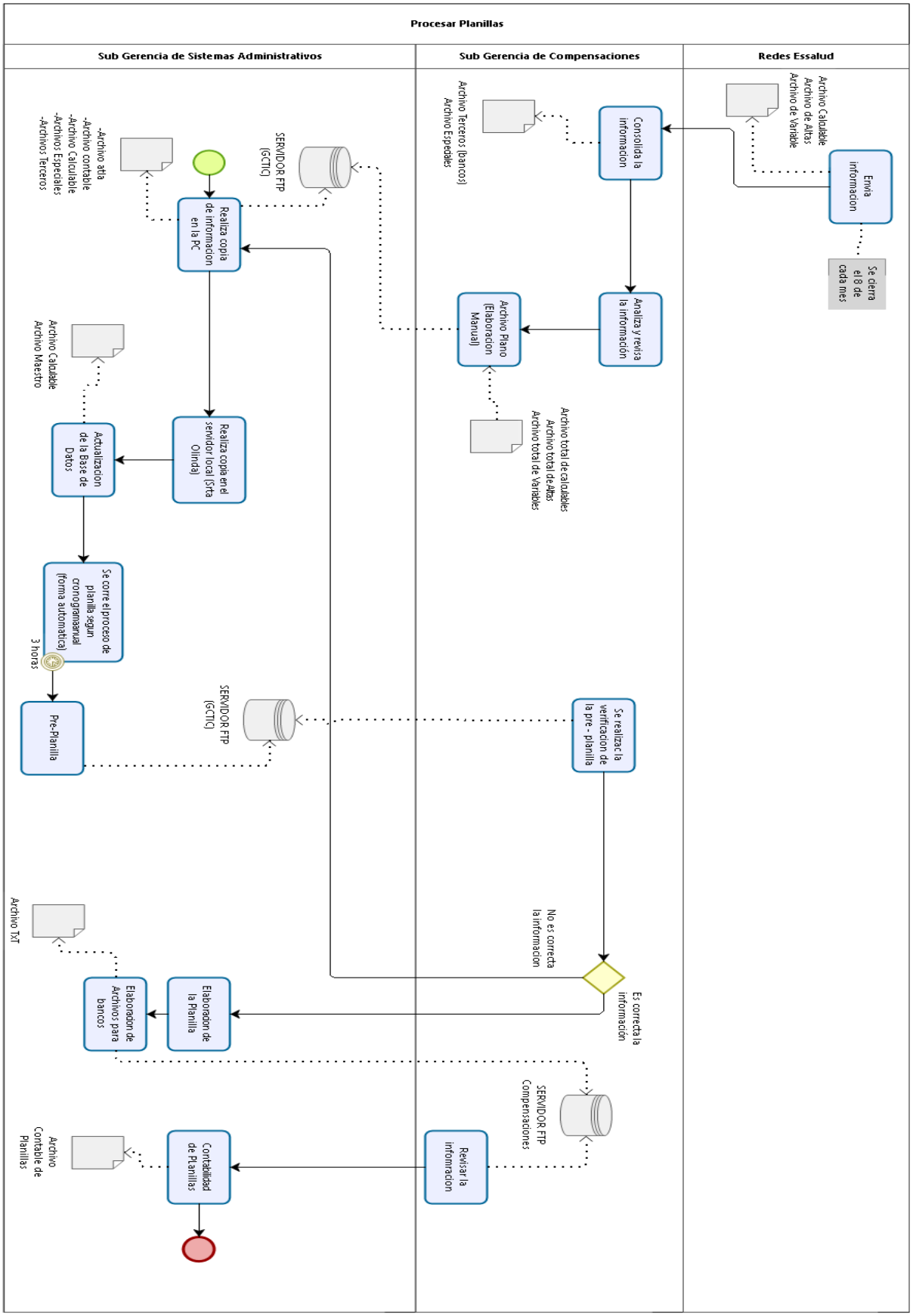
S07.4 Certificación de Software



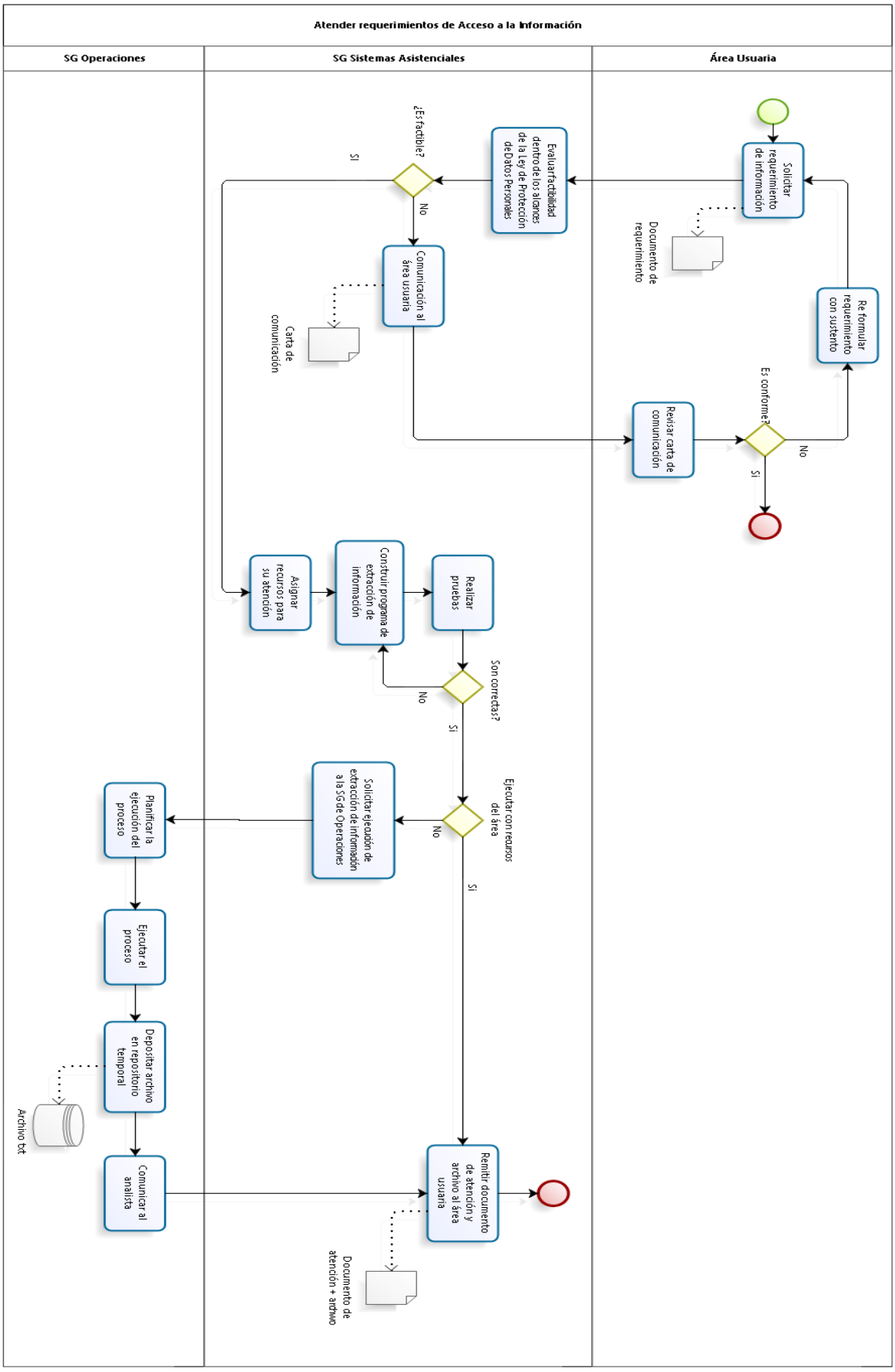
S07.5 Configuración de Software licenciado



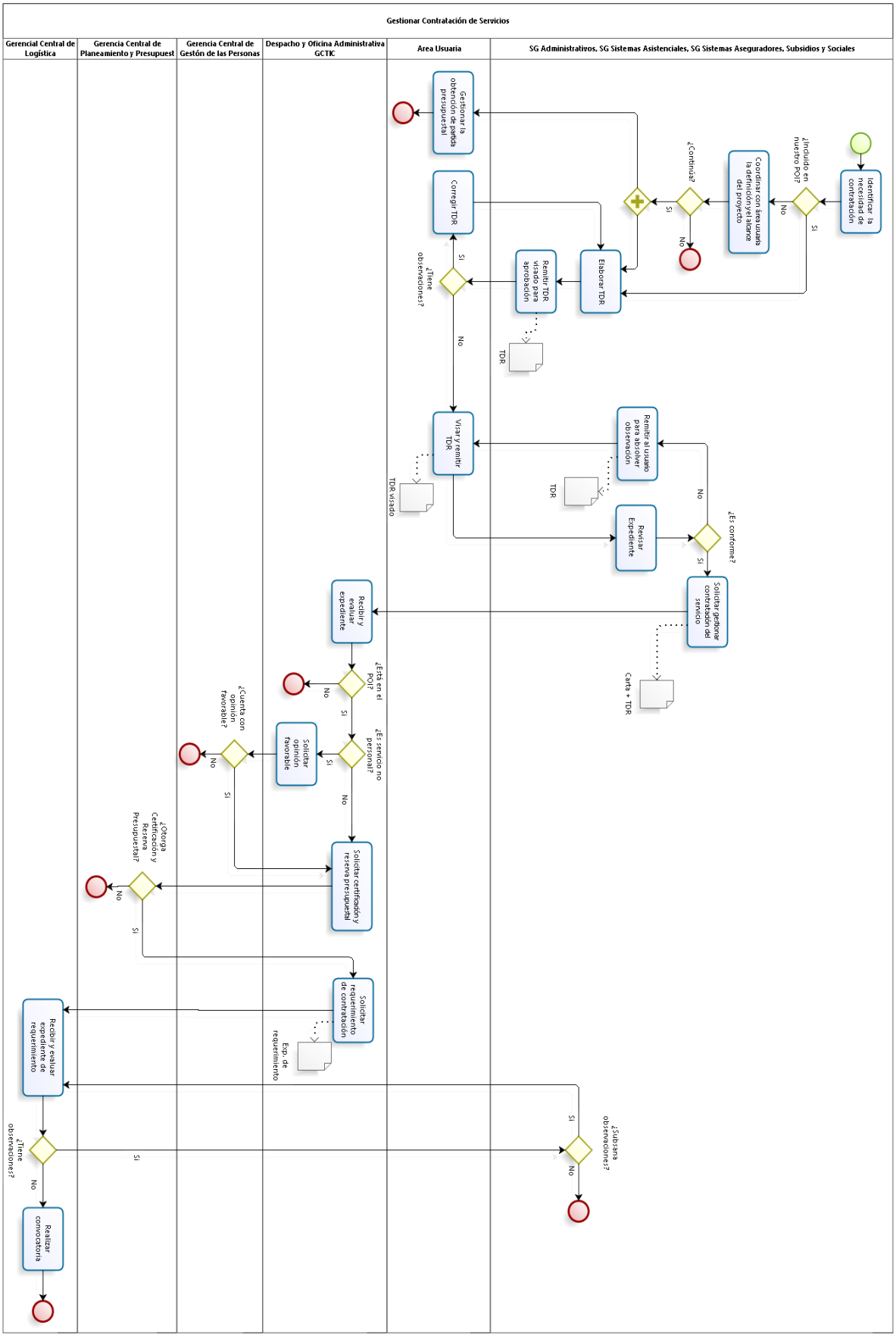
S07.6 Procesar Planillas



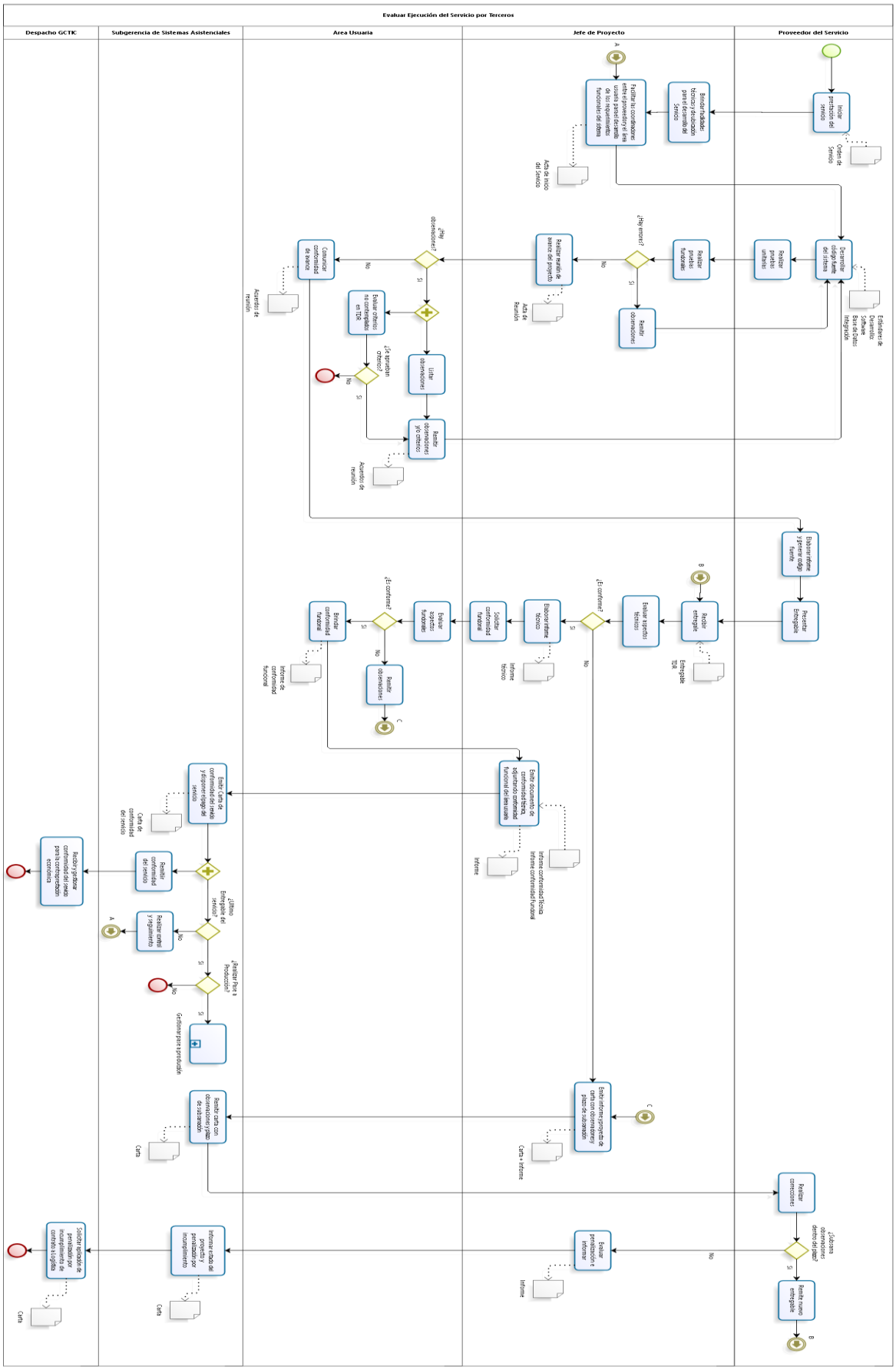
S07.7 Atender requerimientos de Acceso a la Información



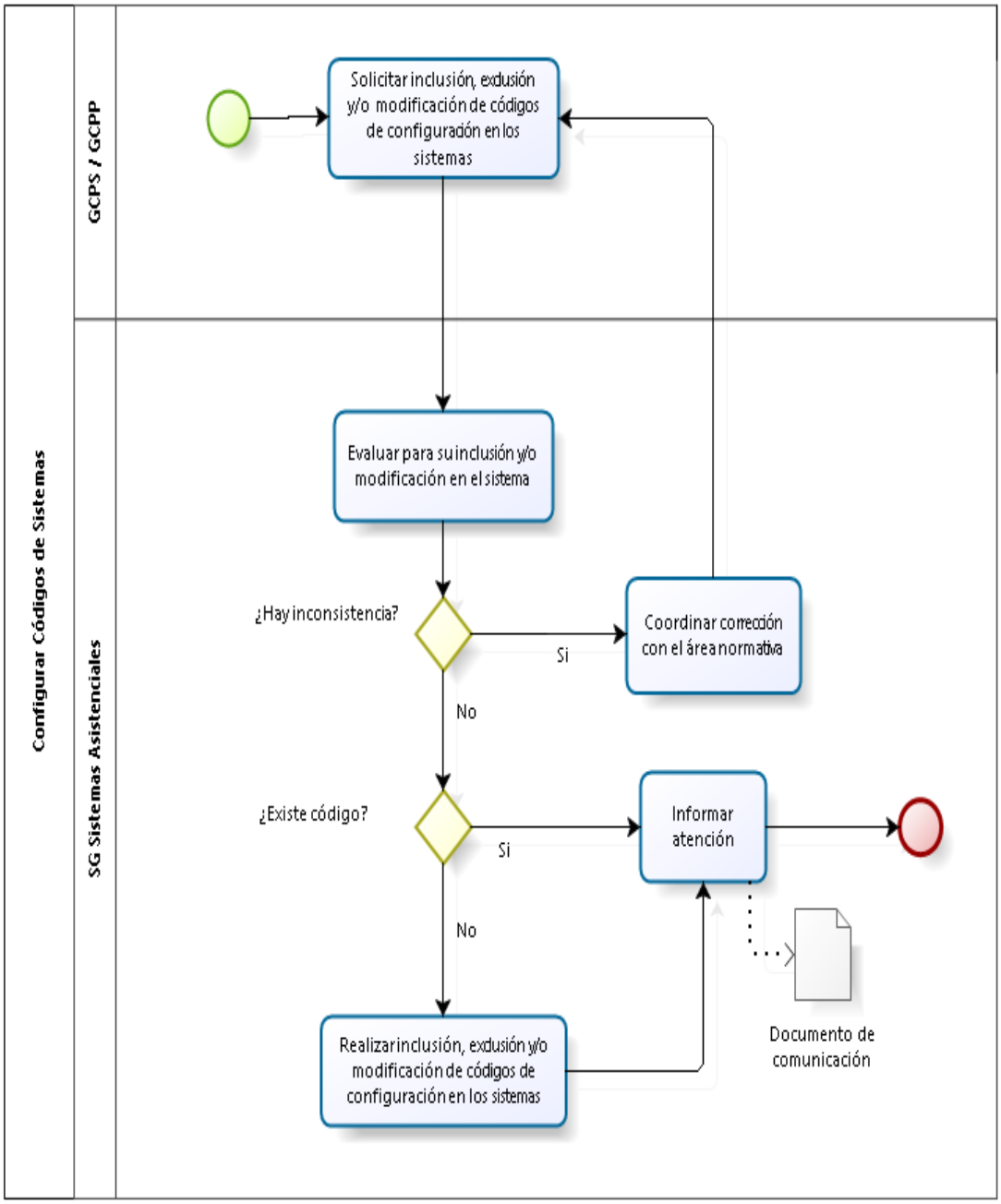
S07.8 Gestionar Contratación de Servicios



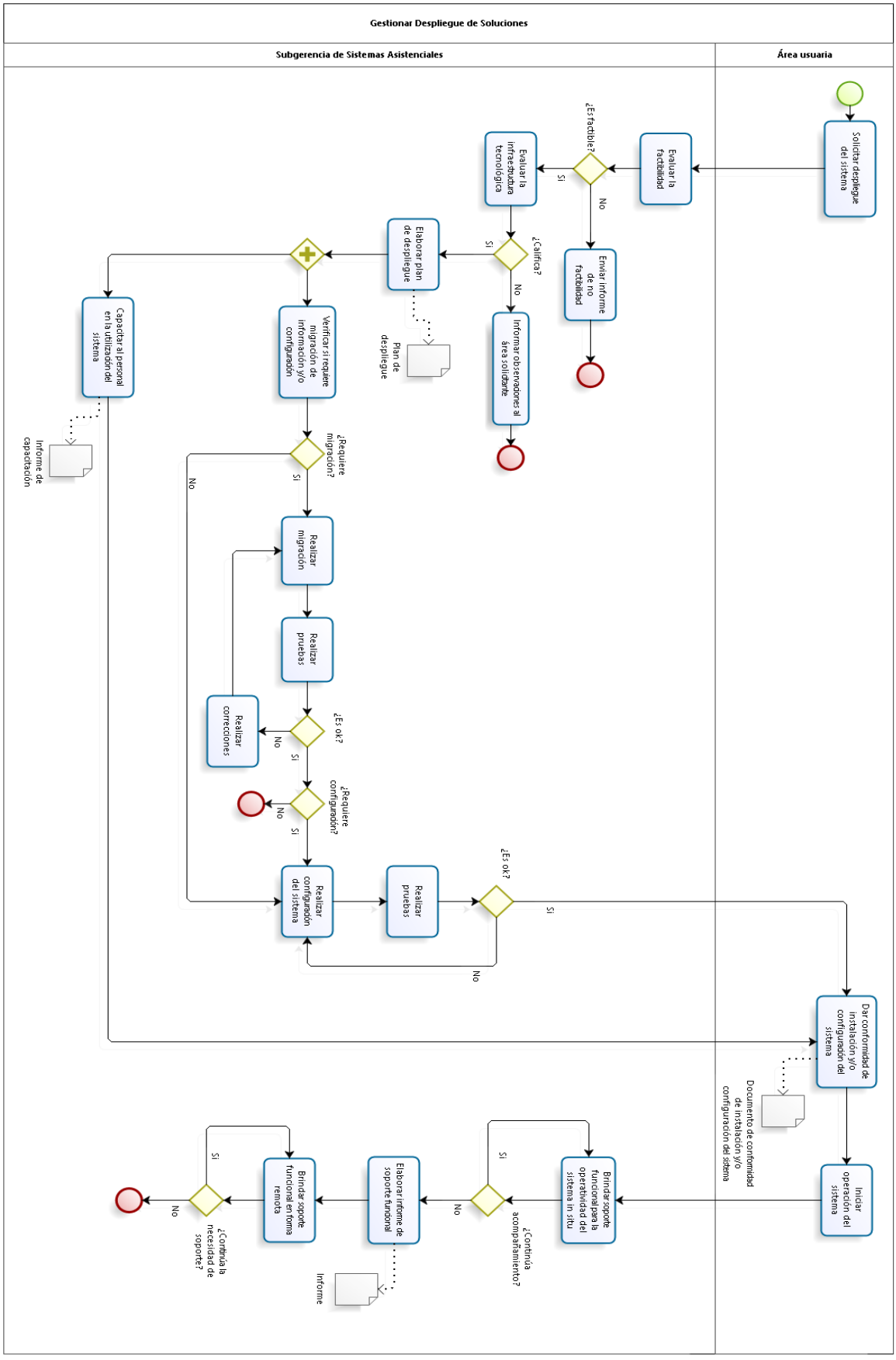
S07.9 Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros



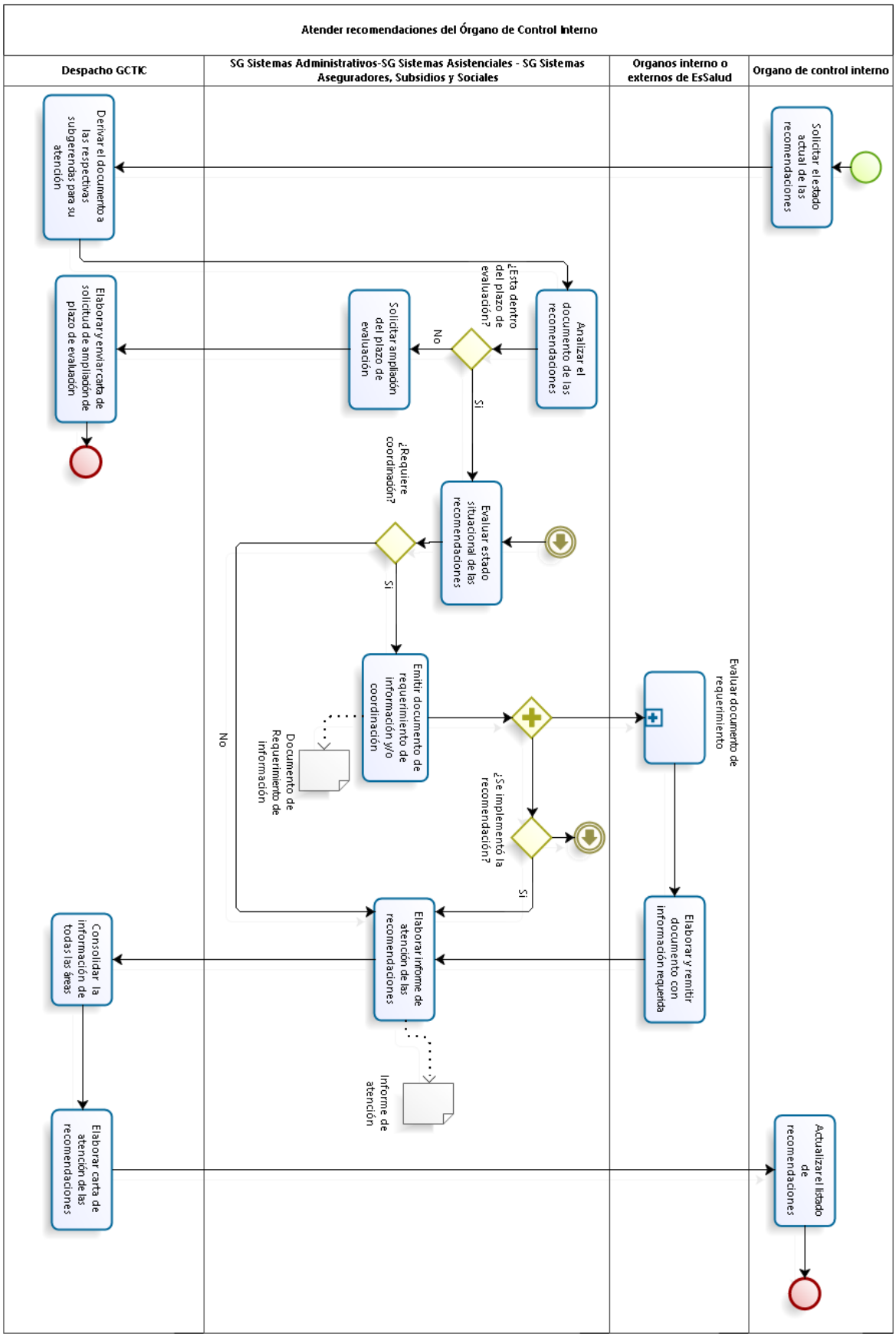
S07.10 Configurar los Códigos de Sistemas



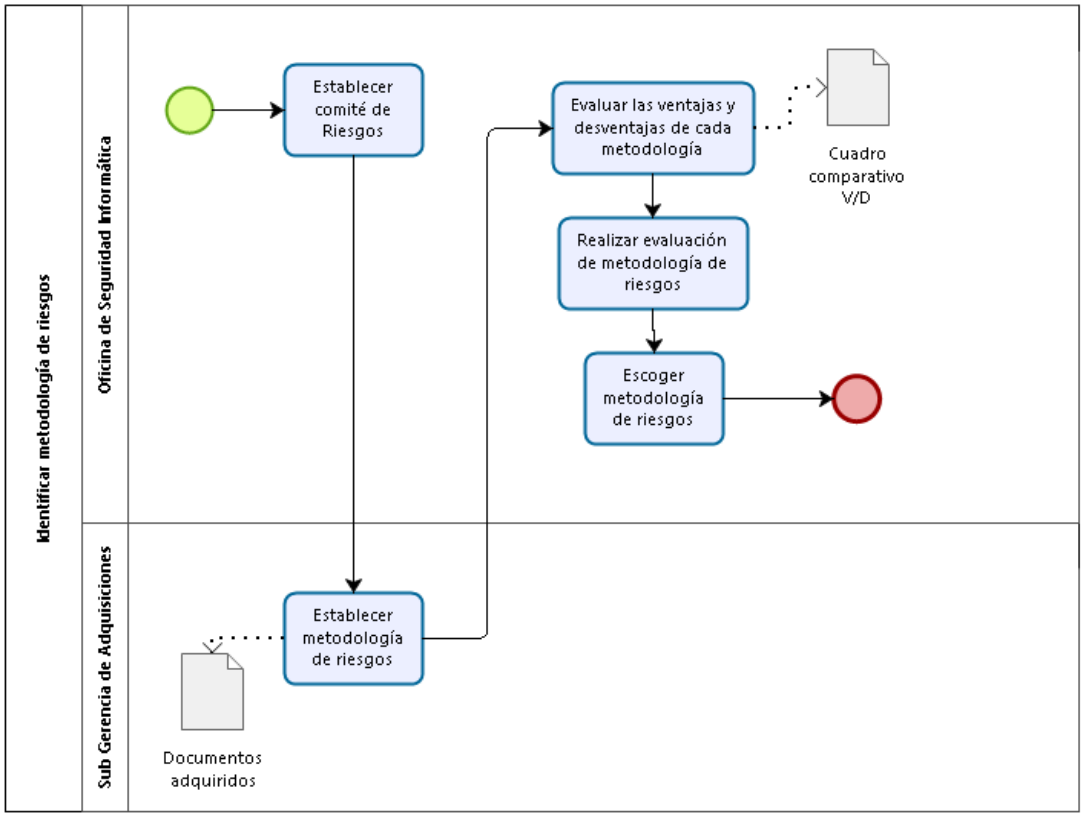
S07.11 Gestionar Despliegue de Soluciones



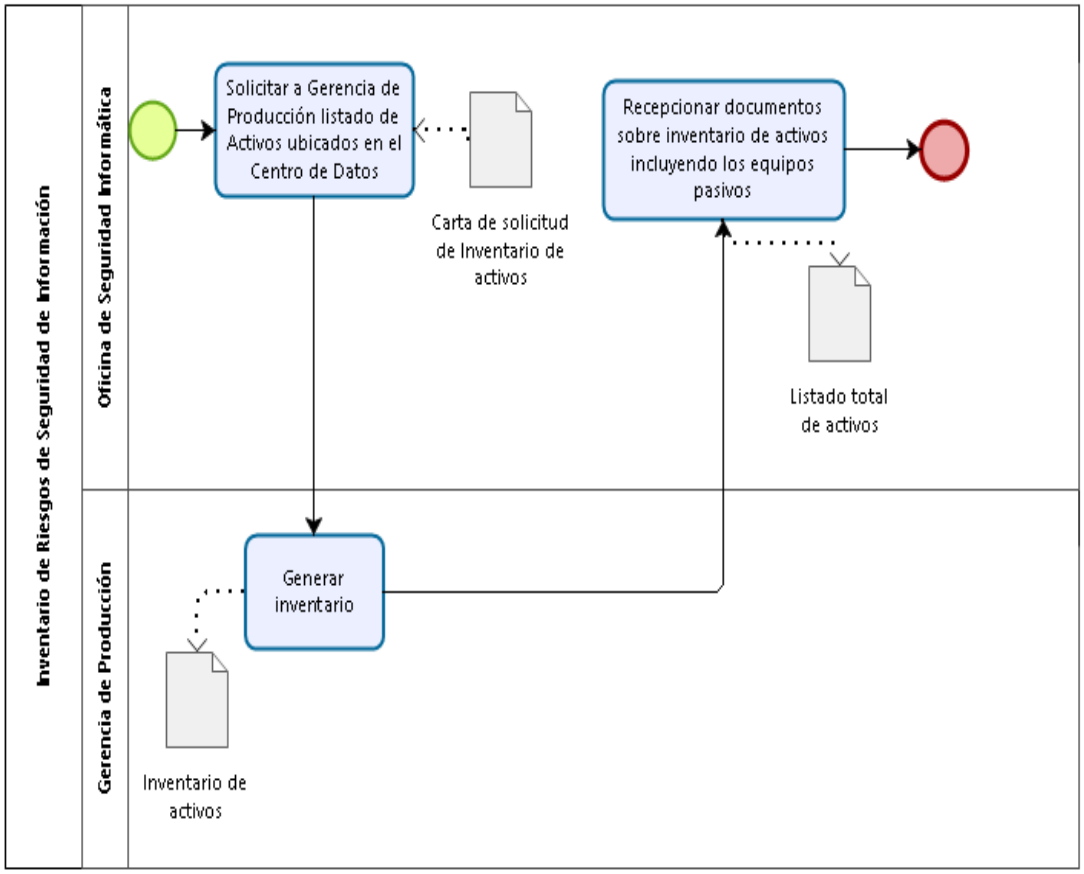
S07.12 Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno



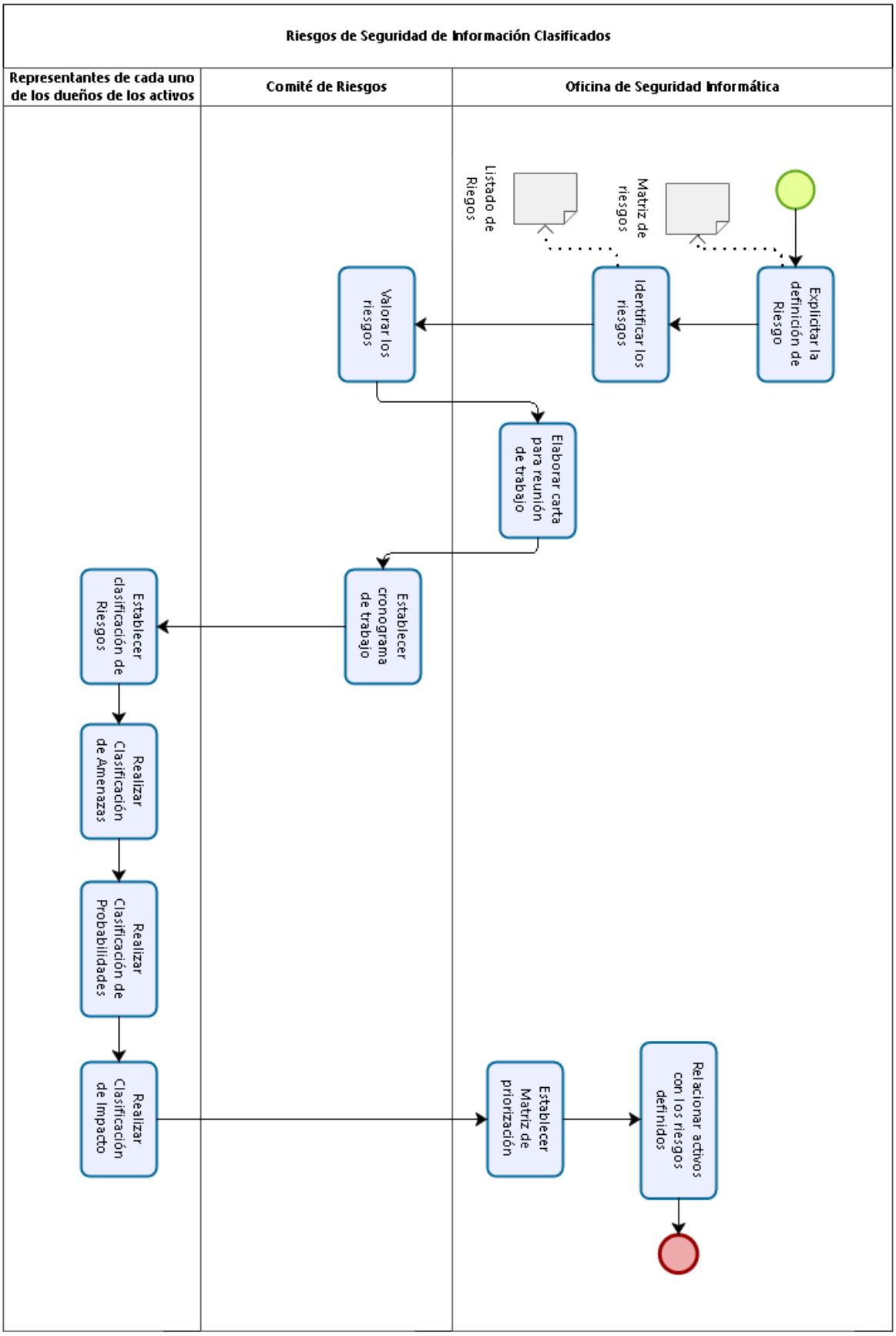
S07.13.1 Identificar metodologías de riesgos



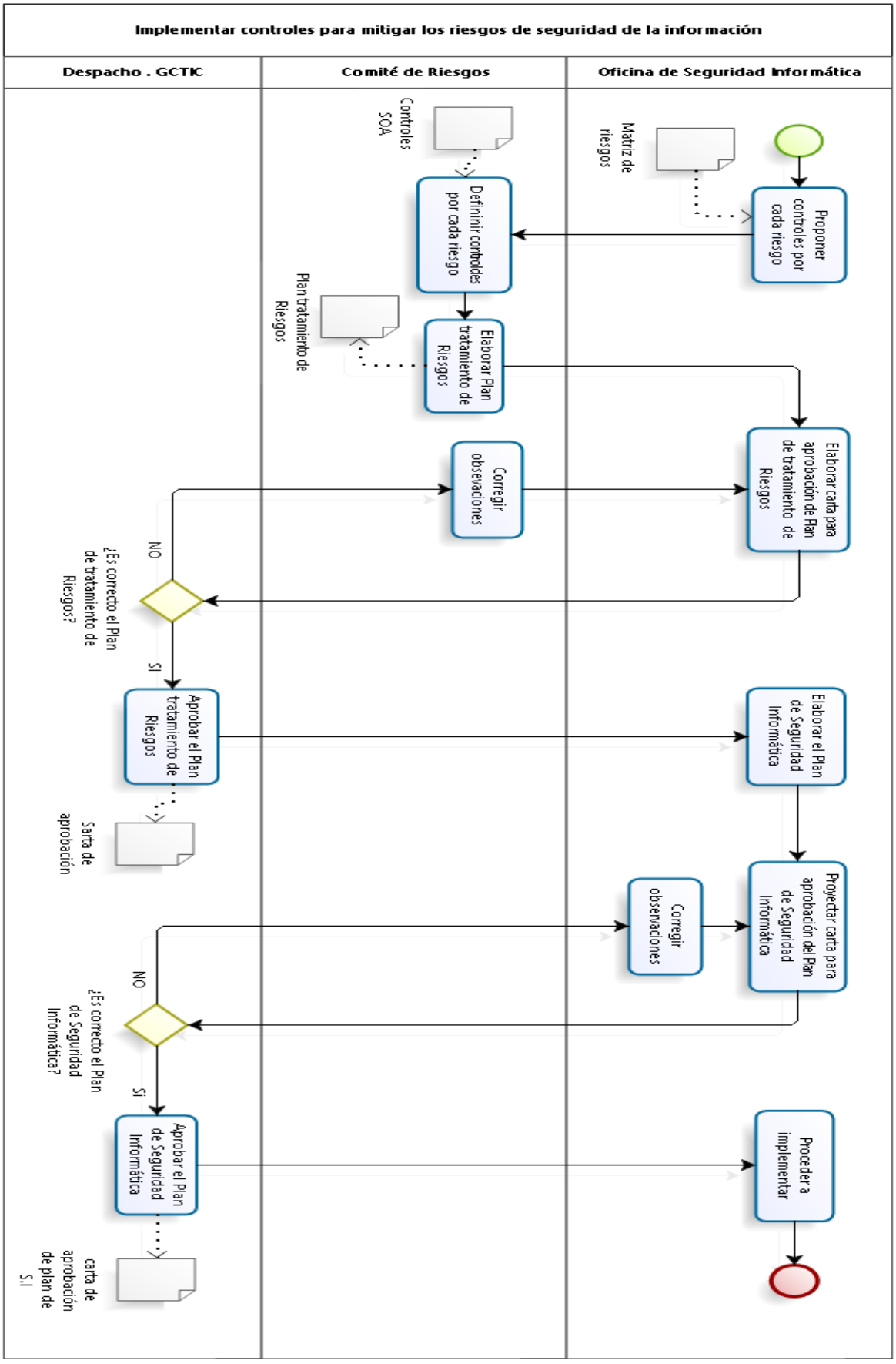
S07.13.2 Inventario de riesgos de Seguridad de Información



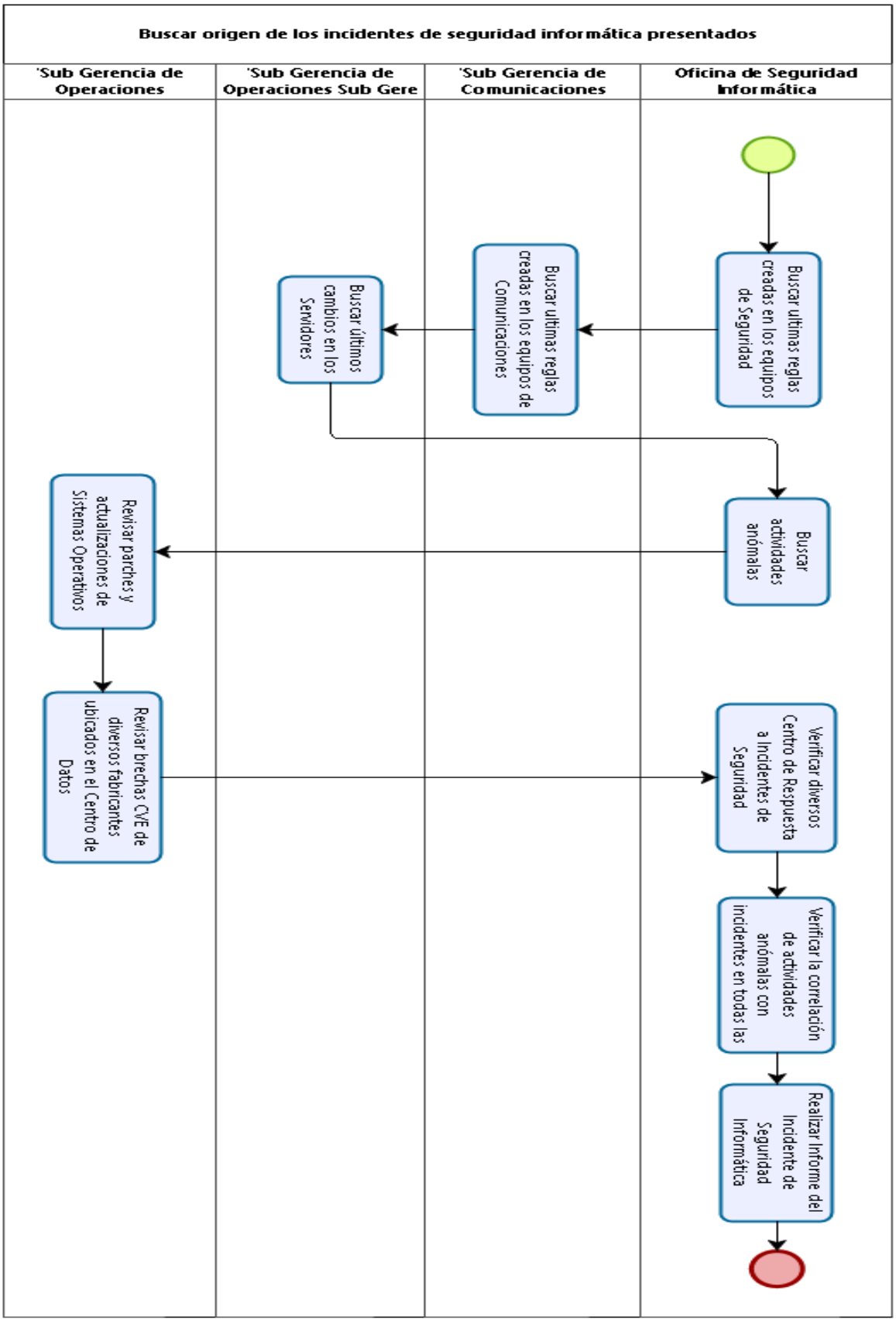
S07.13.3 Riesgos de Seguridad de Información clasificados



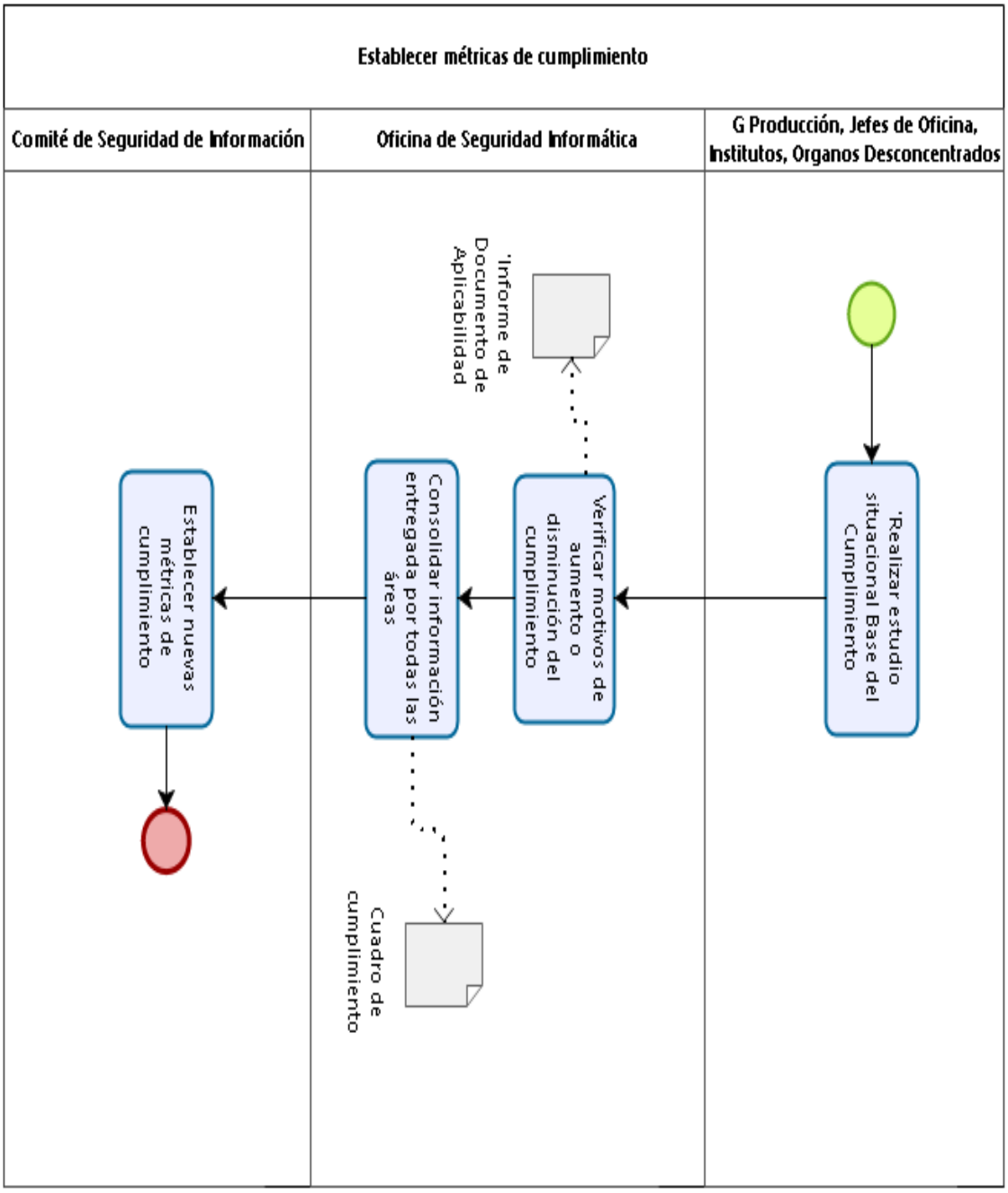
S07.13.4 Implementar controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información



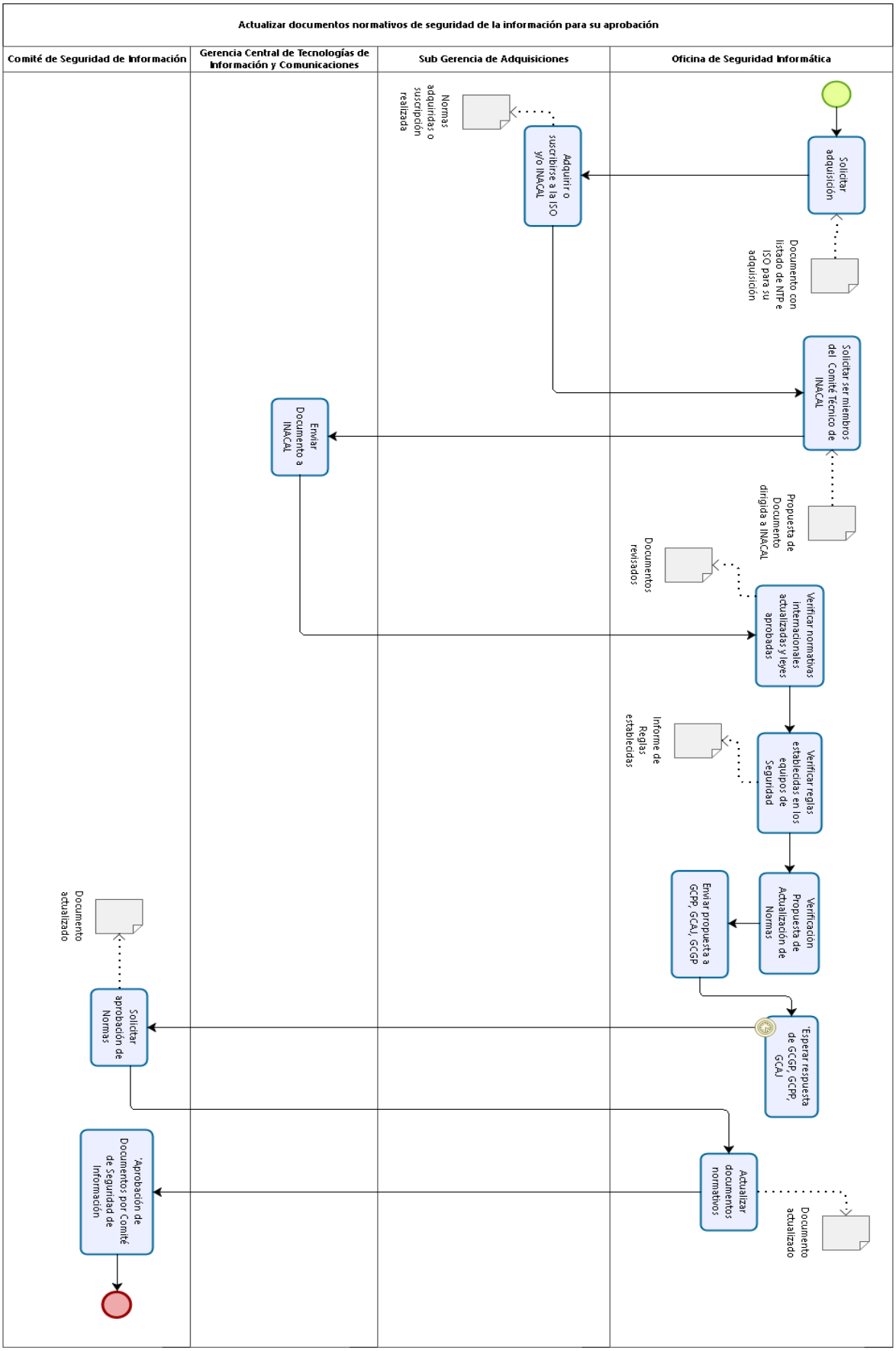
S07.14.1 Buscar origen de los incidentes de Seguridad Informática presentados



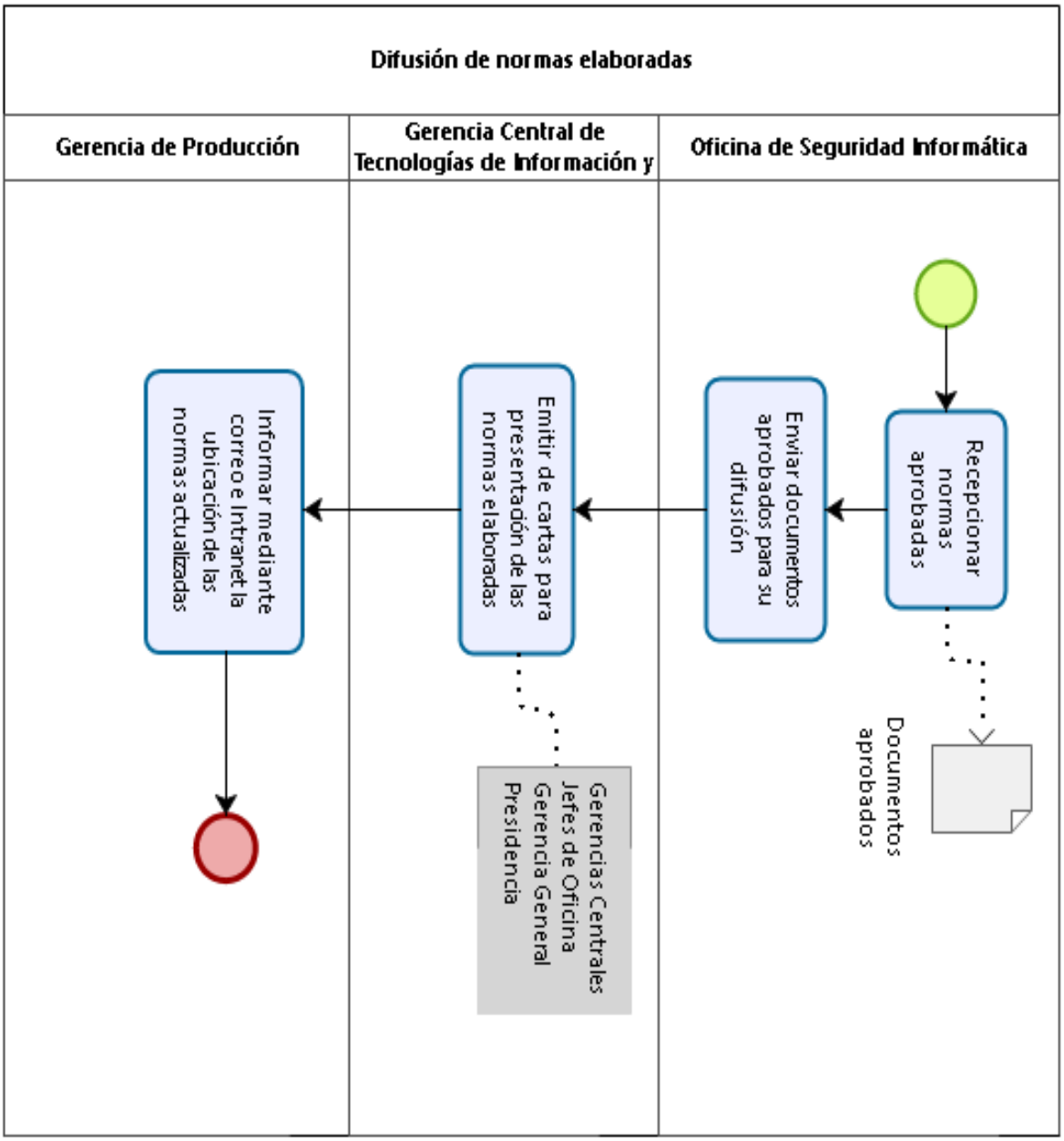
S07.14.2 Establecer métricas de cumplimiento



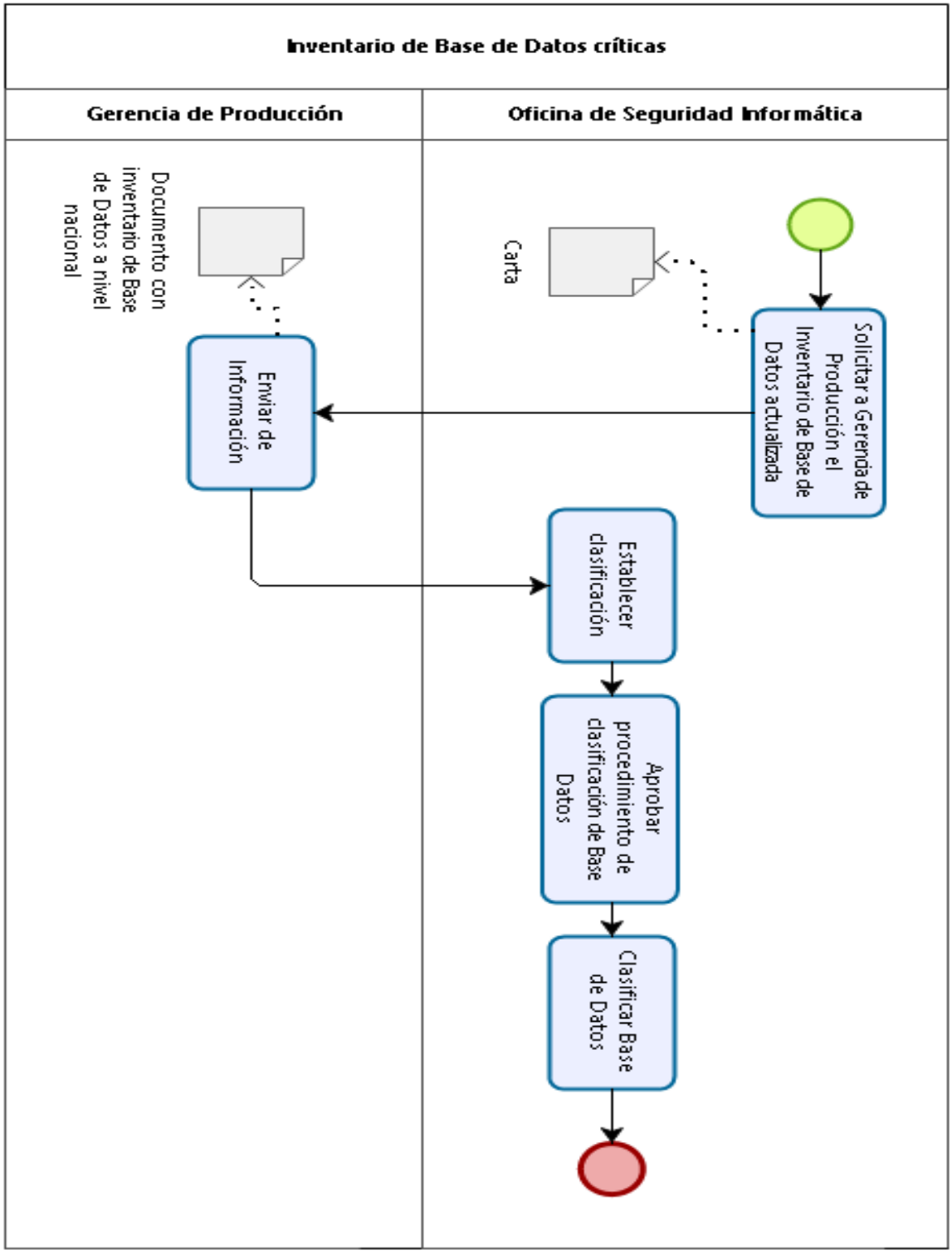
S07.14.3 Actualizar documentos normativos de seguridad de la información para su aprobación



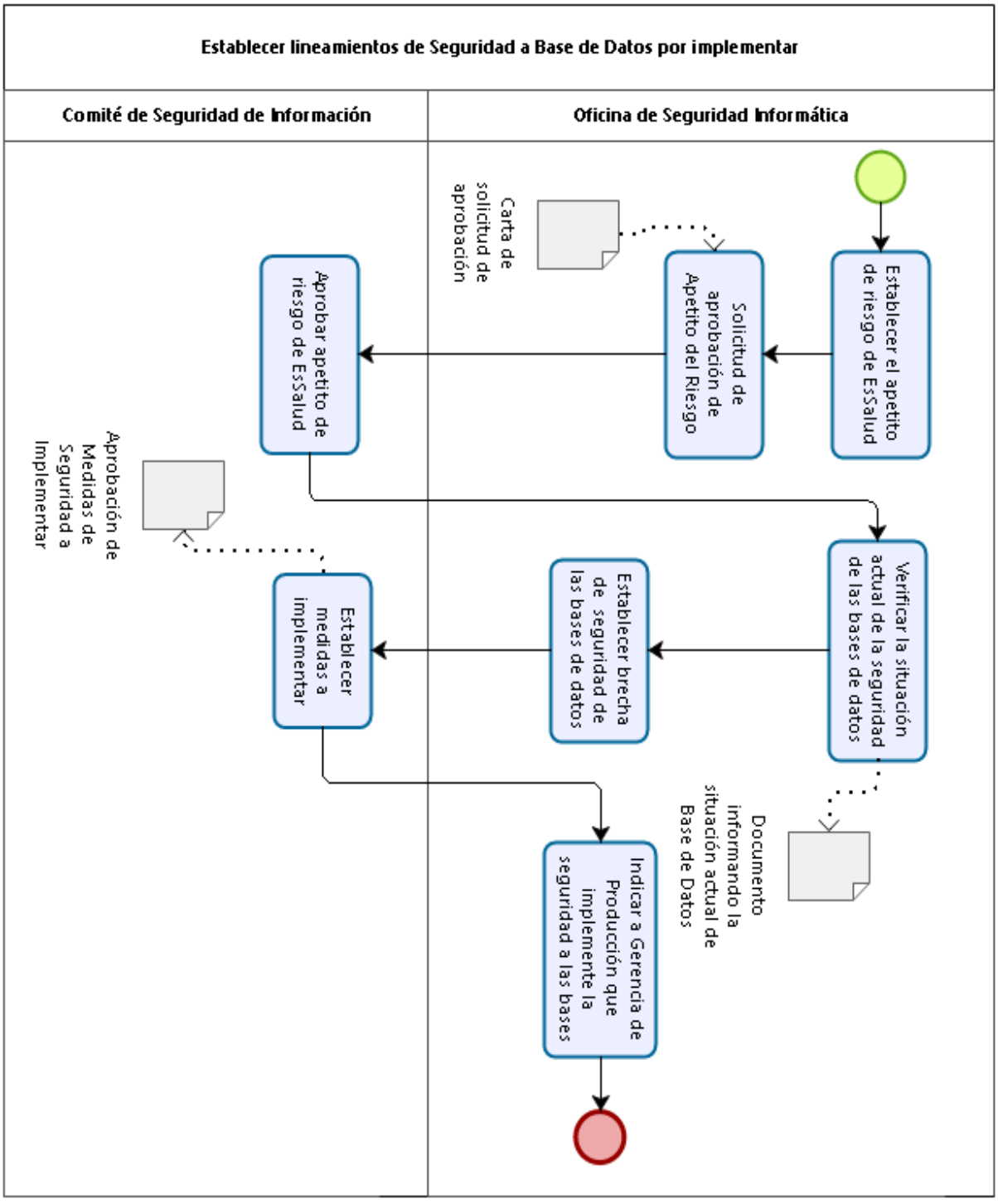
S07.13.4 Difusión de normas elaboradas



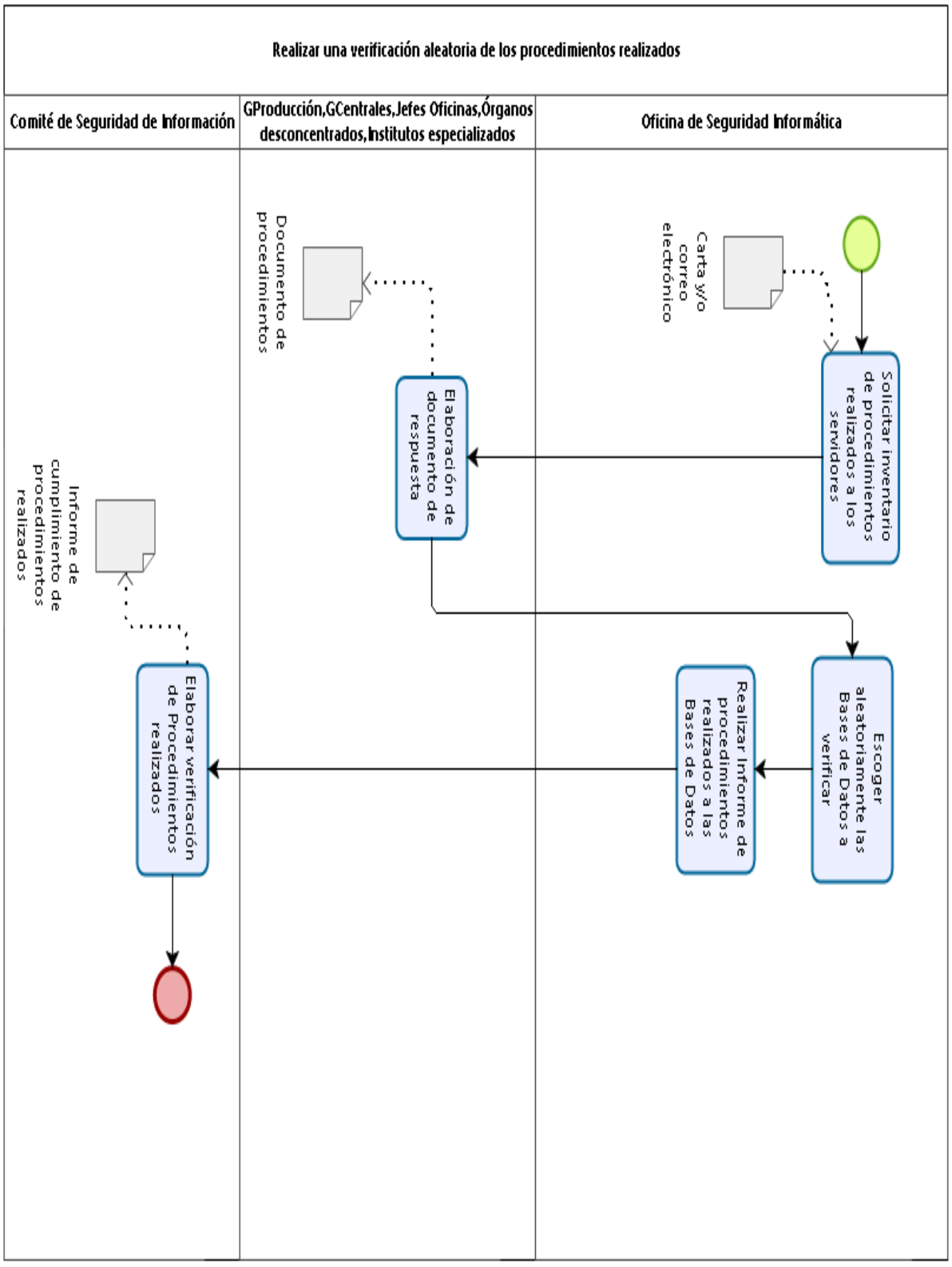
S07.15.1 Inventario de Base de Datos críticos



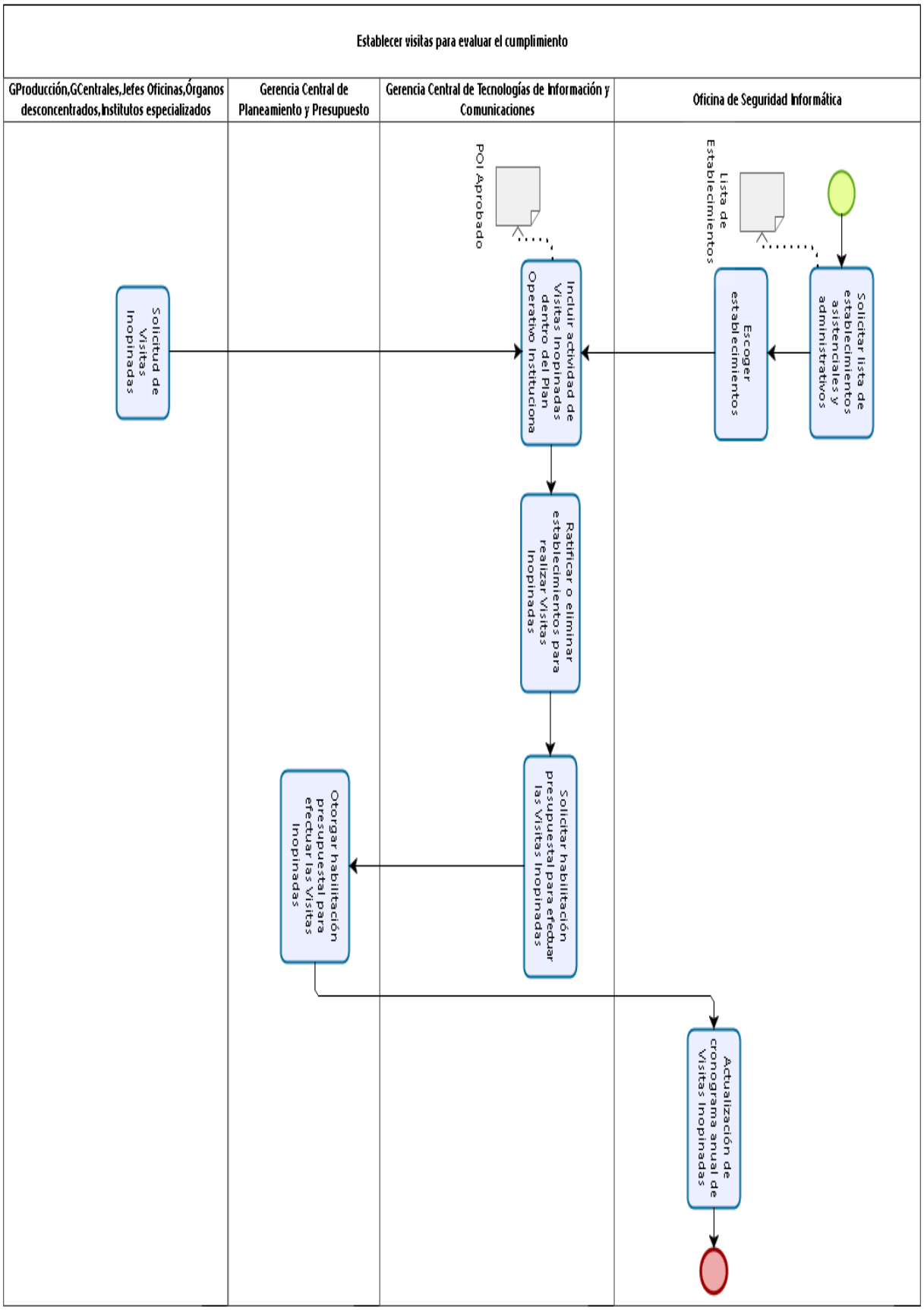
S07.15.2 Establecer lineamientos de Seguridad a Base de Datos por implementar



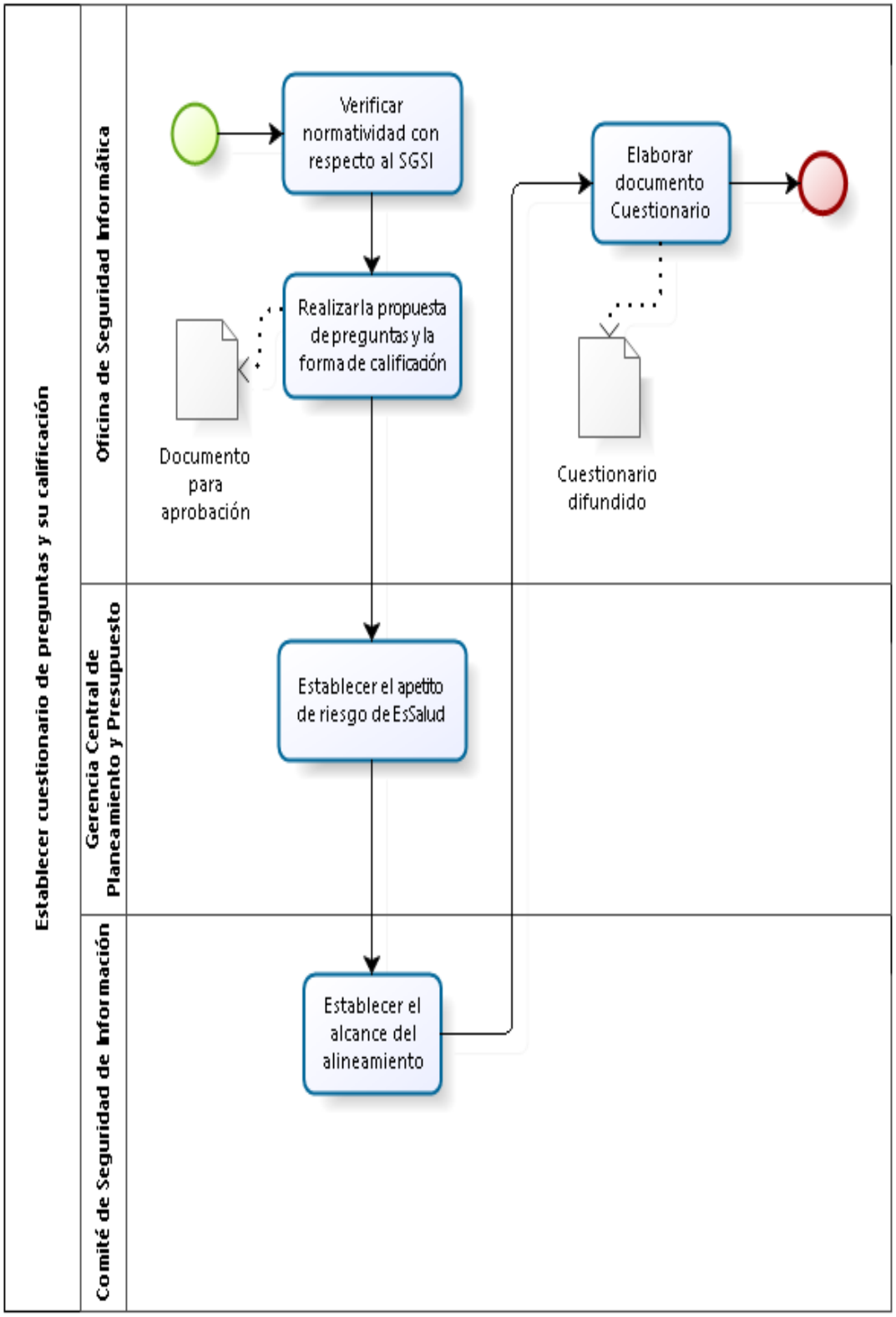
S07.15.3 Realizar una verificación aleatoria de los procedimientos realizados



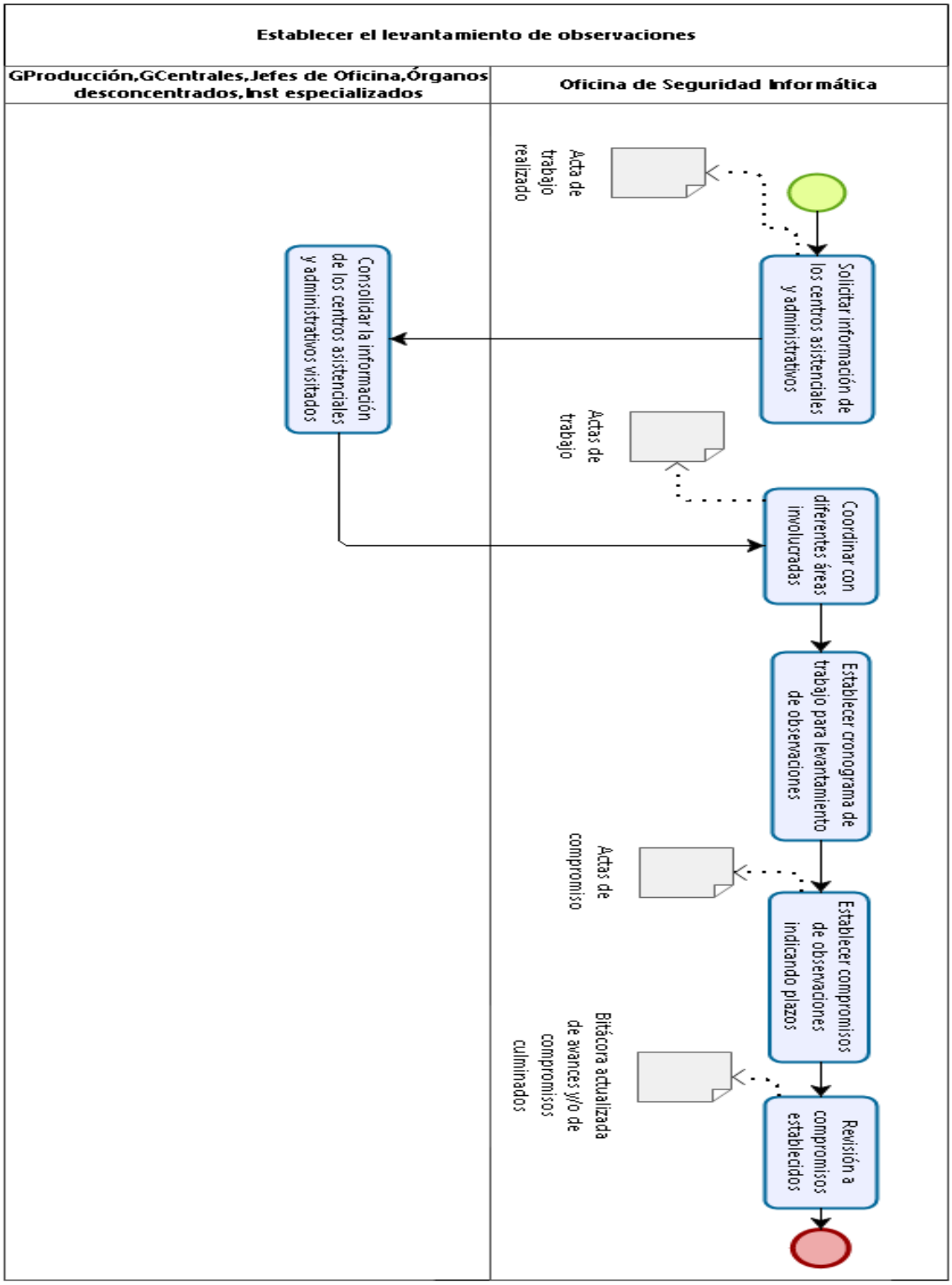
S07.16.1 Establecer visitas para evaluar el cumplimiento



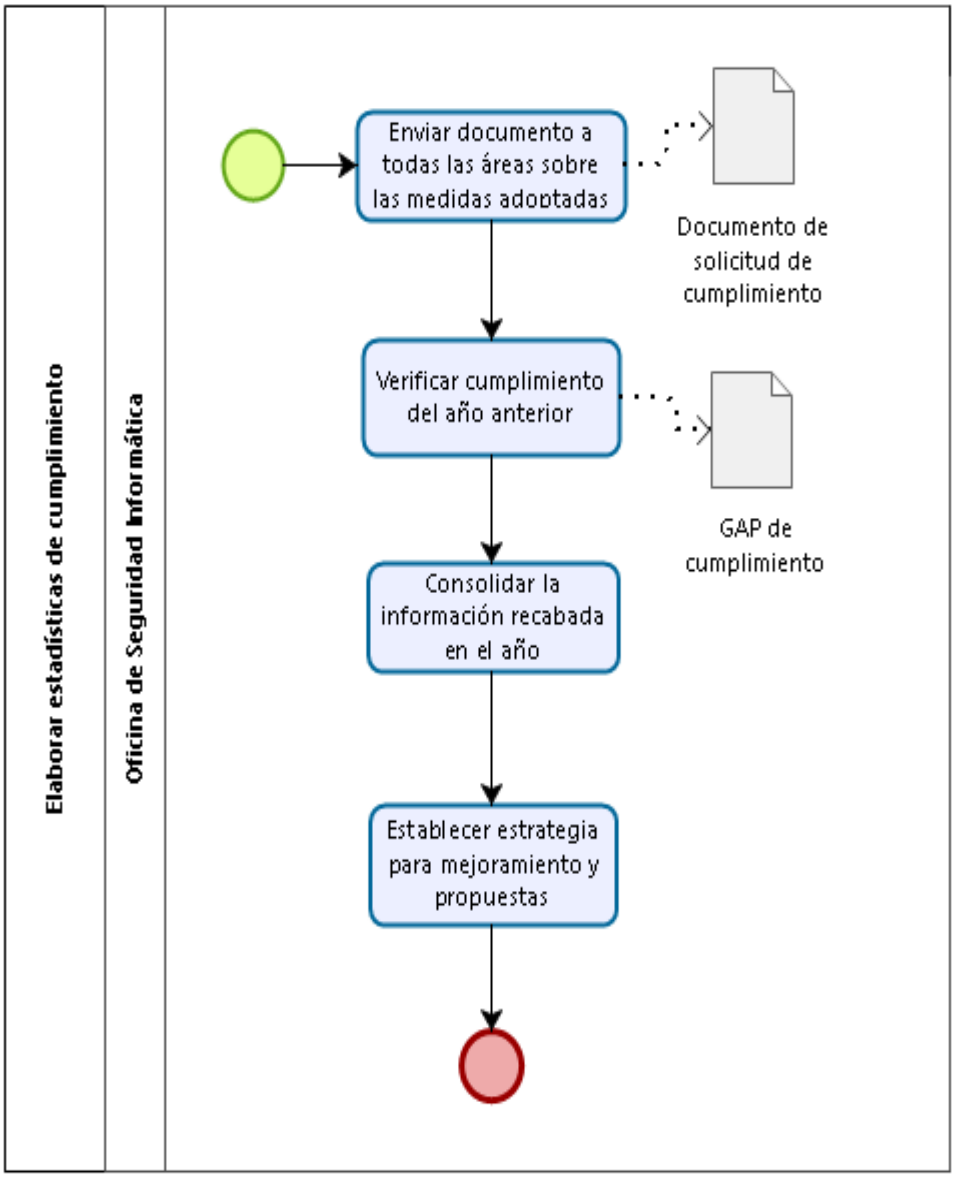
S07.16.2 Establecer cuestionario de preguntas y su calificación



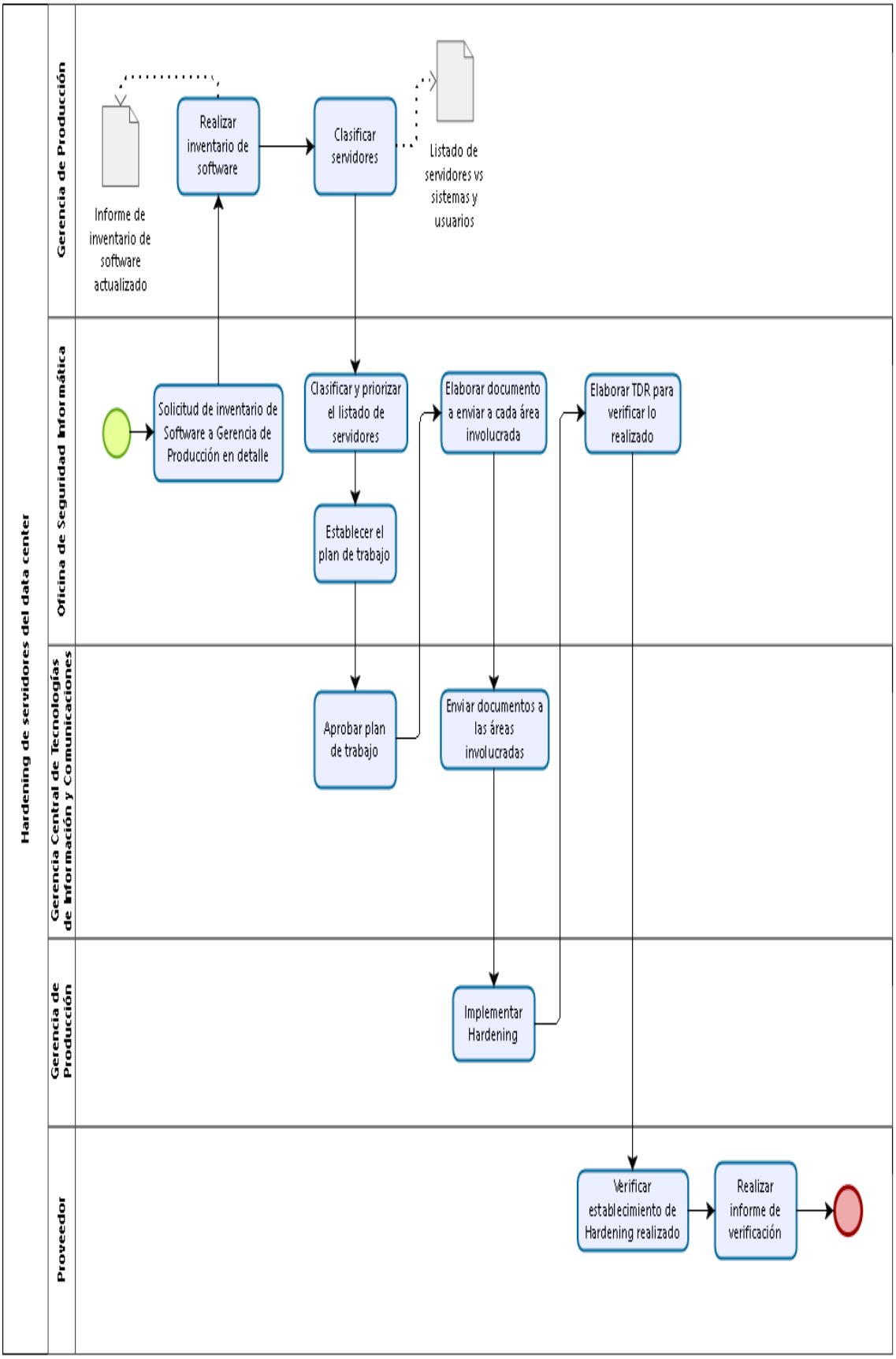
S07.16.3 Establecer el levantamiento de observaciones



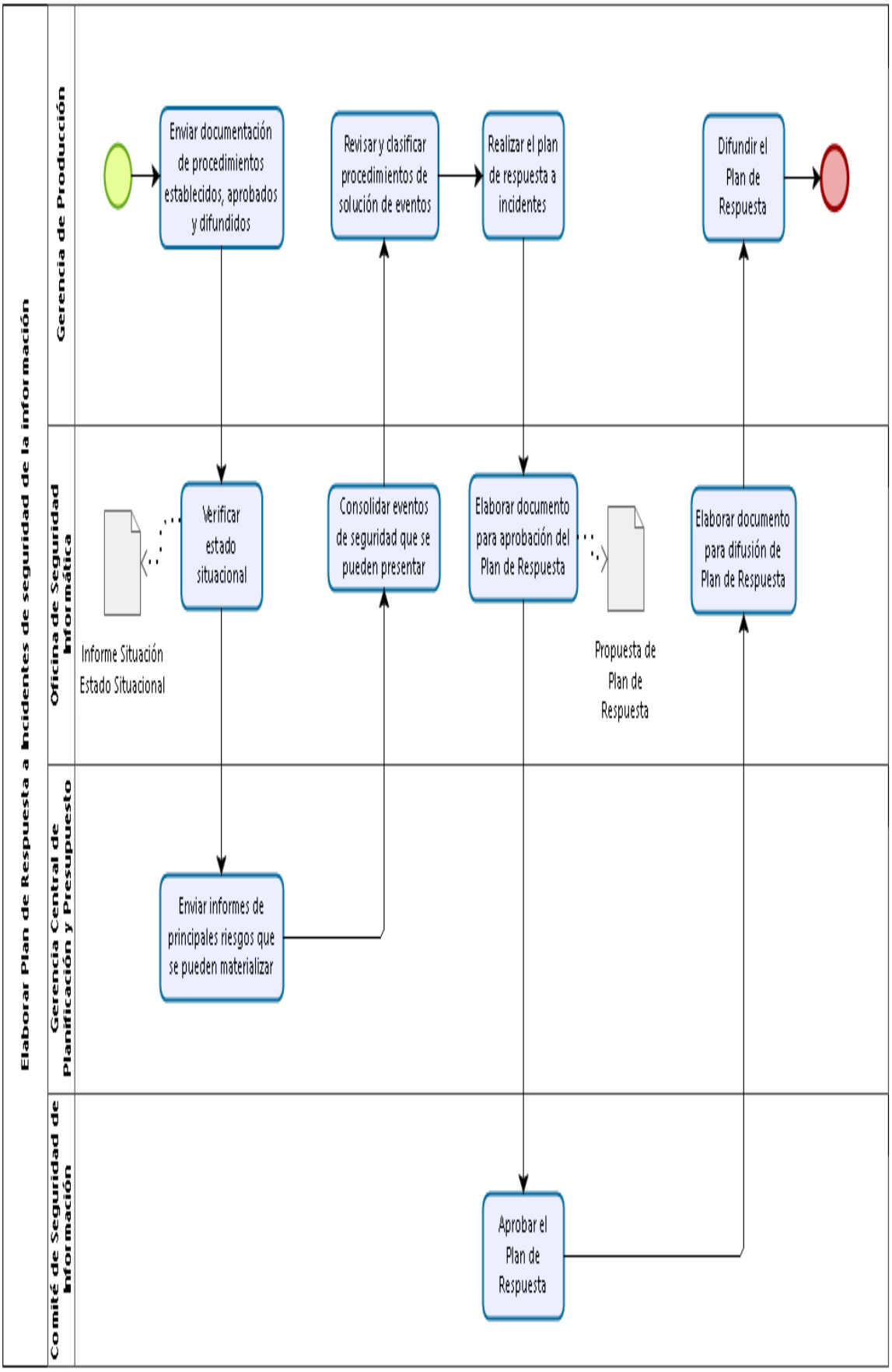
S07.16.4 Elaborar estadísticas de cumplimiento



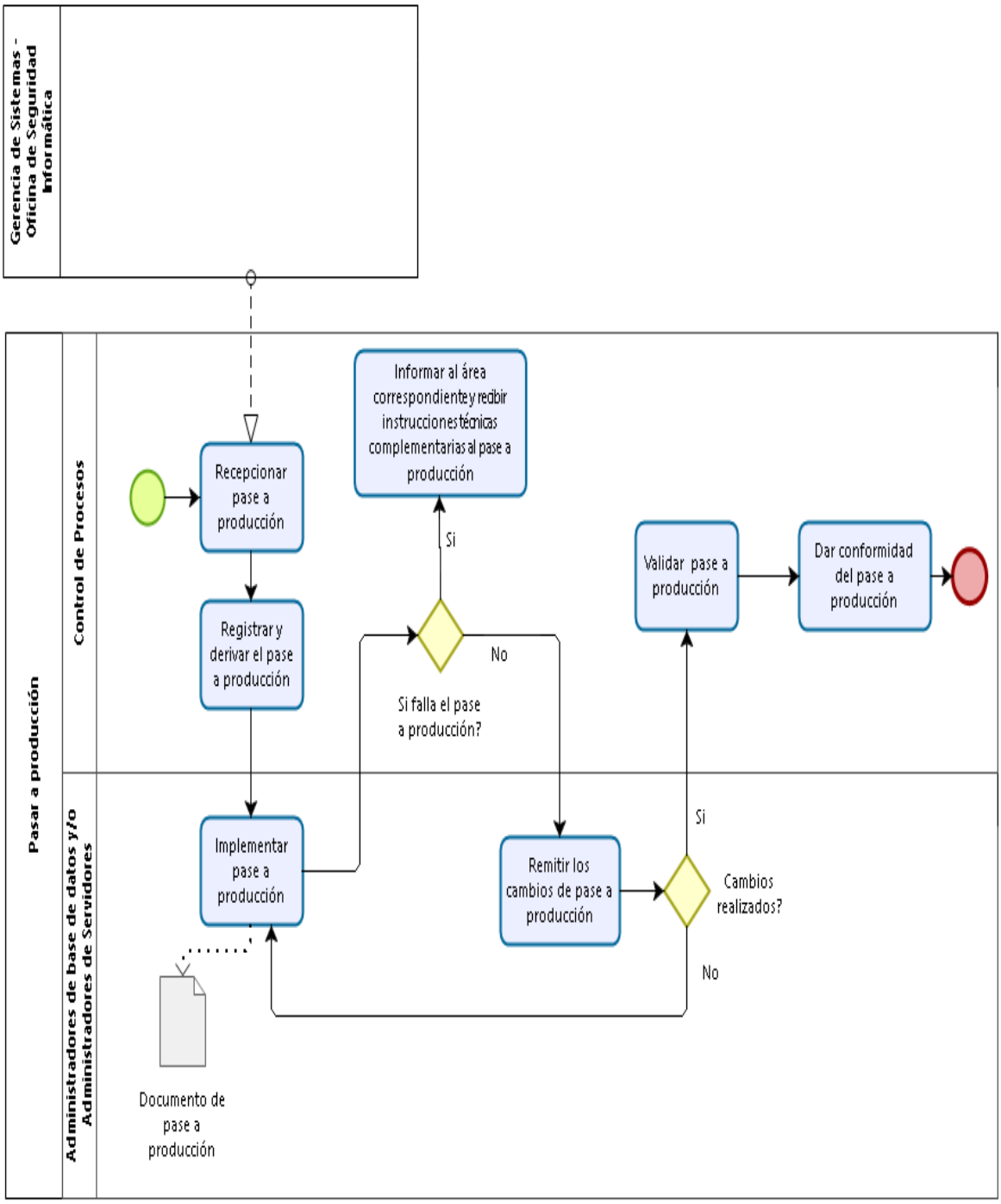
S07.17.1 Hardening de servidores de la data center



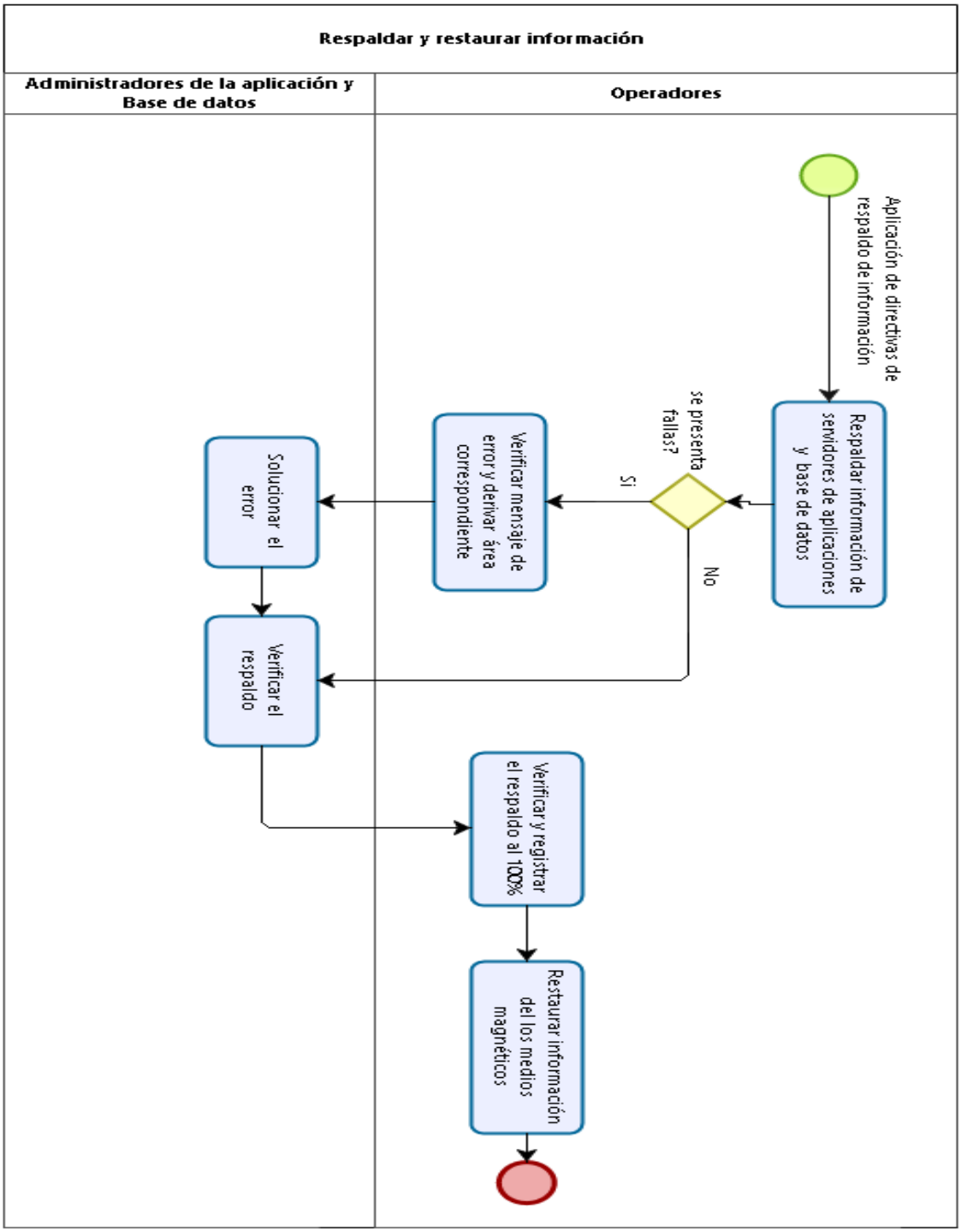
S07.17.2 Establecer Plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información



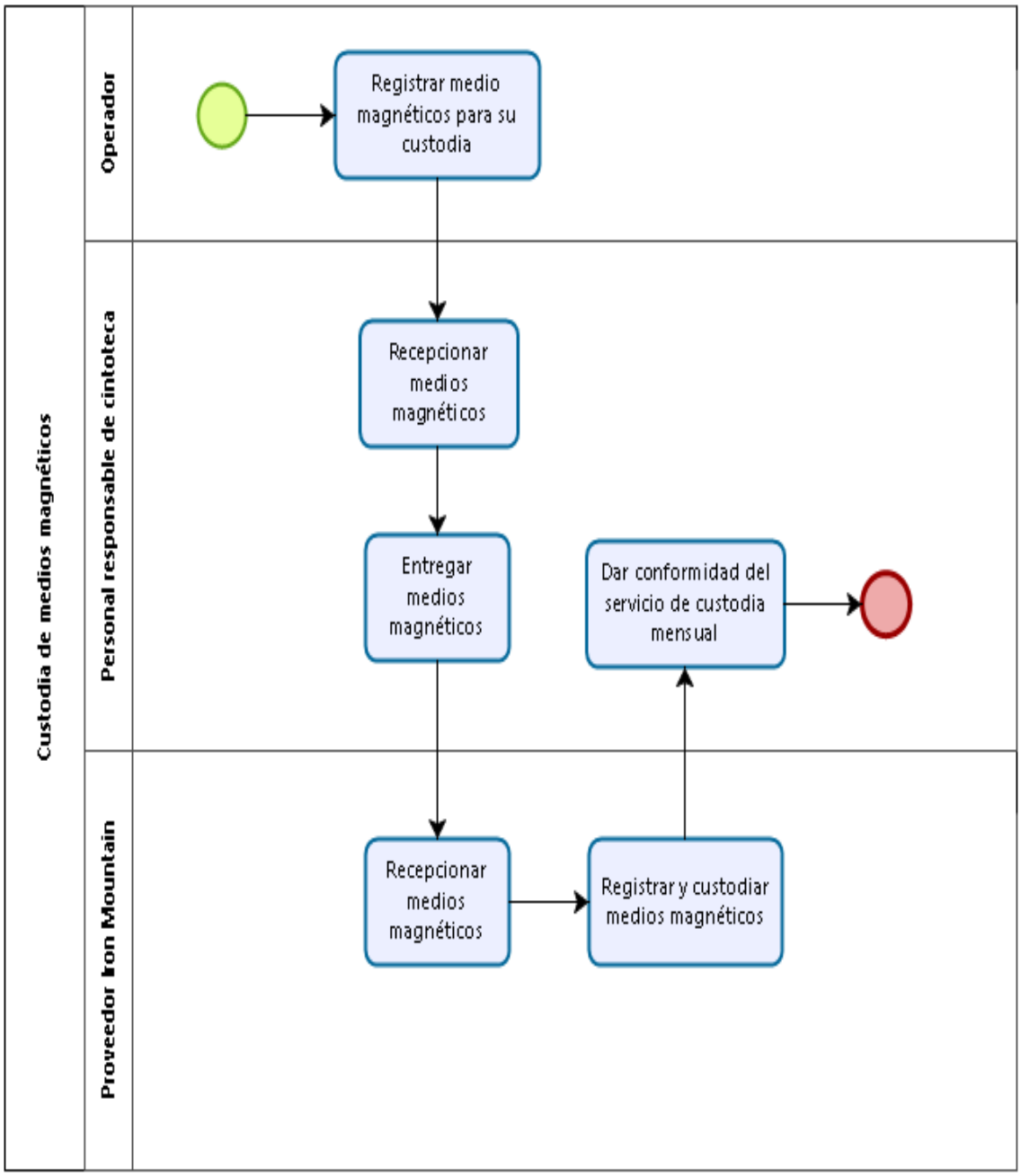
S07.18.1 Pasar a producción



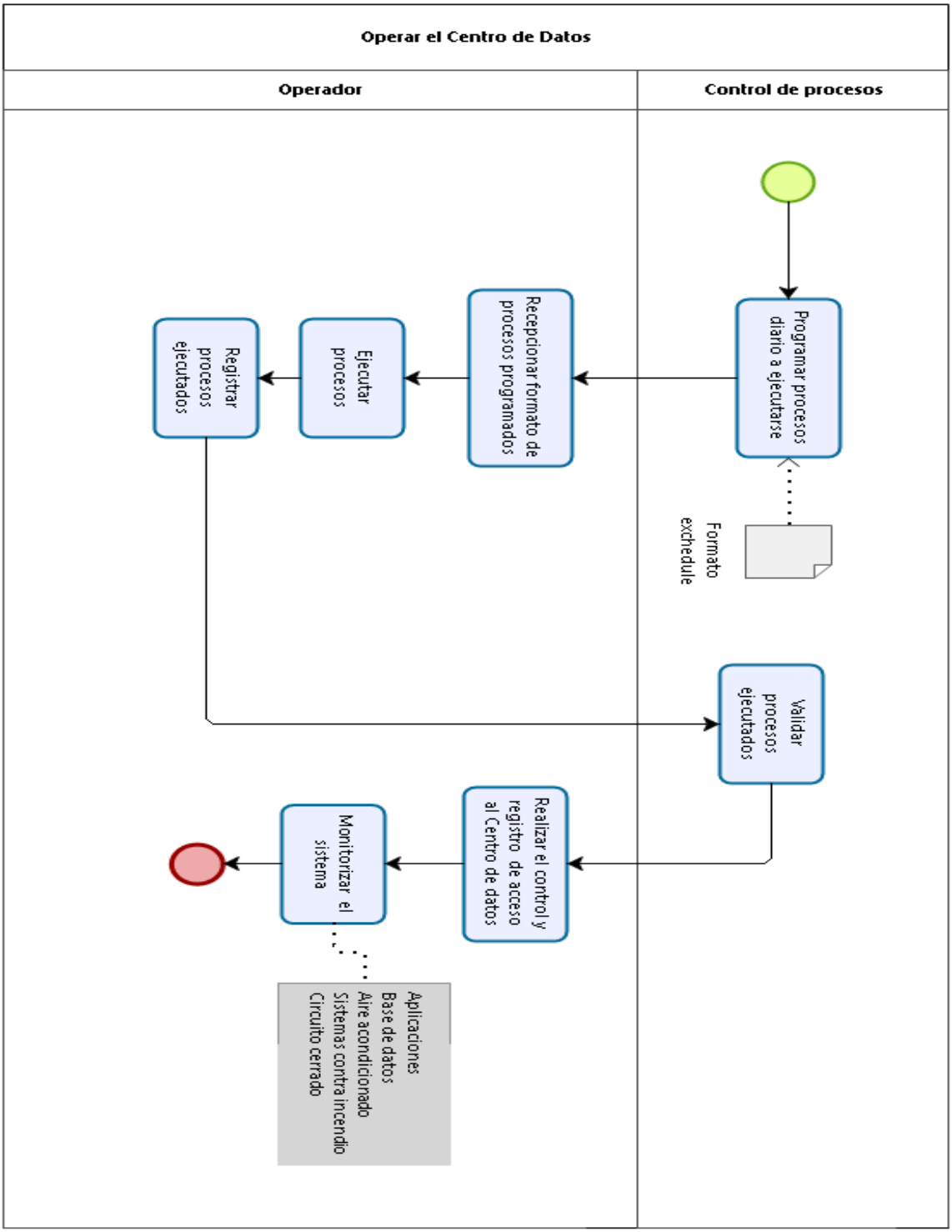
S07.18.2 Respaldar y restaurar información



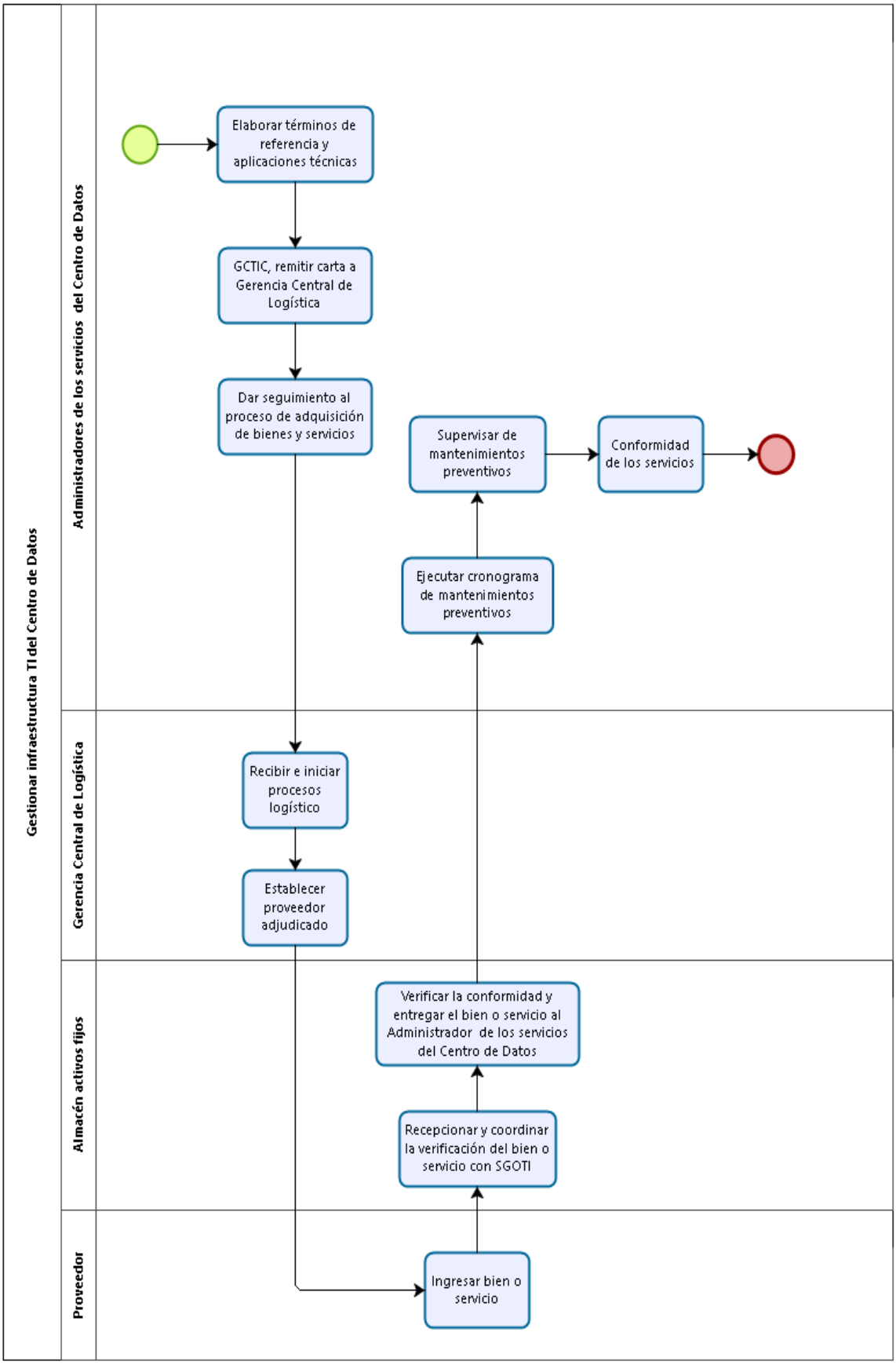
S07.18.3 Custodiar medios magnéticos



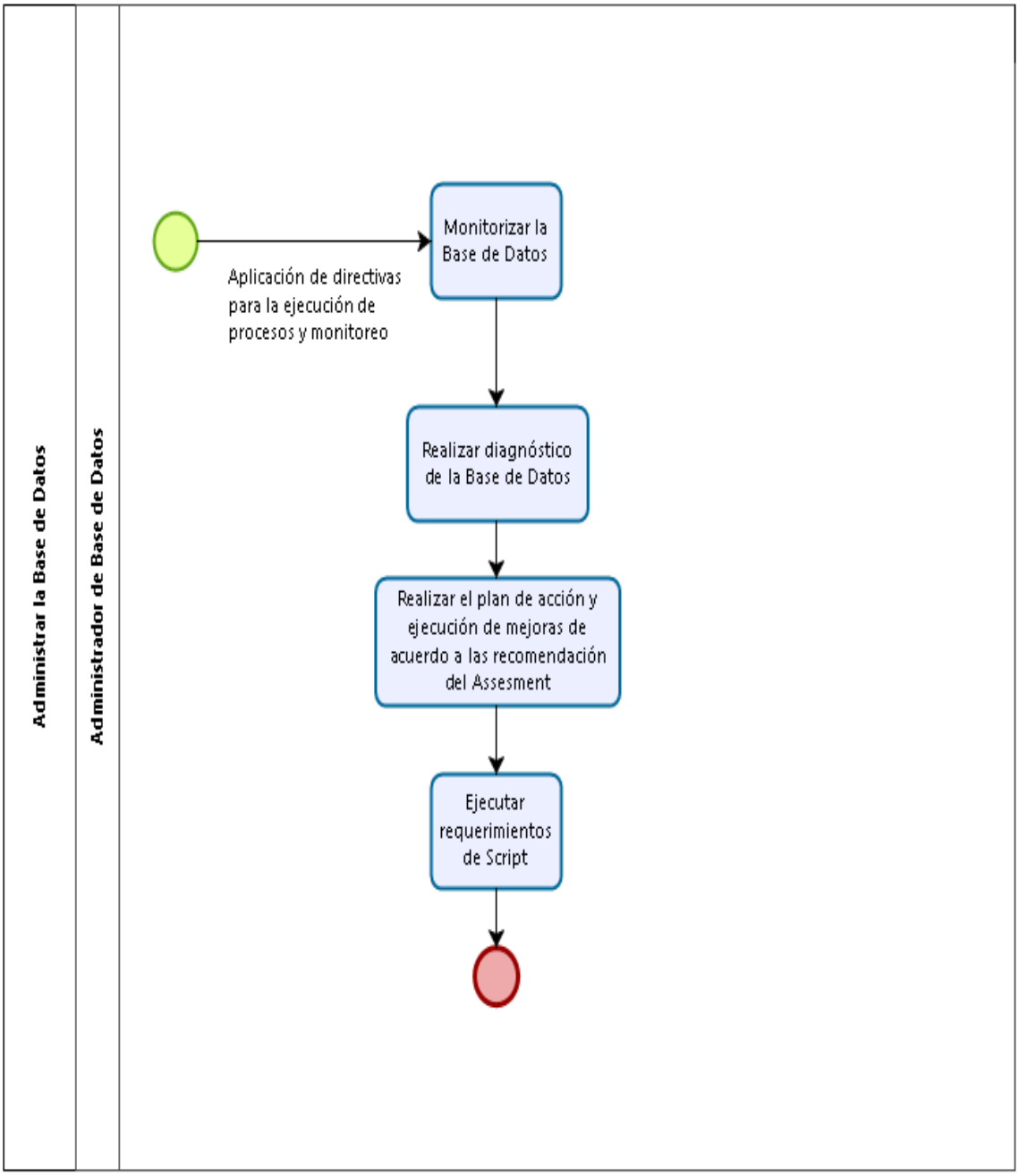
S07.18.4 Operar Centro de Datos



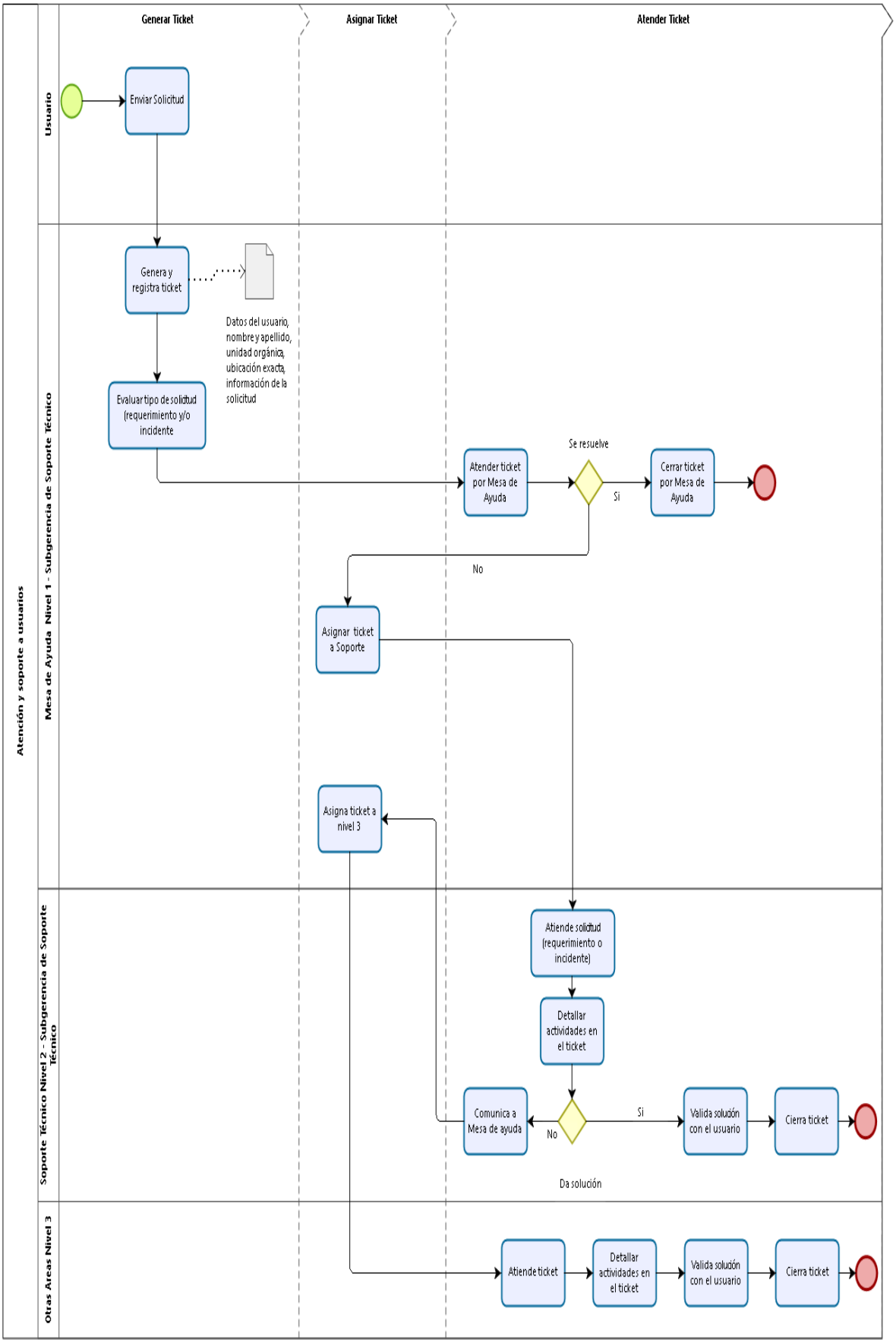
S07.19 Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos



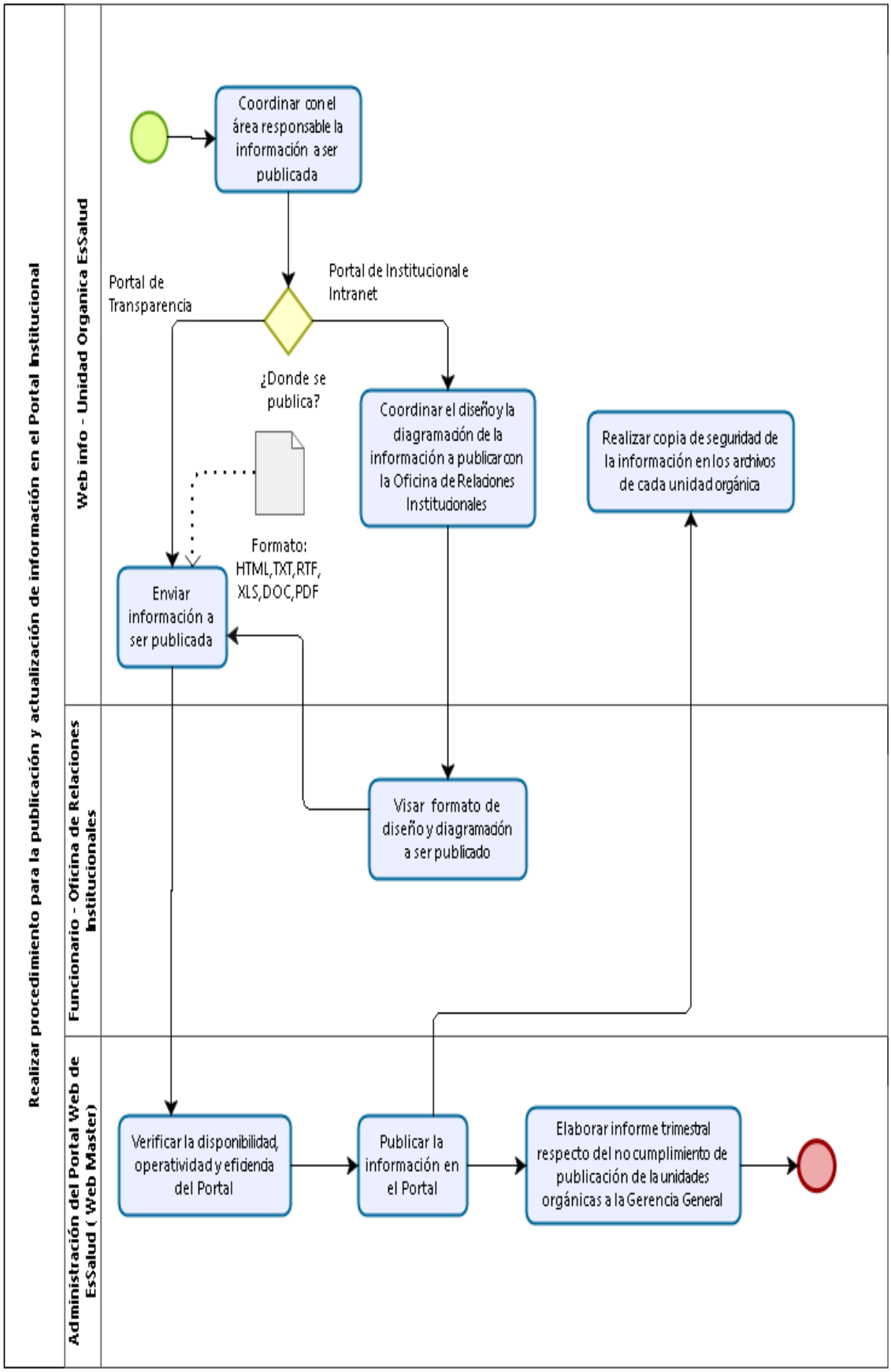
S07.20 Administrar base de datos



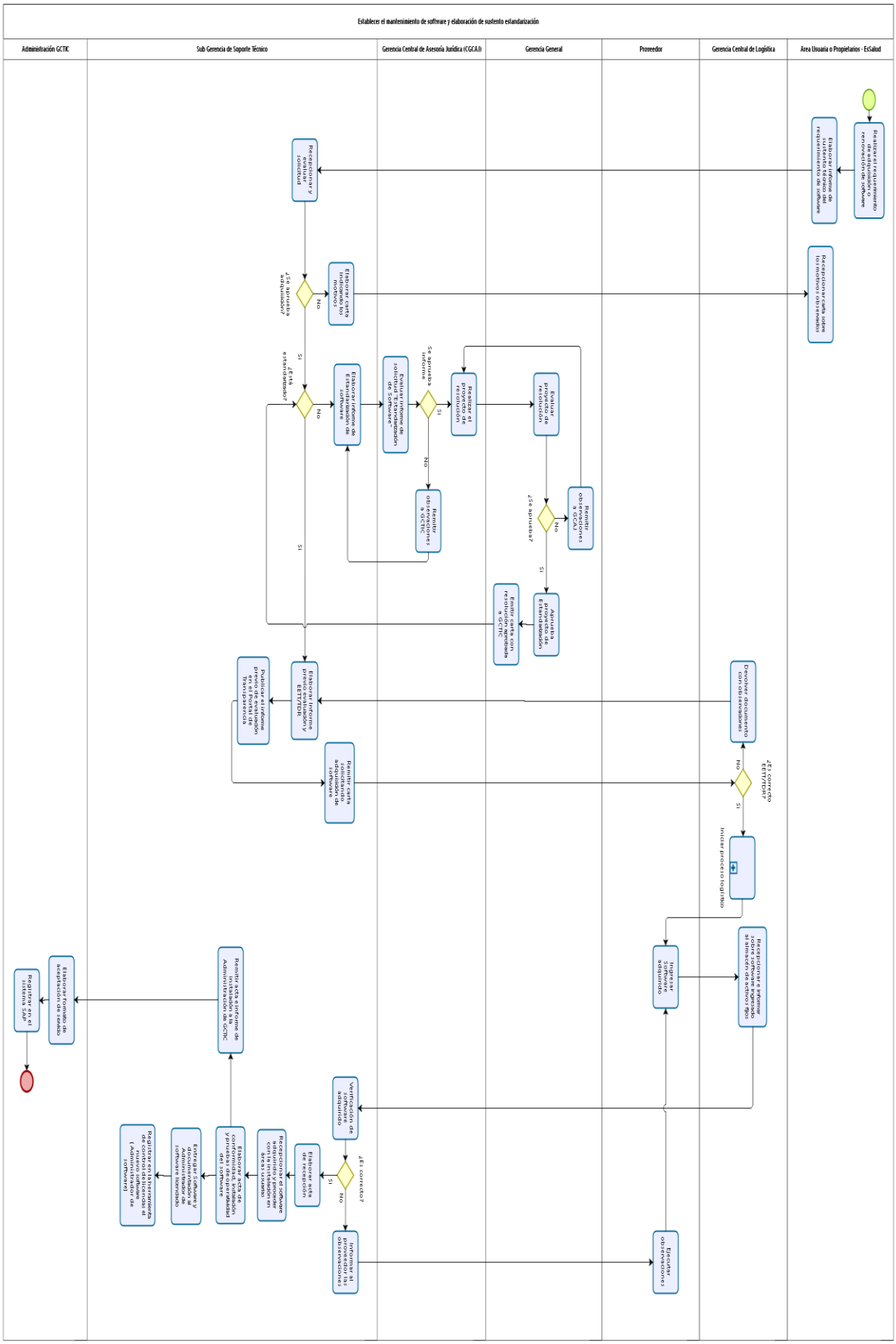
S07.21.1 Atender y dar soporte de usuarios



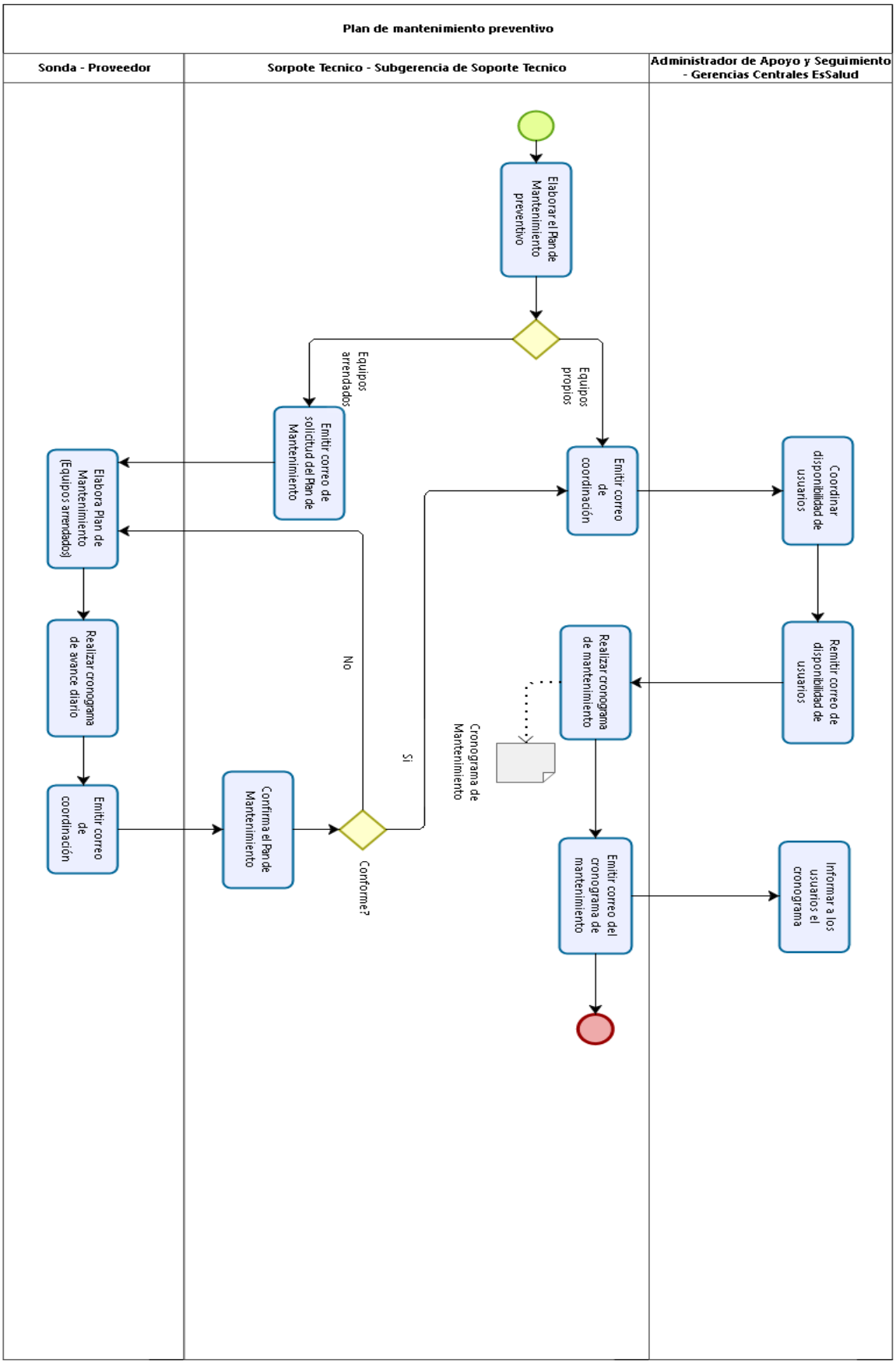
S07.21.2 Realizar procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional



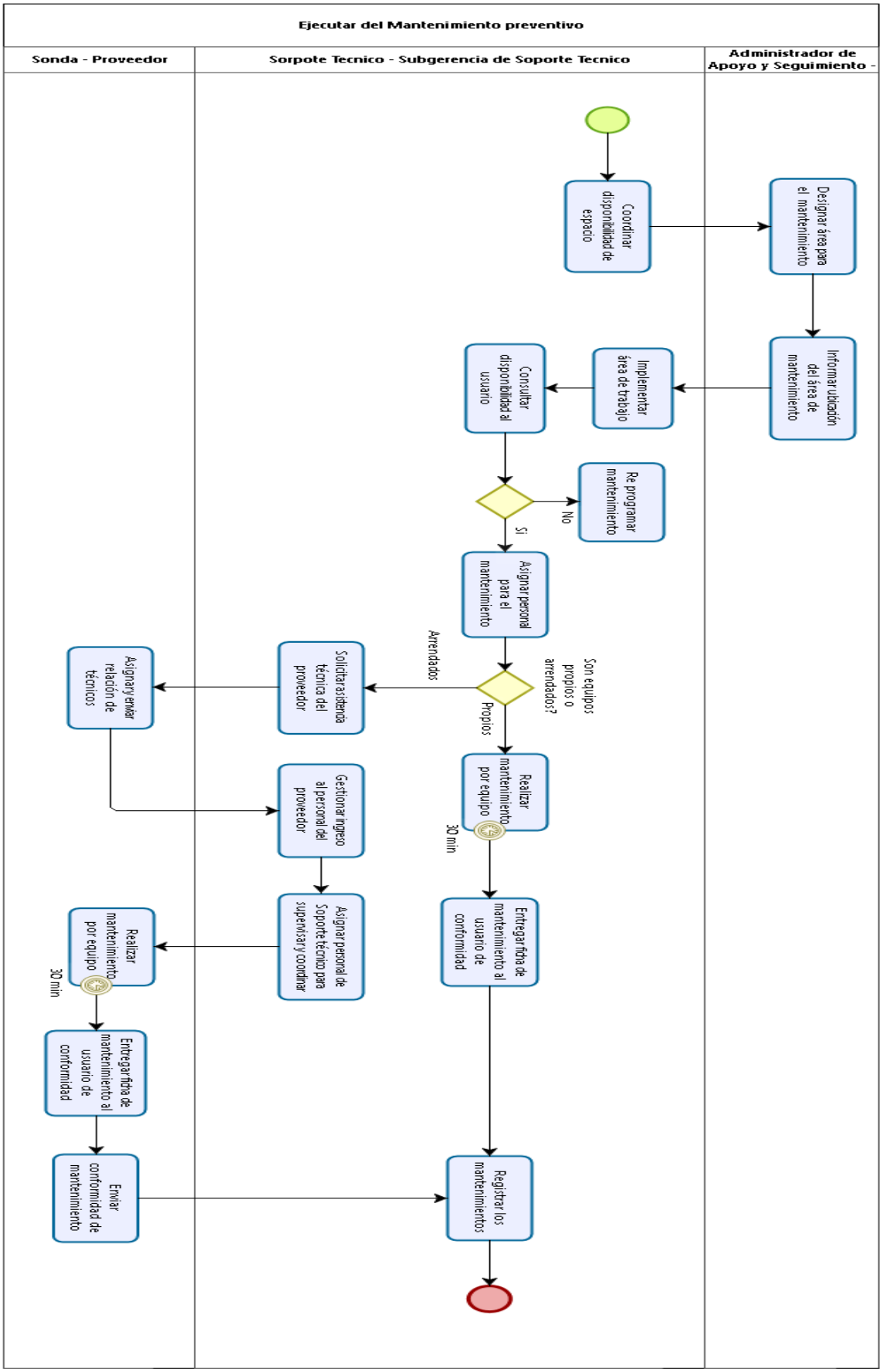
S07.21.3 Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento de estandarización



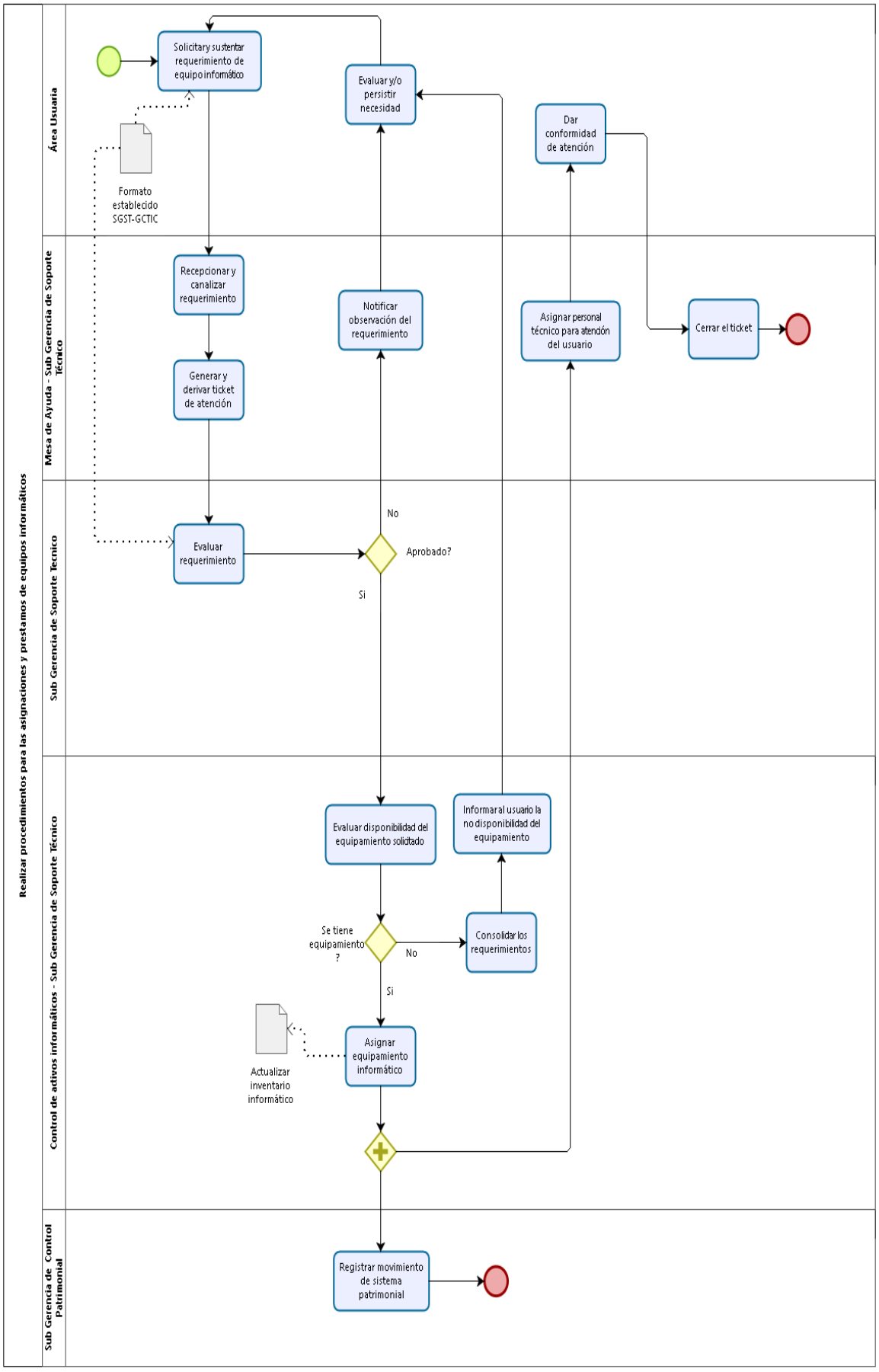
S07.22.1.1 Plan de mantenimiento preventivo



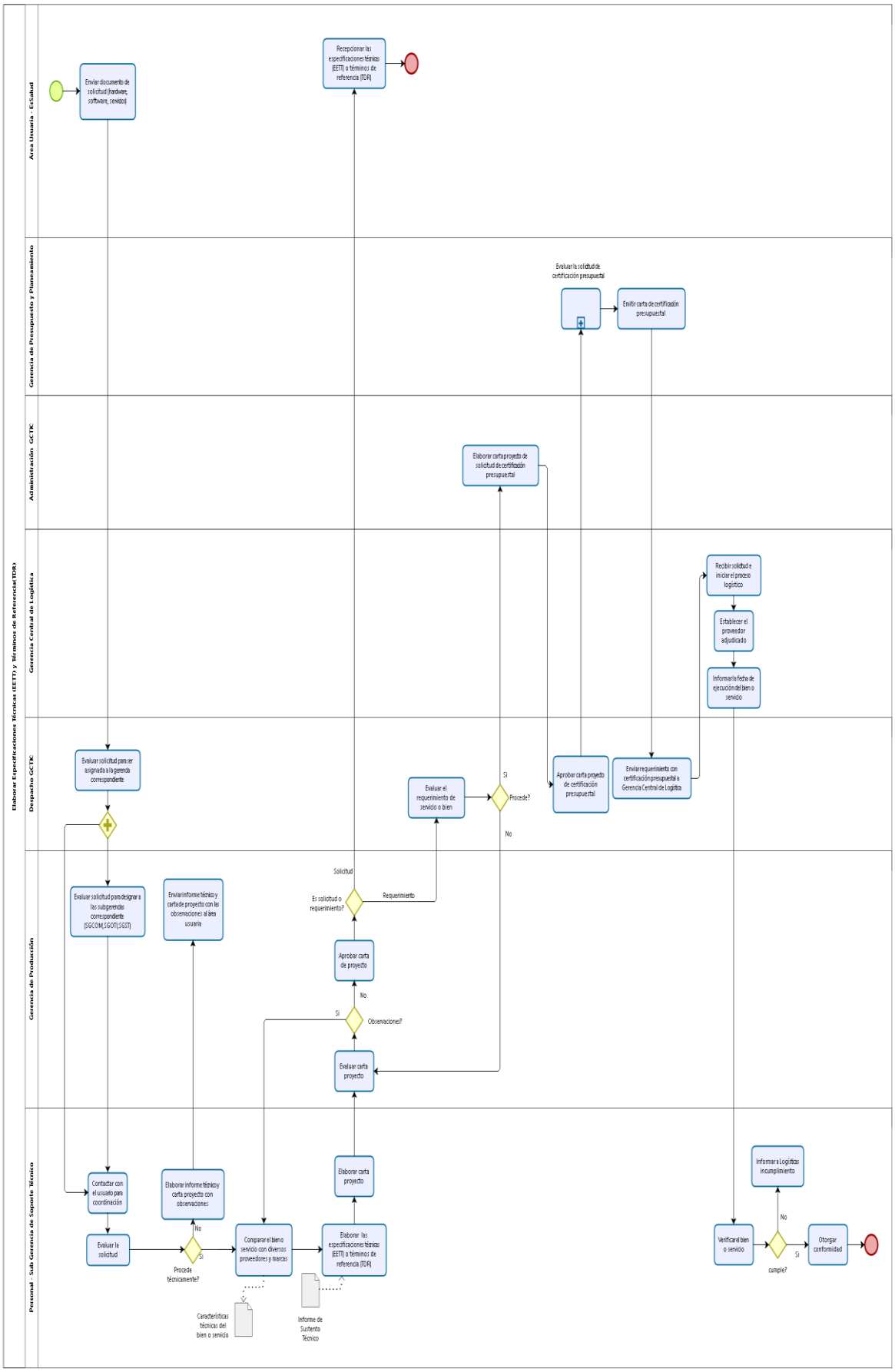
S07.22.1.2 Ejecutar Plan de mantenimiento preventivo



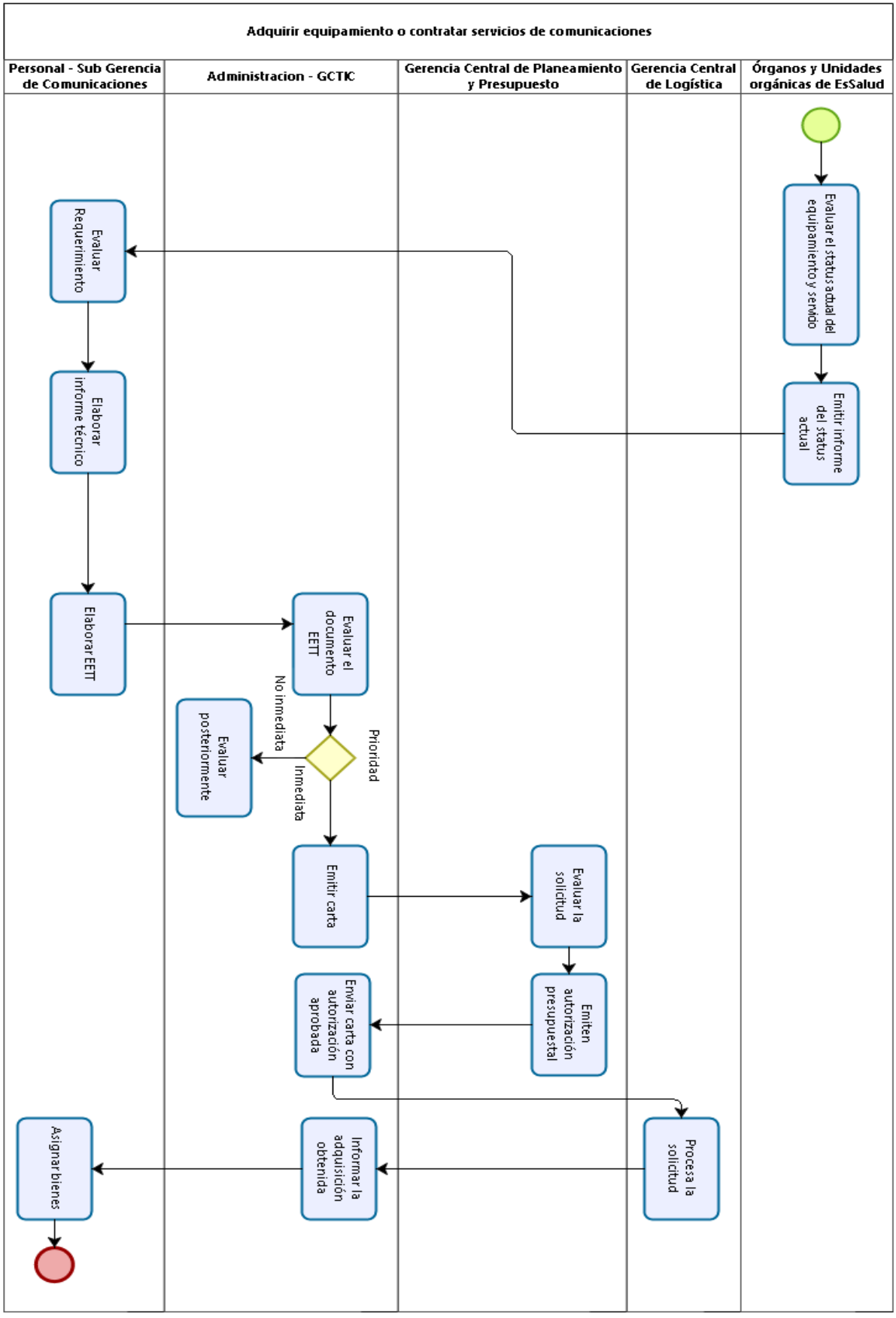
S07.22.2 Realizar procedimientos para las asignaciones y prestamos de equipos informáticos



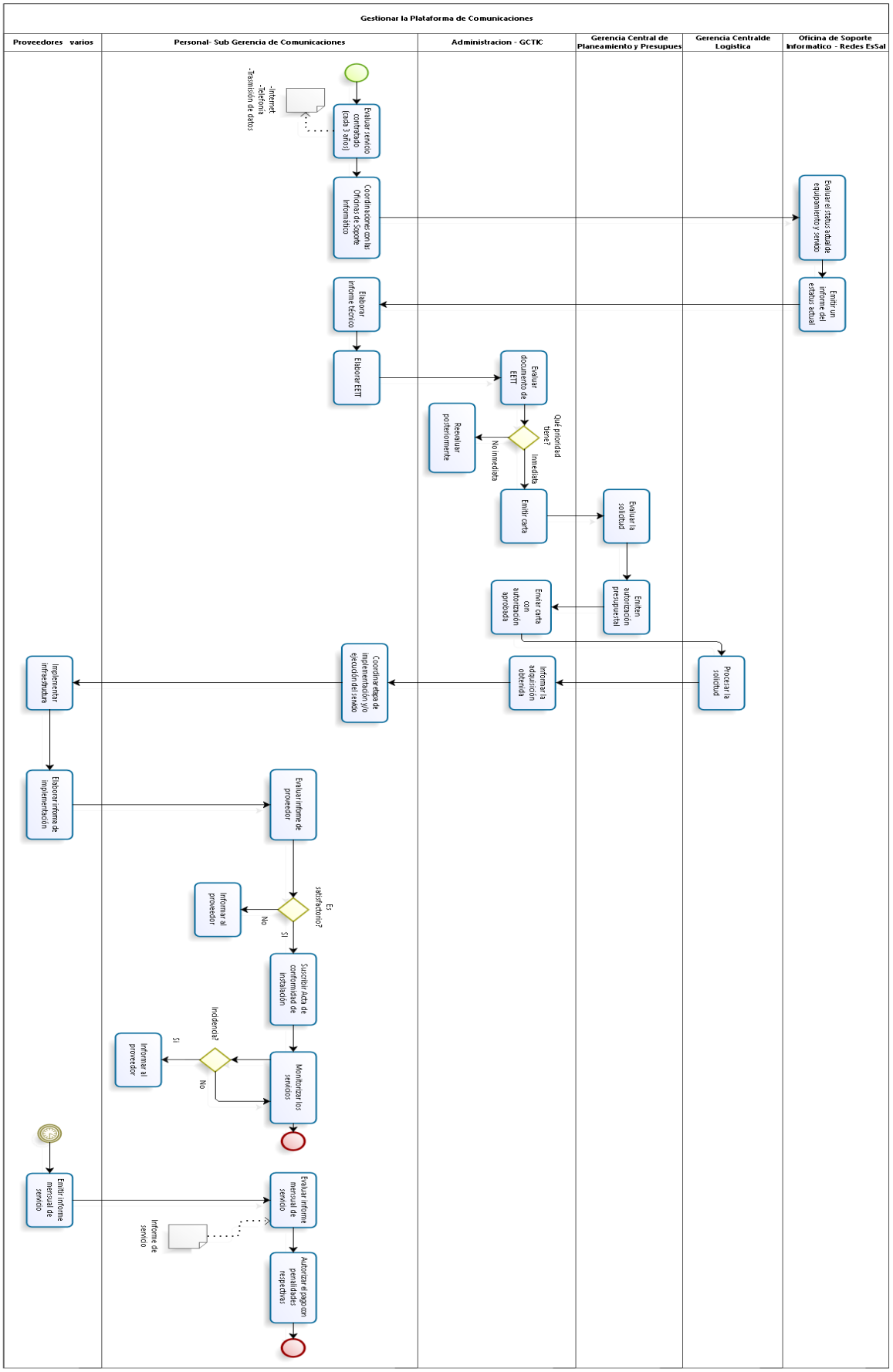
S07.22.3 Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)



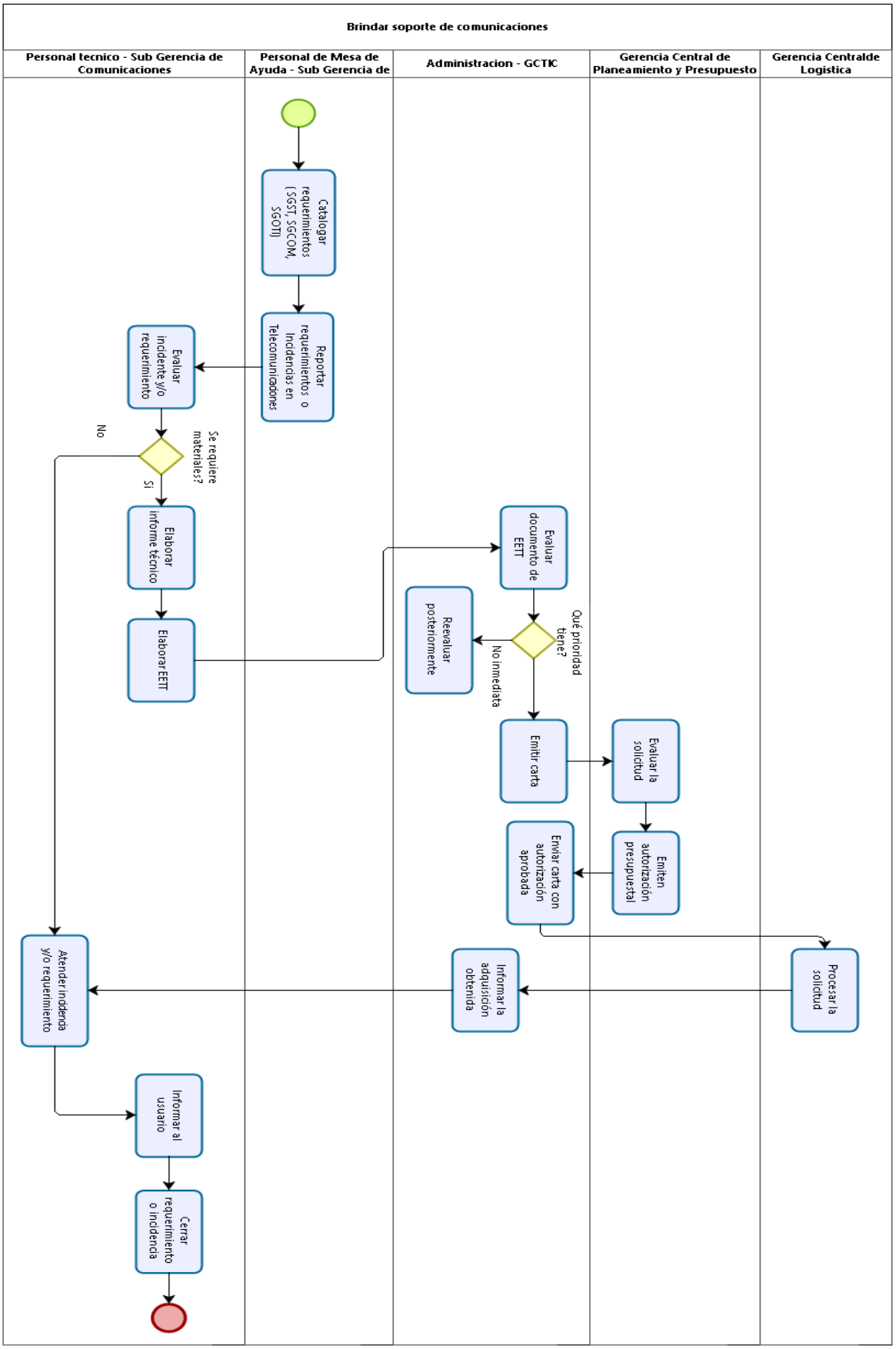
S07.23.1 Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones



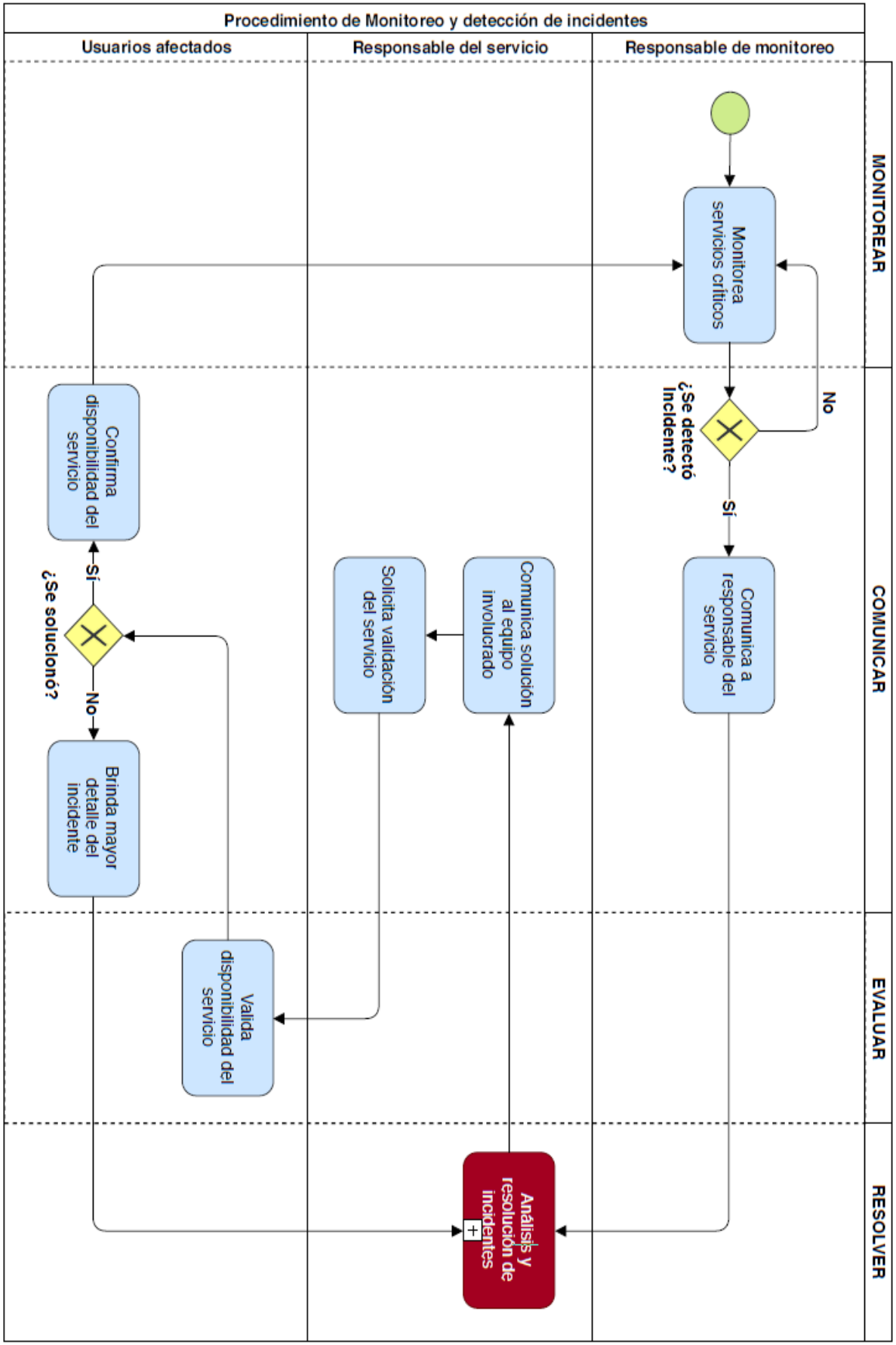
S07.23.2 Gestionar la Plataforma de Comunicaciones



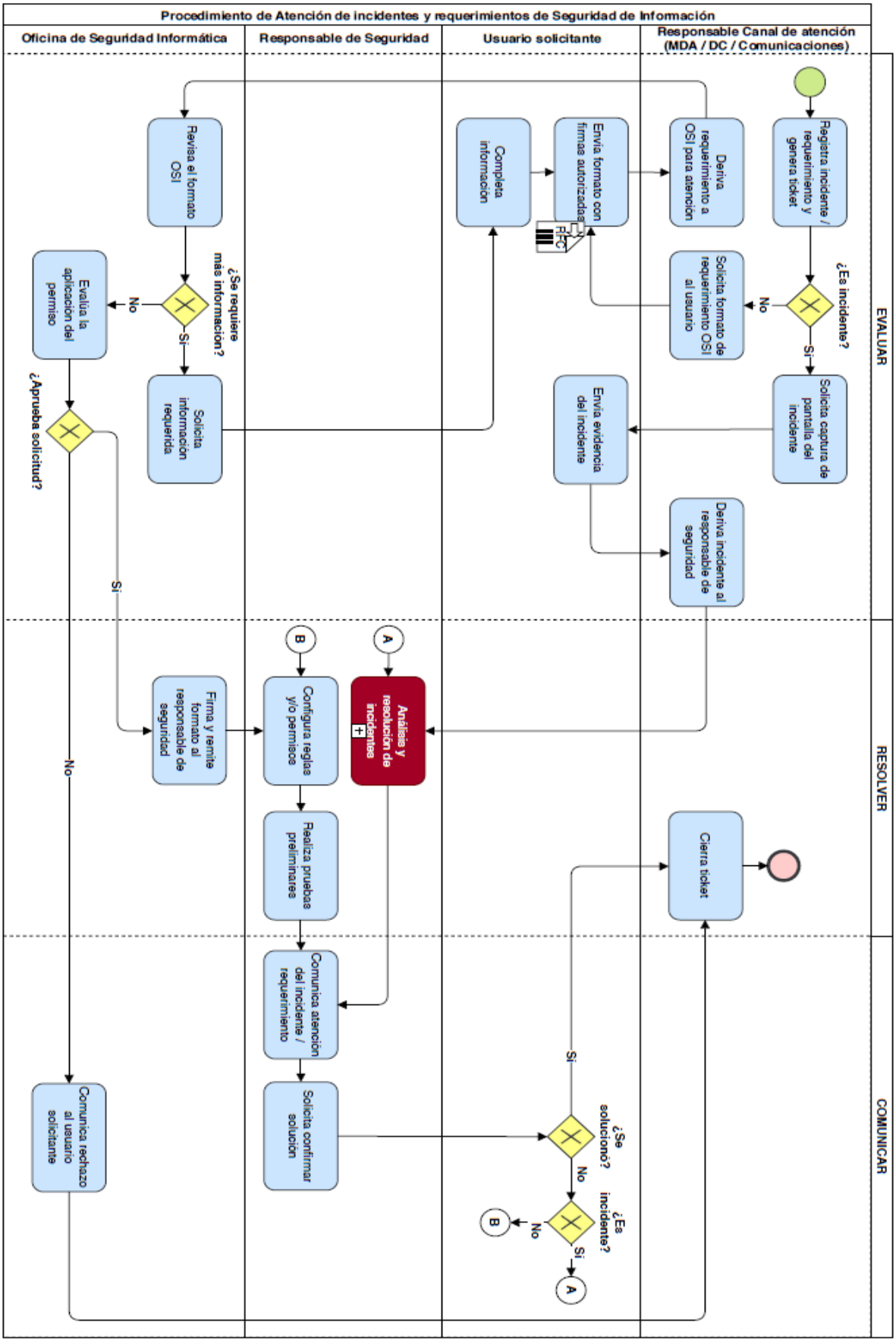
S07.23.3 Brindar soporte de comunicaciones



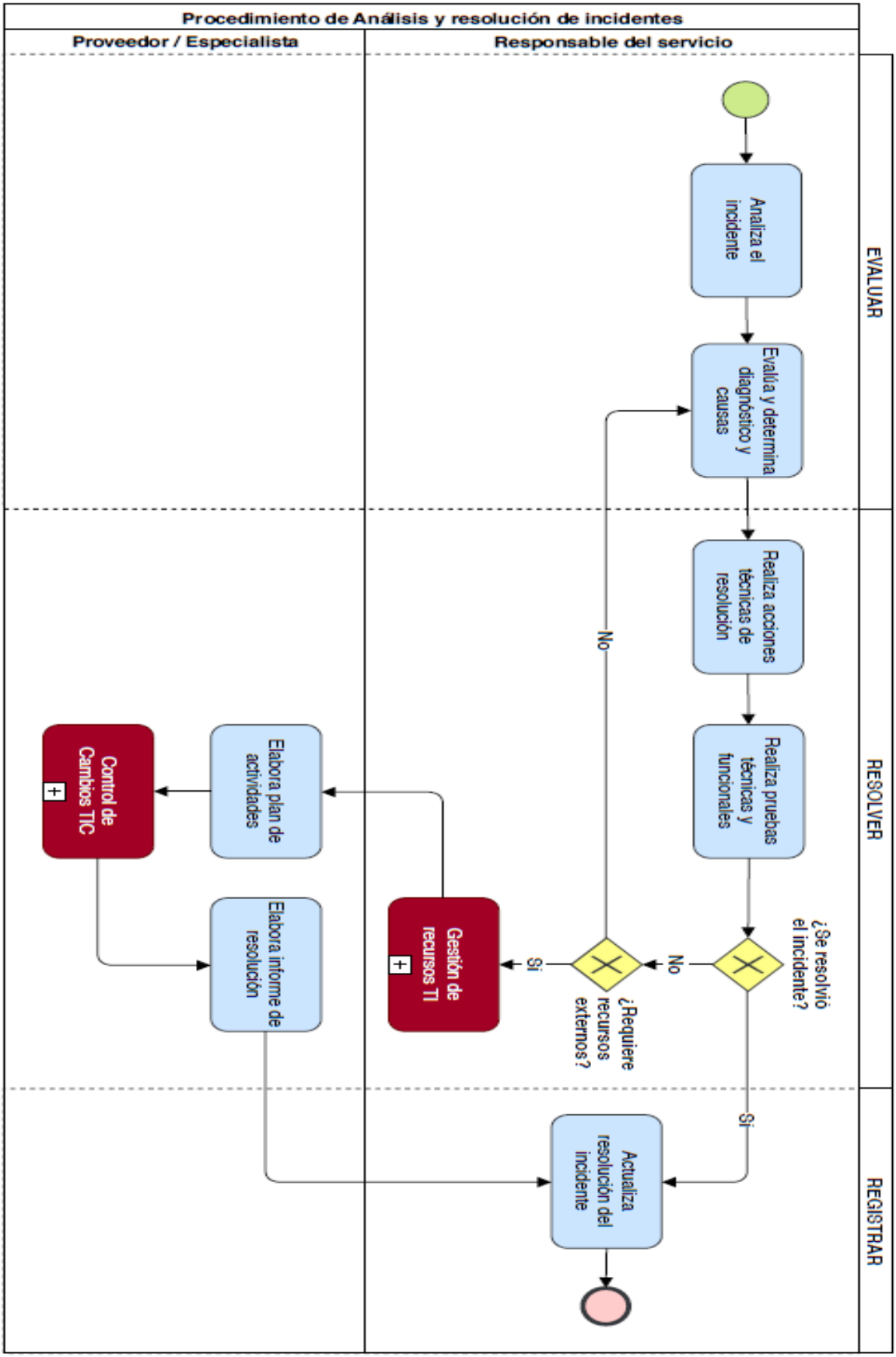
S07.24.1 Monitoreo y detección de incidentes



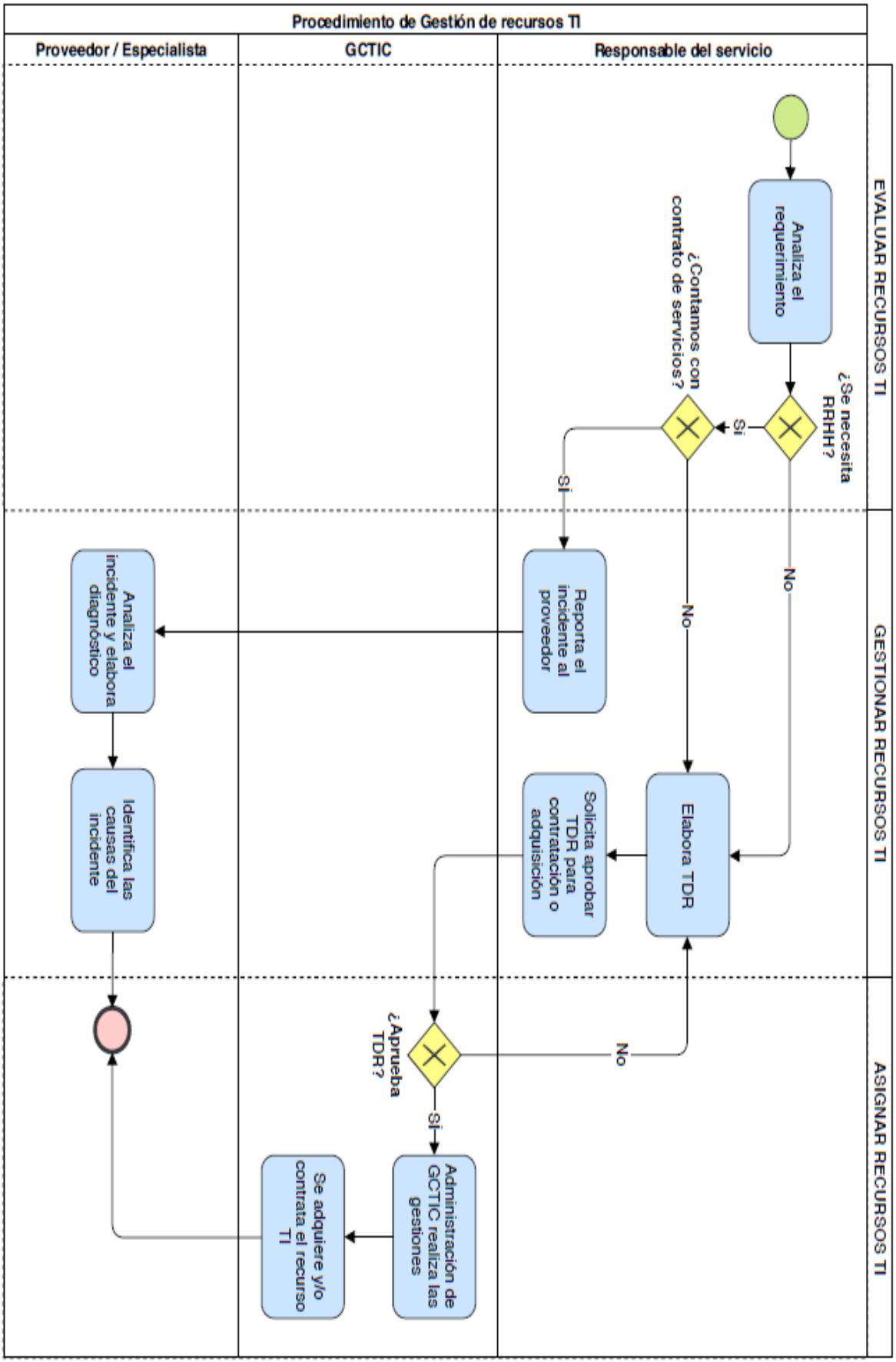
S07.24.2 Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información



S07.24.3 Análisis y resolución de incidentes



S07.24.4 Gestión de recursos TI



9.4 Procedimientos

S07.1 Gestionar Documentos Normativos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Gestionar Documentos Normativos				
Objetivo	Desarrollar un documento de gestión que este alineado a los objetivos Estratégicos de EsSalud				
Alcance	Inicio: Requerimientos de atención priorizados Fin: Documento de resultados de evaluación periódica				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	Requerimientos de atención priorizados Documento de gestión visado Documento de Gestión aprobado Requerimiento de Informe de ejecución	Solicitar atención de proyecto	Área usuario	Documento de Gestión visado Documento de Gestión aprobado Reporte de seguimiento de proyectos Documento de resultados de evaluación periódica	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Evaluar el requerimiento. No es factible, se informa al usuario mediante una carta o documento de sustento. Si es factible, se realiza la programación anual y/o actualización del documento normativo.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Revisar y evaluar la programación. Si se tiene observaciones se vuelve a evaluar el requerimiento por parte de las subgerencias respectivas de sistemas. Si no tiene observaciones, se consolida, visa y remite la programación para su aprobación.	Despacho - GCTIC		
		Gestionar aprobación del documento normativo	Gerencia Central de Presupuesto y Planeamiento		
		Remitir documento normativo aprobado	Gerencia Central de Presupuesto y Planeamiento		
		Solicitar informe de la ejecución de avances	Gerencia Central de Presupuesto y Planeamiento		
		Derivar atención del documento normativo	Despacho - GCTIC		
		Registrar el avance de los proyectos aprobados	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Realizar informe de avance de los proyectos	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
Indicadores	(Número de documentos presentados / Total de documentos planificados) *100				
Registros	Informes de Gestión				

S07.2.1 Desarrollar requerimientos de Nuevas soluciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones
Objetivo	Desarrollar componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativa
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Implementación de nuevas soluciones

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas	-Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Documento de Requerimientos Funcionales" - Carta de requerimientos - Correo de Coordinación de Reunión" - Acta de Constitución del Proyecto - ROF" - Documento de Análisis y Diseño - Requerimientos tecnológicos y ROF -Prototipo validado por el área usuaria y documento de estándares de desarrollo -Código Fuente del Software y documento de análisis y diseño -Plan de Pruebas y ambiente de calidad -Código fuente del software, script de Base de Datos y Conformidad de pruebas funcionales	Solicitar requerimiento de desarrollo de sistema	Área Usuaria	- Asignación de Analista - Carta de no viabilidad" - Acta de Constitución del Proyecto - Documento de Análisis y Diseño - Acta y documento de prototipos validado - Carta de solicitud de Infraestructura Tecnológica - Código fuente del Software - Plan de Pruebas - Documento de pruebas técnicas y funcionales	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
		Evaluar factibilidad. Si es factible, se elabora plan del proyecto. Si no es factible, se elabora carta de no factibilidad del proyecto	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Si re formula el requerimiento, se realiza la modificación y se vuelve a solicitar requerimiento. Si no re formula el requerimiento, se termina la solicitud.	Área Usuaria		
		Después de elaborar el plan del proyecto, hace la reunión de inicio del proyecto (Kick off) Si se continúa con el proyecto, se forma equipo de trabajo. Si no continúa con el proyecto, se concluye el proyecto.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Levantar requerimientos	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Evaluar alcance. Si no se aprueba el alcance, retorna a sistemas para verificación del levantamiento de información . Si se aprueba el alcance, se remite confirmación a sistemas	Área Usuaria		
		Analizar y diseñar prototipos	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Evaluar prototipo. Si se aprueba el prototipo, enviar a sistemas su confirmación. Si no se aprueba, se envía a sistemas para evaluar el control de cambios.	Área Usuaria		
		Evaluar el control de cambio	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Analizar el control de cambio. Si se aprueba, se continúa con el proceso. Si no se aprueba se envía a sistemas los requerimientos para volver a evaluar el control de cambios	Área Usuaria		
		Coordinar las necesidades tecnológicas del proyecto con la Gerencia de Producción y a la vez define el método de trabajo	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Con el método de trabajo, planifica iteración de desarrollo	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Habilitar los requerimientos tecnológicos	Gerencia de Producción		
		Planificar iteración de desarrollo	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Asignar recursos a la iteración, una vez que la Gerencia de Producción haya habilitado los requerimientos tecnológicos	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Realizar reuniones periódicas de avance de iteración	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Desarrollar código fuente	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Realizar pruebas unitarias	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Realizar pruebas funcionales. Si hay errores, se remite observaciones y se realizan las correcciones en el desarrollo del código fuente. Si no hay errores, se realiza pruebas técnicas.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Control de avance de la iteración	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Se realiza la pregunta si se continúa con el proyecto. Si no se continúa con el proyecto, se realiza documento de no continuidad. Si se continúa con el proyecto se realiza la pregunta si el desarrollo está terminado. Si no está terminado el desarrollo, se vuelve a planificar la iteración. Si esta terminado el desarrollo, se coordina las pruebas funcionales	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Ejecutar casos de pruebas principales Si las pruebas funcionales están conformes, se envía a Sistemas la conformidad funcional respectiva. Si las pruebas funcionales no están conformes, se envía a Sistemas para que se realicen las correcciones en el desarrollo del código de fuente.	Área Usuaria		
		Si requiere realizar pase a producción, debe continuar con el proceso Gestionar Pase a Producción. Si no requiere realizar pase a producción, se termina proceso	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		

Indicadores	(Número de Requerimientos Atendidos / Total de Requerimientos Solicitados) *100
Registros	Mediante cartas, correos, documentos

S07.2.2 Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones					
Objetivo	Mantener componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativa					
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Actualización del sistema					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas	-Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Documento de Requerimientos Funcionales - Carta de requerimientos - Correo de Coordinación de Reunión - Acta de Constitución del Proyecto - ROF - Documento de Análisis y Diseño - Requerimientos tecnológicos y ROF -Prototipo validado por el área usuaria y documento de estándares de desarrollo -Código Fuente del Software y documento de análisis y diseño -Plan de Pruebas y ambiente de calidad -Código fuente del software, script de Base de Datos y Conformidad de pruebas funcionales	Solicitar requerimiento de adecuaciones al sistema	Área Usuaria	- Asignación de Analista - Carta de no viabilidad" - Acta de Constitución del Proyecto - Documento de Análisis y Diseño - Acta y documento de prototipos validado - Carta de solicitud de Infraestructura Tecnológica - Código fuente del Software - Plan de Pruebas - Documento de pruebas técnicas y funcionales	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas	
		Evaluar factibilidad. Si es factible, se elabora plan del mantenimiento. Si no es factible, se elabora carta de no factibilidad del mantenimiento	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si re formula el requerimiento, se realiza la modificación y se vuelve a solicitar requerimiento. Si no re formula el requerimiento, se termina la solicitud.	Área Usuaria			
		Reunión de coordinación de mantenimiento. Si no se continúa con el mantenimiento, se termina el proceso. Si se continúa con el mantenimiento, se forma el equipo de trabajo.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Levantar información	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Evaluar alcance Si no se aprueba el alcance, retorna a Sistemas para verificación del levantamiento de información. Si se arpueba el alcance, se envia a analizar.	Área Usuaria			
		Analizar y diseñar prototipos	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Evaluar prototipo. Si se aprueba el prototipo, enviar a Sistemas su confirmación. Si no se aprueba, se envía a Sistemas para evaluar el control de cambios.	Área Usuaria			
		Evaluar el control de cambio	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Analizar el control de cambio. Si se aprueba, se continúa con el proceso. Si no se aprueba se envía a Sistemas los requerimientos para volver a evaluar el control de cambios	Área Usuaria			
		Planificar iteración de desarrollo	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Asignar recursos a la iteración	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Realizar reuniones periódicas de avance de iteración	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Desarrollar código fuente	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Realizar pruebas unitarias	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Realizar pruebas funcionales Si hay errores, se remite observaciones y se realizan las correcciones en el desarrollo del código de fuente. Si no hay errores, se realiza pruebas técnicas.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Control de avance de la iteración	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Se realiza la pregunta si se continúa con el proyecto. Si no se continúa con el proyecto, se realiza documento de no continuidad. Si se continúa con el proyecto se realiza la pregunta si el desarrollo está terminado. Si no está terminado el desarrollo, se vuelve a planificar la iteración. Si esta terminado el desarrollo, se coordina las pruebas funcionales	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Ejecutar casos de prueba funcionales Si las pruebas funcionales están conformes, se envía a Sistemas la conformidad funcional respectiva. Si las pruebas funcionales no están conformes, se envía Sistemas para que realicen las correcciones en el desarrollo del código de fuente.	Área Usuaria			
		Si requiere realizar pase a producción, debe continuar con el proceso Gestionar Pase a Producción. Si no requiere realizar pase a producción, se termina proceso	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
Indicadores	(Número de Requerimientos Atendidos / Total de Requerimientos Solicitados) *100					
Registros	Mediante cartas, correos, documentos					

S07.3 Gestionar pase a producción

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Gestionar pase a producción
Objetivo	Realizar una adecuada Gestión del pase a producción de los proyectos
Alcance	Inicio: Necesidad de pase a producción Fin: Ejecución de pase a producción

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas	- Formato de pase a producción - Descripción del pase - Documento de análisis/diseño - Manual Técnico/Usuario - Formato de pruebas - Acta de conformidad de pruebas - Casos de Pruebas Técnicas - Casos de Pruebas Funcionales	Necesidad de Pase a Producción del Sistema	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales	- Formato de pruebas funcionales - Acta de conformidad - Documentación técnica War/APK y scripts de base de datos	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas
		Si se cuenta con Documentación Técnica; se remite la documentación técnica y se deposita los archivos en la ruta de pases (documentación WAR/APK y script de base de datos)	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Si se cuenta con Documentación Técnica; se elabora la documentación técnica (Formato de pase a producción, Descripción del pase, Documento de análisis/diseño, Manual Técnico/Usuario, Formato de pruebas, Acta de conformidad de pruebas)	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Se procede a realizar pruebas técnicas y al mismo tiempo se envía al área usuaria a realizar pruebas funcionales	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Si las pruebas técnicas están correctas, se firma las pruebas técnicas (Formato de pruebas técnicas Acta de conformidad). Si las pruebas técnicas no están correctas, se coordina corrección en la aplicación y se vuelve a realizar las pruebas técnicas.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Emitir la documentación técnica para las firmas	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Si las pruebas funcionales están correctas, se firma las pruebas funcionales (Formato de pruebas funcionales, Acta de conformidad) Si las pruebas funcionales no están correctas, se informa las incidencias al analista del sistema para su corrección.	Área Usuaria		
		Con la firma de las pruebas funcionales, se envía a Sistemas para que emitan la documentación técnica para las firmas	Área Usuaria		
		Remitir documentación técnica y depositar archivos en la ruta de pases (Documentación técnica War/APK y scripts de base de datos)	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Autorización del pase a producción (Firma de autorización)	Despacho GCTIC		
		Realizar checklist de la documentación técnica	Oficina de Seguridad Informática		
		Si se tiene observaciones, se coordina para su absolución (listado de observaciones)	Oficina de Seguridad Informática		
		Recibe y evalúa las observaciones	SG Sistemas Asistenciales		
		Si se requiere actualizar la documentación, se realiza la actualización y se remite nuevamente la documentación técnica.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Si no se requiere actualizar la documentación, se sustenta el levantamiento de observaciones y se envía por mensaje a OSI para que realicen el checklist de la documentación técnica	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Si no se tiene observaciones del checklist de la documentación técnica. Se remite la documentación firmada a la Gerencia de Producción	Oficina de Seguridad Informática		
		Ejecuta el pase a producción	Gerencia de Producción		

Indicadores	(Número de pases realizados / Total de pases solicitados) *100
Registros	Mediante cartas, correos, documentos

S07.4 Certificación de Software

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Certificación de Software				
Objetivo	Asegurar la Calidad del Software en los diferentes Requerimientos (Mantenimiento y Proyectos) e incidencias				
Alcance	Inicio: Documento de análisis funcional Fin: Informe de certificación del Software				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	- Documento de análisis funcional. - Código fuente del proyecto.	Solicitar proyecto, requerimiento, mejora o cambio de un sistema	Áreas Usuarias	- Documento de Pruebas Funcionales. - Documento de Pruebas Técnicas. - Informe de Calidad.	Oficina de Seguridad de la Información. Gerencia de Producción.
		Derivar a la gerencia correspondiente	Despacho GCTIC		
		Elaborar documento de análisis funcional	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Enviar documento de análisis funcional al área solicitante	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Revisar el documento de análisis funcional. Si es conforme, envía documento aprobado de análisis funcional. Si no es conforme, envía observaciones para que vuelvan a elabora el documento de análisis funcional	Áreas Usuarias		
		Desarrollar el proyecto o requerimiento solicitado	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Realizar pruebas unitarias	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Con el documento aprobado por el área usuaria, se diseña los escenarios	Analista de calidad - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Diseñar los casos de prueba	Analista de calidad - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Con el diseño de los casos mas las pruebas unitarias se ejecuta los casos de prueba	Analista de calidad - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Informe de Calidad	Analista de calidad - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
Indicadores	(Numero de pruebas satisfactorias/ Numero total de casos de pruebas)*100				
Registros	Actas de conformidad				

S07.5 Configuración de Software licenciado

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Configuración de Software licenciado
Objetivo	Incorporar nuevas funcionalidades al sistema
Alcance	Inicio: Requerimiento de configuración Fin: Documento de configuración del sistema

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Sub Gerencia de Sistemas Administrativos Proveedores varios	- Documento de requerimiento Carta de solicitud -TDR aprobado -Informe del transporte en el ambiente de calidad Actas de pruebas funcionales aprobadas	Enviar requerimiento o incidencia	Áreas Usuarias	- TDR aprobado - Informe del transporte en el ambiente de calidad Actas de pruebas funcionales aprobadas - Informe de conformidad del despliegue de configuración	Oficina de Seguridad de la Información. Gerencia de Producción.
		Ejecutar análisis de requerimiento o incidencia	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Determinar los recursos necesarios	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Si se cuenta con recursos, se desarrolla la configuración del sistema. Si no se cuenta con recursos, se solicita reunión para evaluar el detalle funcional del requerimiento.	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Con la configuración del sistema desarrollado, se ejecuta pruebas funcionales en el ambiente de calidad	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Si las pruebas son correctas, se envía el documento de pruebas satisfactorias al usuario. Si las pruebas no son correctas, se vuelve a desarrollar la configuración del sistema	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Ejecutar pruebas funcionales en ambiente de calidad para validar solución de incidente	Áreas Usuarias		
		Si son correctas, se emite conformidad de solución y se solicita pase a producción. Si no son correctas, se devuelve a la Sub Gerencia de Sistemas Administrativos para que desarrollen la configuración del sistema	Áreas Usuarias		
		Una vez que se solicita el pase a producción, se elabora el documentación técnico/funcional con la solución del incidente	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Solicitar firmas de actas de conformidad y pruebas realizadas	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Revisar documentos de conformidad y proceder con la aprobación	Áreas Usuarias		
		Enviar documentación de pase a producción a la Oficina de Seguridad Informática	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Evaluar requerimiento	Oficina de Seguridad Informática		
		Remitir documentación a producción	Oficina de Seguridad Informática		
		Noticiar ejecución de pase a producción	Gerencia de Producción		
		Validar pase a producción	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Notificar área usuaria pase a producción	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Validar pase a producción	Áreas Usuarias		
		Emitir conformidad de pase a producción	Áreas Usuarias		
		Documentar conformidad	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Si no se cuenta con recursos, se solicita reunión para evaluar el detalle funcional del requerimiento. Se evalúa el presupuesto	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Si no se tiene presupuesto, se informa al área usuaria que no se cuenta con presupuesto. Si se tiene presupuesto, se elabora el documento de términos de referencia(TDR)	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Solicitar reunión con área usuaria para evaluar el alcance del documento TDR	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Si el documento TDR no es correcto, se regresa a elaborar documentos de TDR. Si el documento TDR es correcto, se solicita firmas de conformidad al área usuaria del documento TDR	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Remitir carta a la Gerencia Central de Logística solicitando contratación de servicio	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		
		Recibir información e iniciar proceso logístico	Gerencia Central de Logística		
		Establecer proveedor adjudicado	Gerencia Central de Logística		
		Desarrollar e implementar solución	Proveedor		
		Notificar la solución implementada	Proveedor		
		Revisar las soluciones implementadas. Si no son correctas, se envían al proveedor para que vuelvan a desarrollar e implementar la solución Si son correctas, se enviar a ejecutar pruebas funcionales en el ambiente de calidad y continua el procedimiento	Personal - Sub Gerencia de Sistemas Administrativos		

Indicadores	(Numero de configuraciones atendidas/ Total de numero de configuraciones solicitadas)*100
Registros	Informes de configuración de software (SAP)

S07.6 Procesar Planillas

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Procesar Planillas
Objetivo	Controlar y ejecutar las compensaciones remunerativas al personal
Alcance	Inicio: Archivos enviados por la Sub Gerencia de Compensaciones Fin: Elaboración de la Planilla

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Redes de EsSalud Sub Gerencia de Compensaciones Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Archivos Planos	Se envía información cada 8 de cada mes los archivos planos (Calculables, altas y variables)	Redes de EsSalud	Archivos enviados	Trabajadores de EsSalud
	Archivos enviados	Se consolida la información de los archivos enviados de las redes de EsSalud, además se agrega archivo de tercero (Bancos), Archivos especiales (movimientos variables de la sede central)	Sub Gerencia de Compensaciones	Archivos actualizados	
	Archivos actualizados	Se analiza y se revisa la información consolidada	Sub Gerencia de Compensaciones	Archivo revisado	
	Archivo revisado	Se realiza la elaboración del archivo plano manualmente obteniendo los archivos totales (Calculables, altas, variales). Se sube la información a servidor FTP	Sub Gerencia de Compensaciones	Archivos almacenados en el Servidor	
	Archivos almacenados en el Servidor	Se recopila la información del Servidor y se hace una copia en el disco local.	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Información en el disco local	
	Información en el disco local	Se realiza copia del disco local al servidor de trabajo. (Sra. Olinda)	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Información en el servidor de trabajo	
	Información en el servidor de trabajo	Se actualiza la información en la base de datos con los archivos Calculables y los archivos maestros (base de datos de los trabajadores)	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Archivos actualizados	
	Archivos actualizados	Se procesa la planilla según Cronograma Anual, comenzando con DL.20530 (3 al 13 aproximadamente por mes) DL 276 / DL 728 (9 al 20 aproximadamente por mes) , DL 1057 (9 al 20 aproximadamente por mes), con una duración de 3 horas por proceso cada vez que se requiera.	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Pre Planilla	
	Pre Planilla	Se carga la información de la pre planilla en el servidor FTP de GCTIC	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Archivos subidos en el servidor de GCTIC	
	Archivos subidos en el servidor de GCTIC	Realizan la verificación de la pre planilla. Si la información es correcta se envía la información a la Sub Gerencia de sistemas Administrativos. Si la información no es correcta o se requiere una actualización se vuelve a subir la información al servidor FTP de GCTIC	Sub Gerencia de Compensaciones	Archivos revisados	
	Archivos revisados	Se procesa la pre planilla revisada para elaborar el archivo de planilla	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Planilla	
	Planilla	Se elabora los archivos para los banco en un formato texto	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Archivo texto	
	Archivo texto	Se carga la información de los archivos para los bancos en el servidor Ftp	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Archivos enviados	
	Archivos enviados	Se revisa la información de los archivos texto para su aprobación	Sub Gerencia de Compensaciones	Planilla revisada	
	Planilla revisada	Se procede a realizar la contabilidad de las planilla del mes.	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos	Archivo contable planilla	

Indicadores	(Fecha de Pago / Cronograma de Pagos) *100
Registros	Archivo maestro

S07.7 Atender requerimientos de Acceso a la Información

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Atender Requerimientos de acceso a la Información					
Objetivo	Disponer el acceso especifico, controlado y autorizado a la información que custodia la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones					
Alcance	Inicio: Requerimiento enviado por los Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud Fin: Carga de información, archivo plano del requerimiento.					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
IPRESS institucionales Instituciones Públicas Sociedad Operadora SALOG Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud Gerencia de Producción	- Documento de Solicitud de Atención de Requerimientos. - Autorización de construcción de programas	Solicitar requerimiento de información	Área Usuaria	- Documento de comunicación de factibilidad - Query de extracción de información	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) IPRESS institucionales Instituciones Públicas Sociedad Operadora SALOG	
		Evaluar factibilidad dentro de los alcances de la Ley de Protección de Datos Personales	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si no es factible, se comunica al área usuaria mediante carta de comunicación	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Revisar carta de comunicación.	Área Usuaria			
		Si es conforme, se terminar el proceso	Área Usuaria			
		Si no es confirme, se re formula requerimiento con sustento y se vuelve a solicitar requerimiento.	Área Usuaria			
		Si es factible, se asignan recursos para su atención	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Construir programa de extracción de información	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Realizar pruebas	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si no son correctas, se vuelve a construir programa de extracción	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si es correcta, se pregunta si se va a ejecutar con recursos del área.	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si se ejecuta con recursos del área, se remite documento de atención y archivo al área usuaria mediante documente de atención y documente de archivo	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si no se ejecuta con recursos del área, se solicita ejecución de extracción de información a la SG de Operaciones.	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Planificar la ejecución del proceso	SG Operaciones			
		Ejecutar el proceso	SG Operaciones			
		Depositar archivo en repositorio temporal de archivo	SG Operaciones			
		Comunicar al analista	SG Operaciones			
		Después de comunicar al analista, se remite documento de atención y archivo al área usuaria	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
Indicadores	(Requerimientos atendidos/Requerimientos solicitados) *100					
Registros	Cartas de respuesta, correos					

S07.8 Gestionar Contratación de Servicios

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Gestionar contratación de servicios					
Objetivo	Realizar una adecuada Gestión de los Recursos destinados en la ejecución de proyectos tercerizados					
Alcance	Inicio: Requerimiento del área usuaria Fin: conformidad de la totalidad del servicio					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Documento de Requerimientos Funcionales - Aprobación de mantenimiento - Documento de Análisis y Diseño - Código Fuente del Software - Documento de análisis y diseño - Plan de Pruebas y ambiente de calidad - Código fuente del software, script de Base de Datos - Conformidad de pruebas funcionales	Identificar la necesidad de contratación	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales	- Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Conformidad del servicio - Carta de solicitud de Conformidad funcional del servicio al área usuaria	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	
		Está Incluido en el POI	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si no esta incluido, se coordina con el área usuaria la definición y el alcance del proyecto. Si esta incluid, se elabora el TDR	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Con la definición y alcance del proyecto, se pregunta si continúa la contratación	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si no continua se termina el proceso	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si continua se envía a elaborar el TDR y al mismo tiempo al área usuaria a gestionar la obtención de partida presupuestal.	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Con el TDR elaborado, se remite TDR visado para aprobación	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Valida si el TDR tiene observaciones	Área usuaria			
		Si tiene observaciones, se corrige el TDR	Área usuaria			
		Si no tiene observaciones, se visa y remite el TDR a la Gerencia de Sistemas	Área usuaria			
		Revisar expediente	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Se pregunta si es conforme	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si no es conforme, se remite al usuario para absolver observaciones	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si es conforme, se solicita gestionar contratación del servicio al despacho de GCTIC	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Recibir y evaluar expediente	Despacho y Oficina Administrativa GCTIC			
		Se pregunta si esta en el POI. Si no esta en el POI, se termina proceso. Si esta en el POI, se pregunta si es servicio no personal.	Despacho y Oficina Administrativa GCTIC			
		Si no es servicio no personal, se solicita certificación y reserva presupuestal	Despacho y Oficina Administrativa GCTIC			
		Si es servicio no personal, se solicita opinión favorable a la Gerencia Central de Gestión de las Personas	Despacho y Oficina Administrativa GCTIC			
		Si la opinión no es favorable, se termina proceso. Si la opinión es favorable, se devuelve al despacho y oficina de GCTIC	Gerencia Central de Gestión de las Personas			
		Solicitar certificación y reserva presupuestal con el expediente de requerimiento	Despacho y Oficina Administrativa GCTIC			
		Recibir y evaluar expediente de requerimiento	Gerencial Central de Logística			
		Si no se tiene observaciones, se realiza convocatoria.	Gerencial Central de Logística			
		Si se tiene observaciones, se envía a Sistemas	Gerencial Central de Logística			
		Si no se subsana observaciones, se termina el proceso	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si se subsana observaciones, se envía a la Gerencia Central de Logística para que continúe el proceso	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
Indicadores	(Servicios desarrollados /Servicios programados) *100					
Registros	Actas de conformidad, pases a producción					

S07.9 Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros					
Objetivo	Realizar una adecuada evaluación en la ejecución de proyectos tercerizados					
Alcance	Inicio: Inicio de prestación del servicio Fin: conformidad de la totalidad del servicio					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	- Documento de Términos de Referencia aprobado por área usuaria solicitante - Conformidad del servicio - Carta de solicitud de Conformidad funcional del servicio al área usuaria	Iniciar prestación del servicio	Proveedor del Servicio	- Documento de ténica del pase a producción - Documento de conformidad funcional	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	
		Brindar facilidades técnicas y de ubicación para el desarrollo del Servicio	Jefe de Proyecto			
		Facilitar las coordinaciones entre el proveedor y el representante del área usuaria para el desarrollo de los requerimientos funcionales del sistema	Jefe de Proyecto			
		Desarrollar código fuente del sistema, con los estándares de desarrollo: software, base de datos e integración	Proveedor del Servicio			
		Realizar pruebas unitarias	Proveedor del Servicio			
		Realizar pruebas funcionales	Jefe de Proyecto			
		Si hay errores, se remite observaciones al proveedor del servicio para que vuelva a desarrollar el código fuente del sistema	Jefe de Proyecto			
		Si no hay errores, se realiza reunión de avance del proyecto. Acta del proyecto	Jefe de Proyecto			
		Si no hay observaciones o nuevos criterios, se envía al proveedor del servicio para que elabore informe y genere código fuente	Área Usuaria			
		Si hay observaciones o nuevos criterios, se evalúa los criterios no contemplados. Si se aprueban los criterios contemplados, se remite observaciones a proveedor de servicio. Así mismo, si hay observaciones o nuevos criterios se lista las observaciones y se remite las observaciones a proveedor de servicio	Área Usuaria			
		Si no presenta el entregable, se vuelve a desarrollar código fuente del sistema. Si presenta entregable, se elabora informe y genera código fuente	Proveedor del Servicio			
		Presenta entregable	Proveedor del Servicio			
		Recibe entregable: - Evalúa aspectos técnicos y funciones - Envía al área usuaria a evaluar aspectos funcionales	Jefe de Proyecto			
		Si esta conforme con la evaluación de los aspectos funcionales, brinda conformidad funcional. Si no esta conforme con la evaluación de los aspectos funcionales, remite observaciones al Jefe de proyecto	Área Usuaria			
		Si esta conforme con la evaluación de los aspectos técnicos y funcionales, elabora informe y envía a la Sub Gerencia de Sistemas Asistenciales	Jefe de Proyecto			
		Emitir Carta de conformidad del servicio	Subgerencia de Sistemas Asistenciales			
		Remitir conformidad del servicio al Despacho de GCTIC	Subgerencia de Sistemas Asistenciales			
		Recibir y gestionar conformidad del servicio para la contra prestación económica, termina proceso	Despacho GCTIC			
		Si no es el último entregable del servicio, se realiza el control y seguimiento al Jefe de Proyecto desde facilitar las coordinaciones. Si es el ultimo entregable del servicio, se remite documentación técnica de pase a producción	Subgerencia de Sistemas Asistenciales			
		Realizar checklist de pase a producción. Si tienes observaciones, envía a la Gerencia de Sistemas para que corrijan las observaciones. Si no tiene observaciones, remite a la Gerencia de Producción para su ejecución.	Oficina de Seguridad Informática			
		Si no esta conforme con la evaluación de los aspectos técnicos y funcionales, emite informe y proyecto de carta con observaciones y plazo de subsanación	Jefe de Proyecto			
		Remite carta al proveedor	Subgerencia de Sistemas Asistenciales			
		Realiza correcciones. Si levanta las observaciones dentro del plazo, se envía al Jefe de Proyecto el entregable	Proveedor del Servicio			
		Si no levanta las observaciones dentro del plazo, el Jefe de proyecto evalúa penalizaciones e informa	Jefe de Proyecto			
		Elaborar carta informando estado del proyecto	Subgerencia de Sistemas Asistenciales			
		Solicitar aplicación de penalización por incumplimiento de contrato a Logística	Despacho GCTIC			
Indicadores	(Servicio por terceros ejecutados correctamente / Servicio totales por terceros)*100					
Registros	Documentos, Informes					

S07.10 Configurar los Códigos de Sistemas

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Configurar los códigos de sistemas				
Objetivo	Realizar las actualizaciones de negocio a los sistemas informáticos.				
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Configuración o actualización del sistema				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto Gerencia Central de Prestaciones de Salud Gerencia Central de Logística Gerencia Central de Gestión Financiera Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad	- Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Códigos validados por el usuario normativo - Códigos implementados	Solicitar requerimientos	Área usuaria	- Carta de Solicitud de Atención de Requerimientos - Códigos validados por el usuario normativo - Códigos implementados	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) IPRESS institucionales Sociedad Operadora SALOG
		Evaluar y asignar personal para la atención	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Construir programa de carga/ actualización de códigos	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Realizar pruebas técnicas y funcionales. Si no son satisfactorias, se vuelve a construir programa de carta/actualización de códigos. Si son satisfactorias, se envía actualización de códigos a la Gerencia de Producción	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Ejecutar los códigos	Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información		
		Emitir informe de la ejecución	Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información		
		Informar al área usuaria la validación	Personal - SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Verificar el cambio de códigos. Si son correctos, se termina la solicitud. Si no son correctos se emite carta de observaciones a la Gerencia de Sistemas	Área usuaria		
Indicadores	(Requerimientos atendidos/requerimientos solicitados)*100				
Registros	Mediante cartas y/o correos				

S07.11 Gestionar el Despliegue de Soluciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Gestionar el despliegue de soluciones					
Objetivo	Habilitar el sistema en los puntos finales de acceso para los usuarios finales.					
Alcance	Inicio: Requerimiento de áreas usuarias Fin: Despliegue de la solución					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	- Despliegue de la solución aprobada - Plan del despliegue / Plan de capacitación - Despliegue de la solución realizada	Solicitar despliegue del sistema	Área usuaria	- Plan del despliegue - Plan de capacitación - Documento de conformidad de la capacitación - Documento de migración de información histórica - Documento de despliegue - Informe de soporte funcional	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional) Instituciones Públicas APP Barton y Kaelin Sociedad Operadora SALOG IPRESS externas	
		Evaluar la factibilidad. Si no es factible, se envía informe de no factibilidad al área usuaria. Si es factible, se evalúa la infraestructura tecnológica del centro.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si califica la infraestructura tecnológica del centro, se elabora el plan de despliegue. Si no califica la infraestructura tecnológica, se informa observaciones al área solicitante.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Con el plan de despliegue elaborado, se envía a la vez a verificar si se requiriere migración de información y a capacitar al personal para la utilización del sistema.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Si se requiere migración de información, se realiza actividades de migración. Si no se requiere, se capacita al personal en la utilización del sistema	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Iniciar la operación del sistema	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
		Dar soporte funcional para la operatividad del sistema	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales			
Indicadores	(Requerimientos atendidos/requerimientos solicitados)*100					
Registros	Carta de solicitud del despliegue de soluciones					

S07.12 Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno				
Objetivo	Incorporar nuevas funcionalidades al sistema				
Alcance	Inicio: Documento de requerimiento Carta de solicitud Fin: Informe de conformidad del despliegue de configuración				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Sub Gerencia de Sistemas Administrativos Proveedores varios	- Documento de requerimiento Carta de solicitud - TDR aprobado - Informe del transporte en el ambiente de calidad - Actas de pruebas funcionales aprobadas	Solicitar el estado actual de las recomendaciones	Órgano de Control Interno	- TDR aprobado - Informe del transporte en el ambiente de calidad - Actas de pruebas funcionales aprobadas - Informe de conformidad del despliegue de configuración	Oficina de Seguridad de la Información. Gerencia de Producción
		Derivar el documentos a las respectivas subgerencias para su atención	Despacho GCTIC		
		Analizar el documento de las recomendaciones. Si esta dentro del plazo, se evalúa e informa la atención de las recomendaciones. Si no esta dentro del plazo, se solicita aplicación al despacho de GCTIC.	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Elaborar y enviar carta de solicitud de ampliación de plazo de evaluación	Despacho GCTIC		
		Si se requiere coordinación, se emite un documento de requerimiento de información y/o coordinación y se elabora informe de atención de las recomendaciones Si no se requiere coordinación, se elabora informe de atención de las recomendaciones	SG Sistemas Administrativos SG Sistemas Asistenciales SG Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales		
		Evaluar documento de requerimiento	Órganos interno o externos de EsSalud		
		Remitir documento con información requerida	Órganos interno o externos de EsSalud		
		Consolidar la información de todas las áreas	Despacho GCTIC		
		Elaborar carta de atención de las recomendaciones	Despacho GCTIC		
		Actualizar el listado de recomendaciones	Órgano de Control Interno		
Indicadores	(Numero de configuraciones atendidas/ Total de numero de configuraciones solicitadas)*100				
Registros	Informes de configuración de software (SAP)				

S07.13.1 Identificar metodologías de riesgos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Identificar metodología de riesgos				
Objetivo	Elegir la mejor opción para realizar un tratamiento a los riesgos				
Alcance	- Inicio: Conocer y leer las diferentes metodologías, verificar características y escoger una para ser implementada durante el año en curso - Final: Determinar la metodología a utilizar				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados	Propuesta de miembros para comité de Riesgos de Información	Establecer comité de Riesgos	Oficina de Seguridad Informática	Comité de Riesgos de Información (Resolución GG)	Todas las áreas de EsSalud
Normas ISO Internacionales / INACAL / Foros / Asociaciones de Seguridad de Información	Adquisición ISO 31000 o su equivalente en la NTP Adquisición ISO 27005 o su equivalente en la NTP	Establecer metodología de riesgos	Sub Gerencia de Adquisiciones	Documentos adquiridos	Oficina de Seguridad Informática
Personal de Oficina de Seguridad Informática (OSI)	Metodologías adquiridas o revisadas	Ventajas y Desventajas de cada metodología	Oficina de Seguridad Informática	Cuadro comparativo V/D	Comité de Riesgos
Personal de Oficina de Seguridad Informática (OSI)	Criterios de evaluación: Didáctico: 30 Objetivo: 30 Evidencia: 30 Facilidad: 10	Realizar evaluación de metodología de Riesgos	Oficina de Seguridad Informática	Método de evaluación	Comité de Riesgos
Comité de Riesgos	Cuadro Comparativo V/D (ventajas/desventajas)	Escoger metodología de Riesgos	Oficina de Seguridad Informática	Metodología escogida	Todas las áreas de EsSalud
Indicadores	(Número de actividades cumplidas / Total de actividades planificadas) * 100				
Registros	Metodología de Riesgos escogida para el año en curso				

S07.13.2 Inventario de riesgos de Seguridad de Información

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Inventario de Riesgos de Seguridad de Información (Inventario de Activos de Seguridad de Información)				
Objetivo	Contar con la relación de activos del Data Center actualizado para su posterior control				
Alcance	Inicio: Solicitar a la Gerencia de Producción el inventario actualizado de los activos ubicados en el Centro de Datos Final: Listado de inventario del total de Activos del Centro de Datos				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Elaboración de Carta solicitud de Inventario de Activos	Solicitar a Gerencia de Producción listado de Activos ubicados en el Centro de Datos	Oficina de Seguridad Informática	Recepción de Carta por GCTIC, Gerencia de Producción	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción	Solicitud de Inventario de Activos	Generación del inventario	Gerencia de Producción	Inventario de Activos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Inventario de Activos	Recepción de documentos sobre inventario de activos incluyendo los equipos pasivos	Gerencia de Producción	Listado del total de Activos ubicados en el Centro de Datos	Oficina de Seguridad Informática
Indicadores	(Número de Activos inventariados / Total de activos ubicados en el Centro de Datos) * 100				
Registros	Inventario de activos				

S07.13.3 Riesgos de Seguridad de Información clasificados

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Riesgos de Seguridad de Información Clasificados				
Objetivo	Contar con la relación de activos del Data Center con sus respectivos riesgos				
Alcance	Inicio: Listado del total de Activos ubicados en el Centro de Datos Final: Listado de inventario del total de Activos del Centro de Datos con sus respectivos riesgos				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Literatura de las Normas ISO / INACAL / PCM	Listado de definiciones de Riesgo	Explicitar la definición de Riesgo	Oficina de Seguridad Informática	Metodología y matriz de riesgos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción	Listado de activos	Identificar los riesgos	Oficina de Seguridad Informática	Listado de Riegos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con
Gerencia de Producción	Listado de activos	Valorar los riesgos	Comité de Riesgos	Valoración de los Riesgos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Propuesta de la elaboración de la reunión de trabajo para establecer los Riesgos de Información	Elaborar carta para reunión de trabajo	Oficina de Seguridad Informática	Propuesta y Carta Circular para su validación por GCTIC para su envió	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Propuesta de la elaboración de cronograma de trabajo	Establecer cronograma de trabajo	Comité de Riesgos	Establecimiento de Actas de Trabajo / Cronograma aprobado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Listado de Riesgos	Establecer clasificación de Riesgos	Representantes de cada uno de los dueños de los activos	Establecimiento de Actas de Trabajo / Riesgos clasificados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Parámetros de amenazas	Realizar Clasificación de Amenazas	Representantes de cada uno de los dueños de los activos	Establecimiento de Actas de Trabajo / Amenazas clasificadas	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Parámetros de Probabilidades	Realizar Clasificación de Probabilidades	Representantes de cada uno de los dueños de los activos	Establecimiento de Actas de Trabajo / Probabilidades clasificadas	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Parámetros de Impacto	Realizar Clasificación de Impacto	Representantes de cada uno de los dueños de los activos	Establecimiento de Actas de Trabajo / Impacto clasificadas	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Propuesta de establecimiento de Matriz de Priorización	Establecer Matriz de priorización	Oficina de Seguridad Informática	Establecimiento de Actas de Trabajo / Listado de Matriz de priorización	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
GCTIC / OSI	Listado de Activos Listado de Matriz de Riesgos	Relacionar activos con los riesgos definidos	Oficina de Seguridad Informática	Matriz de Riesgos / Mapa de Calor	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Activos inventariados con Riesgos / Total de activos ubicados en el Centro de Datos con Riesgos) * 100				
Registros	Inventario de archivos de Data Center				

S07.13.4 Implementar controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Implementar controles para mitigar los riesgos de Seguridad de la Información				
Objetivo	Aplicar controles que mitiguen la posibilidad de que una amenaza explote una vulnerabilidad				
Alcance	Inicio: Matriz de riesgos Fin: Documento de Plan de tratamiento de Riesgos				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Oficina de Seguridad Informática	Matriz de riesgos	Proponer controles por cada riesgo	Oficina de Seguridad Informática	Propuesta de control para cada riesgos	Comité de Seguridad de Información Oficina de Seguridad Informática
Comité de Riesgos	Controles SOA	Definir controles por cada riesgo	Comité de Riesgos	Controles de riesgo definidos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Comité de Riesgos	Controles de riesgo definidos	Elaborar Plan tratamiento de Riesgos	Comité de Riesgos	Plan de tratamiento de Riesgos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Plan de tratamiento de Riesgos	Elaborar carta para aprobación de Plan de tratamiento de Riesgos	Oficina de Seguridad Informática	Carta para aprobación del Plan tratamiento de Riesgos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Carta para aprobación del Plan tratamiento de Riesgos	Si no es correcto el Plan, se devuelve con observaciones. So es correcto, se aprueba el Plan de tratamiento de Riesgos	Despacho GCTIC	Carta de aprobación	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Carta de aprobación	Elaborar Plan de Seguridad Informática	Oficina de Seguridad Informática	Plan de Seguridad Informática elaborado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Plan de Seguridad Informática elaborado	Proyectar carta para aprobación del Plan de Seguridad Informática	Oficina de Seguridad Informática	Carta elaborada	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Carta elaborada	Si no es correcto el Plan de Seguridad Informática, se envían observaciones. Si es correcto el Plan de Seguridad Informática, se aprueba.	Despacho GCTIC	carta de aprobación de plan de S.I	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	carta de aprobación de plan de S.I	Proceder a implementaciones	Oficina de Seguridad Informática	Plan de Seguridad Informática Implementado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	Indicador de cumplimiento (N° de Incidentes documentados / Total de Incidentes mitigados) * 100				
Registros	Plan de Seguridad Informática				

S07.14.1 Buscar origen de los incidentes de Seguridad Informática presentados

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Buscar origen de los incidentes de seguridad informática presentados				
Objetivo	Afrontar con éxito futuros incidentes en el menor tiempo posible				
Alcance	Inicio: Listado de incidentes de Seguridad Final: Mejora de Procedimiento de Mitigación de incidentes				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Oficina de Seguridad Informática	Bitácora: Configuraciones, Reglas efectuadas en un lapso de tiempo	Buscar ultimas reglas creadas en los equipos de Seguridad	Oficina de Seguridad Informática	Verificación de acciones realizadas vs incidente presentado	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción Sub Gerencia de Comunicaciones	Bitácora: Configuraciones, Reglas efectuadas en un lapso de tiempo	Buscar ultimas reglas creadas en los equipos de Comunicaciones	Sub Gerencia de Comunicaciones	Verificación de acciones realizadas vs incidente presentado	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción Sub Gerencia de Operaciones Sub Gerencia de Comunicaciones Sub Gerencia de Soporte Técnico Gerencia de Desarrollo de Sistema de Innovación Tecnológica Proveedores de Outsourcing Proveedores APP	Bitácora: Configuraciones, Instalaciones, Upgrades, efectuadas en un lapso de tiempo	Buscar últimos cambios en los Servidores	Sub Gerencia de Operaciones Sub Gerencia de Soporte Técnico	Verificación de acciones realizadas vs incidente presentado	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática	Incidentes de Seguridad presentados	Buscar actividades anómalas mediante las herramientas que contiene la Oficina de Seguridad Informática	Oficina de Seguridad Informática	Listado de actividades anómalas	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Bitácora de Parches y actualizaciones de Sistemas Operativos efectuados	Revisar parches y actualizaciones de Sistemas Operativos	Sub Gerencia de Operaciones	Listado de Parches / Actualizaciones realizadas (Fecha)	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Listado de CVE informados en el mes sobre las plataformas y software que cuenta EsSalud implementados	Revisar brechas CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) de diversos fabricantes ubicados en el Centro de Datos	Sub Gerencia de Operaciones	Listado CVE reportados (Fecha)	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Informes de Gerencia de Producción, revisión de logs de herramientas	Verificación de diversos CERT (Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad)	Oficina de Seguridad Informática	Informe de funcionamiento de los activos	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Informes de Gerencia de Producción, revisión de logs de herramientas	Verificar la correlación de actividades anómalas con incidentes en todas las herramientas que tiene la Oficina de Seguridad Informática	Oficina de Seguridad Informática	Listado de actividades anómalas priorizadas	Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Documentos diversos entregados por la Gerencia de Producción y la Oficina de Seguridad Informática	Realizar Informe del Incidente de Seguridad Informática	Oficina de Seguridad Informática	Informe de incidente de Seguridad de Información	Oficina de Seguridad Informática
Indicadores	(Número de incidentes solucionados / Número de incidentes Totales) * 100				
Registros	Listado de Incidentes de Seguridad Informática				

S07.14.2 Establecer métricas de cumplimiento

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Establecer métricas de cumplimiento				
Objetivo	Medir la Gestión de la Seguridad de Información				
Alcance	Inicio: Documento Aplicabilidad Actualizado Fin: Entrega de métricas a Comité de Seguridad de Información				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
GCTIC / OSI	Documento de Aplicabilidad actualizado	Realizar estudio situacional Base del Cumplimiento	Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Situación actual	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Desarrollo del Documento de Aplicabilidad	Verificar motivos de aumento o disminución del cumplimiento	Oficina de Seguridad Informática	Informe de Documento de Aplicabilidad llenado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Informes de todos las áreas en la que se desarrollo el Documento de Aplicabilidad	Consolidar información entregada por todas las áreas	Oficina de Seguridad Informática	Cuadro de cumplimiento	Comité de Seguridad de Información Oficina de Seguridad Informática
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Clasificar cumplimiento del Documento de Aplicabilidad	Establecer nuevas métricas de cumplimiento	Comité de Seguridad de Información	Aprobación de métricas de cumplimiento	Comité de Seguridad de Información Oficina de Seguridad Informática
Indicadores	(Numero de Indicadores totales / Numero de Indicadores Periodo anterior) *100				
Registros	Listado de Indicadores				

S07.14.3 Actualizar documentos normativos de seguridad de la información para su aprobación

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Actualizar documentos normativos de seguridad de la información para su aprobación				
Objetivo	Contar con normas actualizadas y cumplir con la Legislación Aplicable				
Alcance	Inicio: Realizar requerimiento de Adquisición de normas vigentes Fin: Aprobación de Normatividad				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
INACAL / ISO	Realizar documento de requerimiento para la Adquisición de Normas ISO	Solicitar Adquisición	Oficina de Seguridad Informática	Documento con listado de NTP e ISO para su adquisición	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
INACAL / ISO	Gestionar adquisición o suscripción para contar con las normas internacionales y las normas técnicas peruanas	Adquirir o suscribirse a la ISO y/o INACAL	Sub Gerencia de Adquisiciones	Normas adquiridas o suscripción realizada	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
INACAL / ISO	Solicitar que personal de la Oficina de Seguridad Informática sea miembro permanente del comité de revisión de normas ISO a la INACAL	Solicitar ser miembros del Comité Técnico de INACAL	Oficina de Seguridad Informática	Propuesta de Documento dirigida a INACAL	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
INACAL / ISO	Envío de actualización de miembros de EsSalud que serán incluidos al Comité Técnico de INACAL	Enviar Documento a INACAL	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Envió de Documento a INACAL	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Normatividad Internacional	Normas ISO Internacionales / INACAL / Foros / Asociaciones de Seguridad de Información (NIST, ISACA, etc.), Leyes del Congreso, Convenio de Budapest	Verificar normativas internacionales actualizadas y leyes aprobadas	Oficina de Seguridad Informática	Documentos revisados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
GCTIC / OSI	Listado de reglas establecidas por equipos de Seguridad	Verificar reglas establecidas en los equipos de Seguridad	Oficina de Seguridad Informática	Informe de Reglas establecidas, indicando periodicidad de actualización y autorización	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Propuesta de Actualización de Normas	Verificación Propuesta de Actualización de Normas	Oficina de Seguridad Informática	Propuesta revisada y enviada a GCGP, GCPP, GCAJ	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
GCGP, GCPP, GCAJ	Respuestas de GCGP, GCPP, GCAJ	Esperar respuesta de GCGP, GCPP, GCAJ	Oficina de Seguridad Informática	Realizar mejoras al documento propuesto	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaborar carta para aprobación de Normas actualizadas	Solicitud Aprobación de Normas	Comité de Seguridad de Información	Documento actualizado para ser aprobado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Propuesta revisada y con informe de las áreas involucradas	Actualizar documentos normativos	Oficina de Seguridad Informática	Documento actualizado absolviendo observaciones del Comité de Seguridad de Información	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Documento revisado y actualizado para aprobación	Aprobación de Documentos por Comité de Seguridad de Información	Comité de Seguridad de Información	Documentos aprobados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Normas revisadas / Total de Normas actualizadas) * 100				
Registros	Listado de Normas				

S07.14.4 Difusión de normas elaboradas

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Difusión de normas elaboradas				
Objetivo	Conocimiento masivos de las Normas de Seguridad de Información				
Alcance	Inicio: Documentación aprobada Fin: Comunicado de Actualización de Normas				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Comité de Seguridad de Información, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General	Documentación aprobada	Recepcionar normas aprobadas	Oficina de Seguridad Informática	Documentos aprobados para su difusión	GCTIC / OSI
GCTIC / OSI	Cartas para difusión física y/o correo electrónico	Emitir de cartas a las Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Gerencia General y Presidencia para presentación de las normas elaboradas	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Documentos a ser enviados a nivel nacional y/o por correo electrónico	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Correo electrónico de aviso de actualización	Avisar por correo electrónico y en la intranet para indicar la ubicación de las normas elaboradas y actualizadas.	Gerencia de Producción	Comunicado de actualización de normas periódicamente	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Normas actualizadas / Total de Normas difundidas a nivel nacional) * 100				
Registros	Listado de Normas				

S07.15.1 Inventario de Base de Datos críticos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Inventario de Base de Datos críticas				
Objetivo	Asegurar las Bases de Datos de la Institución				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Inventario de Base de Datos a nivel nacional Fin: Base de Datos clasificadas				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Elaborar carta para solicitud de Base de Datos implementadas a nivel nacional	Solicitar a Gerencia de Producción Inventario de Base de Datos actualizada	Oficina de Seguridad Informática	Carta para ser enviada a la Gerencia de Producción	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Documento con inventario de Base de Datos	Envió de Información	Gerencia de Producción	Documento con inventario de Base de Datos a nivel nacional	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Establecer clasificación (Usuarios, Horarios, Trafico, Prioridad)	Oficina de Servicios de la Información	Procedimiento de Clasificación para aprobación	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Elaborar carta para solicitud de aprobación de Clasificación de Base de Datos	Aprobación de Procedimiento de Clasificación de Base Datos	Comité de Seguridad de Información	Clasificación de Procedimiento Aprobado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Inventario de Base de Datos a nivel nacional	Clasificar Base de Datos	Oficina de Seguridad Informática	Base de Datos Clasificadas	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Base de Datos clasificadas / Número de Base de Datos totales) * 100				
Registros	Listado de Base de Datos				

S07.15.2 Establecer lineamientos de Seguridad a Base de Datos por implementar

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Establecer lineamientos de Seguridad a Base de Datos por implementar				
Objetivo	Definir los controles apropiados para cada Base de Datos				
Alcance	Inicio: Requerimiento para conocer el Apetito de Riesgo de la institución Fin: Medidas de seguridad implementadas en las Base de Datos				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
GCPP	Elaborar carta para establecer el apetito del Riesgo de EsSalud	Establecer el apetito de riesgo de EsSalud	Oficina de Seguridad Informática	Enviar carta	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Comité de Seguridad de Información	Elaborar carta para aprobación del apetito del Riesgo de EsSalud	Solicitud de aprobación de Apetito del Riesgo	Oficina de Seguridad Informática	Enviar carta	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Comité de Seguridad de Información	Documento estableciendo cronograma de agenda para aprobación de Apetito de Riesgo	Aprobación del Apetito de Riesgo de EsSalud	Comité de Seguridad de Información	Apetito de Riesgo de EsSalud aprobado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Apetito de Riesgo de EsSalud aprobado e Inventario de Base de Datos a nivel nacional	Verificar la situación actual de la seguridad de las bases de datos	Oficina de Seguridad Informática	Documento informando la situación actual de Base de Datos (parches, servidores, capacidad, etc.)	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Inventario de Base de Datos a nivel nacional con estado situacional clasificado	Establecer brecha de seguridad de las bases de datos	Oficina de Seguridad Informática	Brecha de Seguridad de Base de Datos a nivel nacional	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Elaboración de Documento para exposición de medidas a implementar	Establecer medidas a implementar	Comité de Seguridad de Información	Aprobación de Medidas de Seguridad a Implementar	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Elaboración de Documento para implementación de Medidas de Seguridad	Indicar a Gerencia de Producción que implemente la seguridad a las bases de datos	Oficina de Seguridad Informática	Medidas de Seguridad implementadas	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Base de Datos con controles establecidos / Número Total de Base de Datos) * 100				
Registros	Listado de Base de Datos				

S07.15.3 Realizar una verificación aleatoria de los procedimientos realizados

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Realizar una verificación aleatoria de los procedimientos realizados				
Objetivo	Seguimiento y Control de Base de Datos				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Inventario de Procedimientos realizados en Servidores Fin: Procedimiento de Base de Datos efectuados				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Elaboración de carta para Solicitud de Procedimientos realizados, aprobados y difundidos	Solicitar inventario de procedimientos realizados a los servidores	Oficina de Seguridad Informática	Carta y/o correo electrónico para enviar	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Preparar Documento de Respuesta	Elaboración de documento de respuesta	Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Documento indicando los procedimientos realizados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Documentos con procedimientos de Seguridad realizados	Escoger aleatoriamente las Bases de Datos a verificar	Oficina de Seguridad Informática	Listado de Base de Datos a verificar	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Base de Datos a verificar	Realizar Informe de procedimientos realizados a las Bases de Datos	Oficina de Seguridad Informática	Base de Datos con procedimientos de Seguridad implementados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaboración de carta sobre informe de Medidas de Seguridad y Procedimientos implementados	Elaborar verificación de Procedimientos realizados	Comité de Seguridad de Información	Informe de cumplimiento de procedimientos realizados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Controles realizados / Número Controles Planificados) * 100				
Registros	Listado de Base de Datos				

S07.16.1 Establecer visitas para evaluar el cumplimiento

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Establecer visitas para evaluar el cumplimiento				
Objetivo	Seguimiento y Control del SGSI				
Alcance	Inicio: Solicitar Listado de establecimientos actualizados Fin: Establecimientos para efectuar Visitas Inopinadas				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Gerencia Central de Operaciones	Enviar y/o Coordinar con Gerencia Central de Operaciones para que nos indique establecimientos actualizados	Solicitar lista de establecimientos asistenciales y administrativos	Oficina de Seguridad Informática	Lista de Establecimientos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Listado de establecimientos	Escoger establecimientos	Oficina de Seguridad Informática	Establecimientos escogidos	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Documento para incluir actividad dentro del POI anual	Incluir actividad de Visitas Inopinadas dentro del Plan Operativo Institucional	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	POI aprobado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaborar documento para incluir actividades relacionadas con el POI para la Gerencia Central de Finanzas para su aprobación	Solicitar habilitación presupuestal para efectuar las Visitas Inopinadas	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto	Habilitación Presupuestal	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaborar Listado de establecimientos	Ratificar o eliminar establecimientos para realizar Visitas Inopinadas	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Establecimientos aprobados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Envió de carta solicitando un verificación de los aspectos de Seguridad de Información en un Centro Asistencial y/o Administrativo a nivel nacional	Solicitud de Visitas Inopinadas	Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Documento recepcionado por Oficina de Seguridad Informática	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Consolidación para elaboración de cronograma de Visitas Inopinadas	Actualización de cronograma anual de Visitas Inopinadas	Oficina de Seguridad Informática	Actualización de establecimientos para efectuar Visitas Inopinadas	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Visitas realizadas / Número de Visitas planificadas) * 100				
Registros	Actas de Visitas Inopinadas				

S07.16.2 Establecer cuestionario de preguntas y su calificación

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Establecer cuestionario de preguntas y su calificación				
Objetivo	Mejoramiento de la Seguridad de Información en los centros asistenciales y administrativos a nivel nacional				
Alcance	Inicio: Verificar normatividad SGSI vigente Fin: Cuestionario difundido				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
INACAL, PCM y otros organismos gubernamentales nacionales e internacionales	Leer NTP 27001 y referencias, comparar con la NTP 27002	Verificar normatividad con respecto al SGSI	Oficina de Seguridad Informática	Norma verificada con la realidad de EsSalud	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaboración de documento para ser utilizado a nivel nacional	Propuesta de preguntas y la forma de calificación, incluyendo sanciones por incumplimiento	Oficina de Seguridad Informática	Documento para aprobación	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Propuesta de Documento para realizar la verificación del cumplimiento de la normatividad vigentes en aspectos de Seguridad de Información	Establecer el apetito de riesgo de EsSalud	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto	Apetito de Riesgo de EsSalud	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Propuesta de Documento par realizar el alcance del SGSI	Establecer el alcance del alineamiento	Comité de Seguridad de Información	Alcance establecido	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Envió de Documentación para su llenado respectivo y/o preparación para ser utilizado en las Visitas Inopinadas	Elaborar documento Cuestionario para verificar alineamiento a la Norma	Oficina de Seguridad Informática	Cuestionario difundido	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de cuestionarios realizados /Total de cuestionarios)*100				
Registros	Cuestionario				

S07.16.3 Establecer el levantamiento de observaciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Establecer el levantamiento de observaciones				
Objetivo	Incrementar la Seguridad de Información a nivel nacional				
Alcance	Inicio: Solicitar información a los centros a nivel nacional Fin: Bitácora de avances y compromisos efectuados				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades** **Lista de Actividades**	**Ejecutor**	**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Informes de Documento de Aplicabilidad	Solicitar información de los centros asistenciales y administrativos visitados y/o remitidos físicamente y/o correo electrónico	Oficina de Seguridad Informática	Acta de trabajo realizado y/o Documento físico de Aplicabilidad y/o Documento Digital de Aplicabilidad	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Documento de Aplicabilidad entregado	Consolidar la información de los centros asistenciales y administrativos visitados	Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Información consolidada	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Solicitud de reuniones	Coordinación con diferentes áreas involucradas	Oficina de Seguridad Informática	Actas de trabajo	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Envió de horario para reuniones de trabajo	Establecer cronograma de trabajo para levantamiento de observaciones	Oficina de Seguridad Informática	Respuesta indicando horarios de trabajo	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Listado de establecimientos con compromisos	Establecimiento de compromisos de observaciones indicando plazos	Oficina de Seguridad Informática	Actas de compromiso	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Bitácora de seguimiento de compromisos	Revisión a compromisos establecidos	Oficina de Seguridad Informática	Bitácora actualizada de avances y/o de compromisos culminados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de Observaciones implementadas / Número total de Observaciones) * 100				
Registros	Listado de Observaciones				

S07.16.4 Elaborar estadísticas de cumplimiento

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Elaborar estadísticas de cumplimiento				
Objetivo	Dar a conocer el nivel de Seguridad de Información implementado				
Alcance	Inicio: Solicitar Cumplimiento de Medidas de Seguridad Fin: Propuesta de Madurez de cumplimiento				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	Elaborar documento de Solicitud de Cumplimiento de Medidas de Seguridad implementadas	Enviar documento a todas las áreas sobre las medidas adoptadas	Oficina de Seguridad Informática	Documento de Solicitud de Cumplimiento	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	'Informes de cumplimiento	Verificar cumplimiento del año anterior	Oficina de Seguridad Informática	GAP de cumplimiento	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	'Listado de establecimientos que han cumplido con enviar información	Consolidar la información recabada en el año	Oficina de Seguridad Informática	Información consolidada	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados	'Listado de estrategias	Establecer estrategia para mejoramiento y propuestas	Oficina de Seguridad Informática	Propuesta para establecer la madurez del cumplimiento	GCTIC / OSI
Indicadores	(Número de estadísticas implementadas / Número de estadísticas establecidas) * 100				
Registros	Estadísticas				

S07.17.1 Hardening de servidores de la data center

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Hardening de servidores del data center				
Objetivo	Proteger la Infraestructura tecnológica				
Alcance	Inicio: Inventario de Servidores Fin: Informe realizado por la empresa proveedora				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Oficina de Seguridad Informática	Solicitud de inventario de Software a Gerencia de Producción en detalle (Producción, QA, Desarrollo)	Inventario de Software	Gerencia de Producción, Gerencias Centrales, Jefes de Oficina, Órganos desconcentrados, Institutos especializados, Proveedores, Asociación Público Privadas (APP)	Informe de Inventario de Software Actualizado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia de Producción	Listado de servidores vs sistemas y usuarios. estableciendo puertos de conexión	Clasificar servidores	Oficina de Seguridad Informática	Listado de Servidores Clasificados y priorizados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Cronograma de trabajo	Establecer el plan de trabajo	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Plan de trabajo aprobado y autorizado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Enviar Plan de Trabajo a las áreas involucradas de forma personalizada	Elaborar documento a enviar a cada área involucrada	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Documentos a enviar a cada área	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Detalle de establecimiento de Hardening a realizar para cada área	Implementar Hardening	Gerencia de Producción	Servidores asegurados	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaborar TDR para contratación de una empresa especializada para verificar lo realizado	Verificar establecimiento de Hardening realizado	Proveedor	Informe de verificación realizado por la empresa proveedora	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	(Número de servidores con hardening / Número Total de servidores en el Centro de Datos) * 100				
Registros	Listado de servidores Listado de configuraciones				

S07.17.2 Establecer Plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Elaborar Plan de Respuesta a Incidentes de seguridad de la información				
Objetivo	Reducir el tiempo de impacto en caso de incidentes				
Alcance	Inicio: Requerimiento de Documentos establecidos, aprobados y difundidos Fin: Envío físico de Plan de Respuesta a incidentes aprobado				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Gerencia de Producción	Documentación de Procedimientos establecidos, aprobados y difundidos	Verificar estado situacional	Oficina de Seguridad Informática	Informe Situación Estado Situacional	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Gerencia Central de Planificación y Presupuesto	'Informes de principales riesgos que se pueden materializar	Consolidar eventos de seguridad que se pueden presentar	Oficina de Seguridad Informática	Propuesta de Procedimiento de Solución de Eventos de Seguridad	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Revisión, clasificación de procedimientos de Solución de Eventos	Realizar el plan de respuesta a incidentes	Gerencia de Producción	Propuesta de Plan de Respuesta	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaborar documento para aprobación del Plan de Respuesta	Aprobar el Plan de Respuesta	Comité de Seguridad de Información	Plan de Respuesta aprobado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Oficina de Seguridad Informática	Elaborar documento para difusión de Plan de Respuesta	Difundir el Plan de Respuesta	Gerencia de Producción	Envió físico y por correo electrónico del Plan de Respuesta a Incidentes aprobado	Todas las áreas de EsSalud, Postores, Proveedores y Empresas que cuentan con un contrato con EsSalud, Asociación Público - Privadas (APP)
Indicadores	Indicador de cumplimiento (N° de Tipos de Incidentes documentados / Total de Tipos de Incidentes) * 100				
Registros	Plan de respuesta a incidentes de Seguridad de la Información				

S07.18.1 Pasar a producción

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Pasar a producción					
Objetivo	Realizar la aplicación de los pases a producción de las aplicaciones de EsSalud					
Alcance	Inicio: Recepción del pase a producción Finaliza: Implementación de pases a producción.					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Gerencia de Desarrollo e Innovación Tecnológica de la GCTIC	Formato de pase a producción aprobado por OSI y Gerencia de Producción	Recepción de pase a producción	Control de Procesos	Pase implementado	- Gerencia de Desarrollo e Innovación Tecnológica de la GCTIC - Sub Gerencia de Servicios Asistenciales - Sub Gerencia de Servicios Administrativos - Sub Gerencia de Sistemas Aseguradores y Subsidios	
		Registra y deriva el pase a producción	Control de Procesos			
		Implementa pase a producción	Administradores de base de datos y/o Administradores de Servidores			
		Si falla el pase a producción se informa al área correspondiente	Control de Procesos			
		Se remiten los cambios se implementa del pase a producción caso contrario se retorna a la fase inicial	Administradores de base de datos y/o Administradores de Servidores			
		Validación y conformidad del pase a producción	Control de Procesos			
Indicadores	(Pases a producción solicitados / Pases a producción ejecutados)*100					
Registros	Registro en Excel a cargo del Control de Procesos					

S07.18.2 Respaldar y restaurar la información

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Respaldar y restaurar información					
Objetivo	Mantener la información de la institución respaldada					
Alcance	Inicio: Respaldo de la información Institucional Finaliza: Medios para la recuperación de información					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Administradores de aplicaciones y base de datos de la GCTIC	Aplicación de directivas de respaldo de información	Respaldo de información de servidores de aplicación y base de datos.	Operadores	Información respaldada	Administradores de servidores y Base de Datos	
		Si falla el respaldo se verifica el mensaje de error y deriva a quien corresponda.	Operadores			
		Verificación y solución de error en el respaldo	- Administradores de aplicaciones. - Administrador de Base de Datos. - Operadores			
		Verificación y registro del respaldo al 100 %	Operadores			
		Restaura información de los medios magnéticos	Operadores			
Indicadores	(Respaldo / Restauración)*100					
Registros	Registro en Excel a cargo del operador del Centro de Datos de EsSalud					

S07.18.3 Custodiar medios magnéticos

<table>
<tr><th colspan="6">FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO</th></tr>
<tr><td>Nombre</td><td colspan="5">Custodia de medios magnéticos</td></tr>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="5">Custodiar los medios donde se almacena la información de la entidad</td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td colspan="5">Inicio: Medio magnético para su custodia
Finaliza: Custodia de medio magnético a cargo del Proveedor del servicio</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Proveedor</td><td rowspan="2">Entrada</td><td colspan="2">Descripción de Actividades</td><td rowspan="2">Salidas</td><td rowspan="2">Destinatario de los bienes y servicios</td></tr>
<tr><td>Lista de Actividades</td><td>Ejecutor</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Iron Mountain</td><td rowspan="4">Copias de respaldo en medios magnéticos</td><td>Registro de medios magnéticos para su custodia</td><td>Operadores</td><td rowspan="4">Inventario de medios magnéticos en custodia</td><td rowspan="4">- Gerencia Central de Finanzas
- Gerencia Central de Gestión de las Personas
- Gerencia Central de Logística
- Gerencia Central de Aseguramiento
- Gerencia de Prestaciones de Salud</td></tr>
<tr><td>Entrega y recepción de medios magnéticos</td><td>Responsable Cintoteca</td></tr>
<tr><td>Recepción, Registro y custodia de medios magnético</td><td>Iron Mountain</td></tr>
<tr><td>Conformidad del servicio de custodia mensual</td><td>Responsable Cintoteca</td></tr>
<tr><td>Indicadores</td><td colspan="5">(Medios magnéticos remitidos al mes / Medios magnéticos en custodia al mes)*100</td></tr>
<tr><td>Registros</td><td colspan="5">Registro en el aplicativo del proveedor del servicio</td></tr>
</table>

S07.18.4 Operar Centro de Datos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Operar el Centro de Datos				
Objetivo	Gestionar la ejecución de los procesos programados en el Centro de Datos				
Alcance	Inicio: Recepción del formato digitalizado (exchedule) Finaliza: Registro de ejecución de procesos (exchedule)				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Gerencia de Desarrollo e Innovación Tecnológica de la GCTIC	Aplicación de directivas para la ejecución de procesos y monitoreo	Programación de los procesos diarios a ejecutarse (exchedule)	Control de Procesos	Formato digitalizado de control de procesos	- Gerencia Central de Finanzas - Gerencia Central de Gestión de las Personas - Gerencia Central de Aseguramiento - Gerencia de Prestaciones de Salud - Sub Gerencia de Operaciones de TI
		Recepción del formato de procesos programados (exchedule)	Operadores		
		Ejecución de procesos (planilla, seguros, prestaciones, etc.)	Operadores		
		Registro de los procesos ejecutados	Operadores		
		Validación de los procesos programados	Control de Procesos		
		Control y registro de accesos al Centro de Datos	Operadores		
		Monitoreo de aplicaciones, base de datos, servidores, Aire Acondicionado, UPS, Sistema contra-incendio, Circuito Cerrado	Operadores		
Indicadores	(Procesos programados / Procesos Ejecutados)*100				
Registros	Registro en Excel del operador del centro de datos				

S07.19 Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos					
Objetivo	Brindar continuidad del servicio de la infraestructura del Centro de Datos					
Alcance	Inicio: Programación de mantenimientos Finaliza: Conformidad de los servicios de mantenimientos					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Sub Gerencia de Operaciones de TI	Programa de mantenimientos de infraestructura del Centro de Datos	Elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas	Administradores de los servicios que brinda el Centro de Datos	Informe de conformidad de los servicios	Centro de Datos	
		Remitir carta a Gerencia Central de Logística	Despacho GCTIC			
		Seguimiento al proceso de adquisición de bienes y servicios	Administradores de los servicios que brinda el Centro de Datos			
		Recibir e iniciar procesos logístico	Gerencia Central de Logística			
		Establecer proveedor adjudicado	Gerencia Central de Logística			
		Ingresar bien o servicio	Proveedor			
		Recepcionar y coordinar la verificación del bien o servicio con SGOTI	Almacén activos fijos			
		Verificar la conformidad y entregar el bien o servicio al Administrador de los servicios del Centro de Datos	Almacén activos fijos			
		Ejecución de cronograma y supervisión de mantenimientos preventivos y correctivos	Administradores de los servicios que brinda el Centro de Datos			
		Conformidad de los servicios	Administradores de los servicios que brinda el Centro de Datos			
Indicadores	(Mantenimientos Programados / Mantenimientos Ejecutados)*100					
Registros	Informes de conformidad del servicio					

S07.20 Administrar base de datos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Administrar la Base de Datos				
Objetivo	Brindar continuidad de servicio a las aplicaciones que acceden a información de la base de datos				
Alcance	Inicio: Monitoreo de la base de datos Finaliza: Aplicación de mejoras en la base de datos				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Sub Gerencia de Operaciones TI	Aplicación de directivas para la ejecución de procesos y monitoreo	Monitoreo de base de datos	Administrador de base de datos	Plan de acción de mejoras	- Gerencia Central de Finanzas - Gerencia Central de Gestión de las Personas - Gerencia Central de Aseguramiento - Gerencia de Prestaciones de Salud
		Realizar diagnóstico de la base de datos (Assesment)	Administrador de base de datos		
		Plan de acción y ejecución de mejoras de acuerdo a las recomendaciones del Assesment	Administrador de base de datos		
		Ejecución de requerimientos de Script	Administrador de base de datos		
Indicadores	(Caídas de base de datos / mes)*100				
Registros	Informe de administrador de Base de Datos				

S07.21.1.1 Generar ticket de atención

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Generar ticket de atención					
Objetivo	Dar seguimiento de las actividades de solución					
Alcance	Inicio: Registro de actividades realizadas por el analista Finaliza: Solución de las solicitudes del usuario					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Analista de soporte	Correo y/o llamada telefónica	Envía correo electrónico y/o realiza llamada telefónica a Mesa de Ayuda (1111)	Usuario	Ticket Registrado	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud	
		Genera y registra ticket (Datos del usuario, nombre y apellido, unidad orgánica, ubicación exacta, información de la solicitud)	Mesa de Ayuda			
		Evaluar tipo de solicitud (requerimiento y/o incidente	Mesa de Ayuda			
Indicadores	(Total de solicitudes atendidas / Total de solicitudes registradas) *100					
Registros	Formato de plantilla en Excel					

S07.21.1.2 Asignar Ticket de atención

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Asignar Ticket de atención					
Objetivo	Analizar solicitud para asignar al personal calificado					
Alcance	Inicio: Asignar personal de soporte y/o analista de soporte Finaliza: Personal asignado a la solicitud					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Analista de soporte	Ticket Registrado	Mesa de ayuda cuando no puede resolver el ticket, lo asigna al personal de soporte técnico	Mesa de Ayuda	Ticket asignado	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud	
		Soporte técnico cuando atiende la solicitud y no puede dar solución lo deriva a Mesa de Ayuda	Soporte Técnico Nivel 2			
		El ticket es asignado a otras áreas de nivel 3 para su atención.	Mesa de Ayuda			
Indicadores	Total de solicitudes asignadas					
Registros	Formato de plantilla en Excel					

S07.21.1.3 Atender ticket

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Atender ticket					
Objetivo	Solucionar las solicitudes reportadas					
Alcance	Inicio: Personal asignado Finaliza: Atención del ticket					
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios	
		Lista de Actividades	Ejecutor			
Analista de soporte	Ticket asignado	Después de ser evaluado el tipo de solicitud, el ticket es atendido por personal de Mesa de Ayuda.	Mesa de ayuda	Ticket cerrado	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud	
		Si el ticket es atendido por personal de Mesa de Ayuda, se procede a cerrar el ticket. Si el ticket no puede ser resuelto por personal de Mesa de Ayuda, se reasigna a personal de Soporte Técnico	Mesa de ayuda			
		Personal de Soporte Técnico atiende la solicitud.	Soporte Técnico Nivel 2			
		Si se da solución a la solicitud, se detalla el ticket, se valida con el usuario y se cierra el ticket	Soporte Técnico Nivel 2			
		Si no se da solución a la solicitud, se comunica a Mesa de ayuda.	Soporte Técnico Nivel 2			
		Reasigna ticket a personal de Nivel 3	Mesa de ayuda			
		Se atiende el ticker, se detalla la actividades, se valida con el usuario y se procede a cerrar el ticket	Otras Áreas Nivel 3			
Indicadores	(Total de ticket cerrados / Total de ticket) *100					
Registros	Formato de plantilla en Excel					

S07.21.2 Realizar procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Realizar procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional					
Objetivo	Establecer el procedimiento y las responsabilidades para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional, Intranet y Portal de Transparencia del Seguro Social de Salud (EsSalud)					
Alcance	Inicio: Solicitud del responsable (Web info) para la publicación de la información en el portal Fin: Elaborar informe de no cumplimiento de las unidades orgánicas					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
-Web info de las Unidades Organicas -Oficina de Relaciones Institucionales -Administración del Portal Web de EsSalud (Web Master)	Archivo digital	Enviar requerimiento a publicar	Usuario	Informe de cumplimiento de las unidades orgánicas	Unidades Orgánicas de EsSalud	
		Recepcionar requerimiento	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Generar ticket	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Asignar ticket a Especialista Técnico del Portal Web de EsSalud	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Validar documento	Especialista Técnico del Portal Web de EsSalud			
		Publicar la información en el Portal	Especialista Técnico del Portal Web de EsSalud			
Indicadores	(Total publicaciones realizadas / Total de publicaciones)*100					
Registros	Formato en Excel					

S07.21.3 Realizar el mantenimiento de Software y Elaboración de sustento estandarización

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento estandarización					
Objetivo	Establecer, uniformizar y controlar actividades correspondientes a las solicitudes de adquisición o actualización de software comercial					
Alcance	Inicio: Necesidad de adquisición o actualización de software Fin: Registro de software					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
-Proveedor de licencia requerida -Personal de Soporte Técnico	Documento de requerimiento	Realizar el requerimiento de adquisición o renovación de software	Área Usuaria o Propietarios - EsSalud	Requerimiento Justificado	Usuarios EsSalud	
		Elaborar informe de sustento técnico del requerimiento de software	Área Usuaria o Propietarios - EsSalud			
		Recepcionar y evaluar solicitud	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Se aprueba adquisición: No, se elabora carta indicado los motivos. Si, se realiza la pregunta si esta estandarizado	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Esta estandarizado: Si, se elabora el informe previo evaluación y EETT/TDR No, se elabora informe previo	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Evaluar informe de solicitud "Estandarización de Software"	Gerencia Central de Asesoría Jurídica (CGCAJ)			
		Se aprueba informe: No, se remite observaciones a GCTIC. Si, Realiza proyecto de resolución	Gerencia Central de Asesoría Jurídica (CGCAJ)			
		Evaluar proyecto de resolución	Gerencia General			
		Se aprueba: No, remitir observación a la Gerencia Central de Asesoría Jurídica (GCAJ). Si, Aprueba proyecto de estandarización	Gerencia General			
		Emitir carta con resolución aprobada a GCTIC	Gerencia General			
		Elaborar Informe previo evaluación y EETT/TDR	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Publicar el informe previo de evaluación en el Portal de Transparencia	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Remitir carta solicitando adquisición de software	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Es correcto EETT/TDR: No, devolver documento con observaciones. Si, iniciar proceso logístico.	Gerencia Central de Logística			
		Ingresar Software adquirido	Proveedor			
		Recepcionar e informar sobre software ingresado al almacén de activos fijos	Gerencia Central de Logística			
		Verificación de software adquirido	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Es correcto el software adquirido: No, se informa al proveedor las observaciones. Si, se elabora acta de recepción.	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Ejecutar observaciones e ingresa el software.	Proveedor			
		Recepcionar el software adquirido y proceder con la instalación en áreas usuarias	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Elaborar acta de conformidad, instalación y pruebas de operatividad del software	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Entregar Software y documentación al Administrador de software licenciado	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Registrar en la herramienta de control de licencias el nuevo software (Administrador de software)	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Remitir acta e informe de instalación a la Administración de GCTIC	Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Elaborar formato de aceptación de servicio	Administración GCTIC			
		Registrar en el sistema SAP	Administración GCTIC			
Indicadores	(Total sustentos aprobados / Total de sustentos elaborados)*100					
Registros	Formato en Excel					

S07.22.1.1 Plan de mantenimiento preventivo

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Plan de mantenimiento preventivo					
Objetivo	Tener una correcta operatividad de los equipos					
Alcance	Inicio: Programaciones establecidas Finaliza: Coordinación con el área usuaria					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
-Sonda -Personal de Soporte Técnico	- Contra establecido en el arrendamiento (equipos arrendados) - Programación establecida (equipos propios)	Se detalla las actividades del Plan de Mantenimiento en un documento	Personal de Soporte Técnico	Informe técnico del mantenimiento	Gerencias Centrales de EsSalud	
		Se enviar mediante correo electrónico el documento de las actividades del plan de mantenimiento a los administradores de cada Gerencia Central	Personal de Soporte Técnico			
		Coordinan con el usuario la fecha y hora de disponibilidad para ejecutar el mantenimiento	Administrador de Apoyo y Seguimiento - Gerencias Centrales EsSalud			
		Se enviar la información de la hora y fecha programada al personal de Soporte Técnico	Administrador de Apoyo y Seguimiento - Gerencias Centrales EsSalud			
		Se elabora el cronograma de mantenimiento	Personal de Soporte Técnico			
		Se envía correo a los administradores con el Cronograma de Mantenimiento	Personal de Soporte Técnico			
		Informa a los usuarios del cronograma de mantenimiento	Administrador de Apoyo y Seguimiento - Gerencias Centrales EsSalud			
Indicadores	(Total de manteniendo elaborados / Inventario de equipamiento informático)*100					
Registros	Formato de plantilla en Excel					

S07.22.1.2 Ejecutar del Mantenimiento preventivo

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Ejecutar del Mantenimiento preventivo					
Objetivo	Prevenir y minimizar la probabilidad de fallas mediante una limpieza interna de los equipos					
Alcance	Inicio: Plan de Mantenimiento coordinado Fin: Informe técnico					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
-Sonda -Personal de Soporte Técnico	- Requerimientos del área usuaria - Contra establecido en el arrendamiento	Coordinar la disponibilidad de espacio para realizar el mantenimiento	Personal de Soporte Técnico	Informe técnico del mantenimiento	Gerencias Centrales de EsSalud	
		Designar un área para realizar el mantenimiento	Administrador de Apoyo y Seguimiento - Gerencias Centrales EsSalud			
		Informar la ubicación donde se realizara el mantenimiento	Administrador de Apoyo y Seguimiento - Gerencias Centrales EsSalud			
		Implementar el área de trabajo para realizar el mantenimiento	Personal de Soporte Técnico			
		Si el usuario tiene disponibilidad, se asigna personal para el mantenimiento. Si el usuario no tiene disponibilidad, se reprograma el mantenimiento	Personal de Soporte Técnico			
		Si el equipo es propio, se asigna personal de Soporte técnico. Si el equipo es arrendado, se solicita presencia de técnicos del proveedor	Personal de Soporte Técnico			
		Si es equipo propio, se realiza el mantenimiento por equipo que tiene una duración de 30 minutos	Personal de Soporte Técnico			
		Entregar ficha técnica de mantenimiento al usuario de conformidad del servicio	Personal de Soporte Técnico			
		Si es equipo arrendado, se solicita asistencia de técnicos del proveedor	Personal de Soporte Técnico			
		Asignar y enviar la relación de técnicos para el mantenimiento	Proveedor (Sonda)			
		Gestionar el ingreso de los técnicos del proveedor	Personal de Soporte Técnico			
		Asignar personal de Soporte Técnico para supervisar y coordinar el mantenimiento del proveedor	Personal de Soporte Técnico			
		se realiza el mantenimiento por equipo que tiene una duración de 30 minutos	Proveedor (Sonda)			
		Entregar ficha técnica de mantenimiento al usuario de conformidad del servicio	Proveedor (Sonda)			
		Enviar copiar de ficha técnica de mantenimiento al personal de Soporte Técnico	Proveedor (Sonda)			
		Registrar mantenimiento del proveedor y del personal de Soporte Técnico asignado en un archivo Excel	Personal de Soporte Técnico			
Indicadores	(Total de mantenimiento realizado / Inventario de equipamiento informático)*100					
Registros	Formato de plantilla en Excel					

S07.22.2 Realizar procedimientos de asignación y préstamo de equipos

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Realizar procedimientos de asignación y préstamo de equipos					
Objetivo	Estandarizar procedimiento de atención					
Alcance	Inicio: Solicitud del requerimiento Fin: Registro del movimiento de sistema patrimonial					
Proveedor		**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
			Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico Sub Gerencia de Soporte Técnico Control de activos informáticos Sub Gerencia de Control Patrimonial		Solicitud de requerimiento	Solicitar y sustentar requerimiento de equipo informático, con formato establecido por la Subgerencia de Soporte Técnico	Área usuaria	Registro del movimiento de sistema patrimonial	Unidades Orgánicas de EsSalud
			Recepcionar y canalizar requerimiento	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico		
			Generar y derivar ticket de atención	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico		
			Evaluar requerimiento. Si es aprobado, se envía a control de cambios. Si no es aprobado, se enviar a Mesa de Ayuda	Sub Gerencia de Soporte Técnico		
			Notificar observación del requerimiento	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico		
			Evaluar y/o persistir necesidad y vuelve a solicitar el requerimiento	Área usuaria		
			Evaluar disponibilidad del equipamiento solicitado. Si se tiene equipamiento, se asigna equipamiento informático. Si no se tiene equipamiento, se consolida el requerimiento y se informa al área usuaria la no disponibilidad del equipamiento	Control de activos informáticos - Sub Gerencia de Soporte Técnico		
			Evaluar y/o persistir necesidad y vuelve a solicitar el requerimiento	Área usuaria		
			Registrar movimiento de sistema patrimonial	Sub Gerencia de Control Patrimonial		
			Asignar personal técnico para atención del usuario	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico		
			Dar conformidad de atención	Área usuaria		
			Cerrar el ticket	Mesa de Ayuda - Sub Gerencia de Soporte Técnico		
Indicadores	(Asignaciones y préstamos de equipos informáticos atendidos / Total de asignaciones y préstamos de equipos informáticos)*100					
Registros	Formato en Excel					

S07.22.3 Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)					
Objetivo	Estandarizar formatos					
Alcance	Inicio: Solicitud del requerimiento Fin: Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia derivados					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Subgerencia de Soporte Técnico Gerencia de Presupuesto y Planeamiento Administración de GCTIC Gerencia Central de Logística Despacho GCTIC Gerencia de Producción	Solicitud de requerimiento	Enviar documento de solicitud (hardware, software, servicios)	Área Usuaria - EsSalud	Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia derivados	Unidades Orgánicas de EsSalud	
		Evaluar solicitud para ser asignada a la gerencia correspondiente	Despacho GCTIC			
		Evaluar solicitud para designar a las subgerencias correspondiente (SGCOM,SGOTI,SGST)	Gerencia de Producción			
		Contactar con el usuario para coordinación	Personal - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Evaluar la solicitud. Procede técnicamente: No, se elabora informe técnico y carta proyecto con observaciones. Si, comparar el bien o servicio con diversos proveedores y marcas, se adjunta características técnicas del bien o servicio.	Personal - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Enviar informe técnico y carta de proyecto con las observaciones al área usuaria	Gerencia de Producción			
		Comparar el bien o servicio con diversos proveedores y marcas	Personal - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Elaborar las especificaciones técnicas (EETT) o términos de referencia (TDR)	Personal - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Elaborar carta proyecto	Personal - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
		Evaluar carta proyecto	Gerencia de Producción			
		Se tiene observaciones: Si, regresa a comparar el bien o servicio con diversos proveedores y marcas. No, se aprueba carta de proyecto.	Gerencia de Producción			
		Se realiza la pregunta si es una solicitud o requerimiento. Si es solicitud, área usuaria recepciona las especificaciones técnicas o términos de referencia aprobados. Si es requerimiento, se envía carta proyecto aprobada	Gerencia de Producción			
		Evaluar el requerimiento de servicio o bien.	Despacho GCTIC			
		Se realiza la pregunta si procede el requerimiento. Si no procede, se envía a Gerencia de producción para ser evaluada la carta de proyecto. Si procede, se envía Administración de GCTIC	Despacho GCTIC			
		Elaborar carta proyecto de solicitud de certificación presupuestal	Administración GCTIC			
		Aprobar carta proyecto de certificación presupuestal	Despacho GCTIC			
		Evaluar la solicitud de certificación presupuestal	Gerencia de Presupuesto y Planeamiento			
		Emitir carta de certificación presupuestal	Gerencia de Presupuesto y Planeamiento			
		Enviar requerimiento con certificación presupuestal a Gerencia Central de Logística	Despacho GCTIC			
		Recibir solicitud e iniciar el proceso logístico	Gerencia Central de Logística			
		Establecer el proveedor adjudicado	Gerencia Central de Logística			
		Informar la fecha de ejecución del bien o servicio	Gerencia Central de Logística			
		Verificar el bien o servicio. No cumple, se informa a Logística del incumplimiento. Cumple, se otorga la conformidad	Personal - Sub Gerencia de Soporte Técnico			
Indicadores	(Requerimientos de adquisiciones y contrataciones atendidas / Total de requerimientos de adquisiciones y contrataciones)*100					
Registros	Formato en Excel					

S07.23.1 Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre	Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones				
Objetivo	Mantener la operatividad de la red de comunicaciones de EsSalud, distribuida a nivel nacional				
Alcance	Inicia: Solicitud del requerimiento por parte del usuario final de los Órganos y/o unidades Orgánicas de EsSalud				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de Actividades	**Ejecutor**		
Sub Gerencia de Comunicaciones Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia Central de Logística Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto	Documento de requerimiento de infraestructura de comunicaciones	Se evalúa el estatus actual del equipamiento de comunicaciones	Oficinas de Informática - Redes EsSalud	Buena Pro del Servicio y/o adquisición	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)
		Se emite un informe sobre el status actual del equipamiento de comunicaciones	Oficinas de Informática - Redes EsSalud		
		Se evalúa el requerimiento del status actual del equipamiento	Personal (SGCOM)		
		Se elabora un informe técnico del estado actual de los equipamientos de las Oficinas de Soporte Informático de la Red	Personal (SGCOM)		
		Se elabora el documento de especificaciones técnicas (EETT), que es enviado a la Administración de GCTIC para ser evaluarlos	Personal (SGCOM)		
		Se evalúa el documento de especificaciones técnicas (EETT). Si tiene una prioridad inmediata, se emite carta a la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto (GCPP) para ser evaluada. Si no tiene una prioridad inmediata, se procede a reevaluar posteriormente.	Administración - GCTIC		
		Se evalúa la solicitud y emiten autorización presupuestal para la adquisiciones de los bienes	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto		
		Se enviar carta aprobada a Logística para procesar la solicitud de adquisición	Administración - GCTIC		
		Se procesa la solicitud de adquisiciones	Gerencia Central de Logística		
		Se informa de la adquisición obtenida a la Sub Gerencia de Comunicaciones	Administración - GCTIC		
		Se asignan los bienes	Personal Técnico (SGCOM)		
Indicadores	(Numero de bienes o servicios adquiridos / Total de bienes o servicios solicitados) *100				
Registros	Archivo Excel				

S07.23.2 Gestionar la Plataforma de Comunicaciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Gestionar la Plataforma de Comunicaciones (Servicio de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil)					
Objetivo	Mantener la interconexión entre los diferentes centros asistenciales de EsSalud, distribuidos a nivel nacional					
Alcance	Inicio: Se inicia con la solicitud del requerimiento por parte de la GCTIC					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Sub Gerencia de Comunicaciones Gerencia Central de Tecnologias de Informacion y Comunicaciones Gerencia Central de Logistica Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto	Propuesta adjudicada Plan de trabajo de proveedor	Se evalua el servicio contratado cada 3 años de internet, telefonia y transmision de datos.	Personal (SGCOM)	Documento de conformidad de equipo adquirido o servicio instalado	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	
		Se coordina con las Oficinas de Soporte tecnico de cada red de EsSalud	Personal (SGCOM)			
		Se evalua el status actual de los equipamientos y servicios	Oficina de Soporte Informatico - Redes de EsSalud			
		Se emite un informe con el estado actual de los equipamientos y servicios	Oficina de Soporte Informatico - Redes de EsSalud			
		Se elabora un informe tecnico del estado actual de los equipamientos de las Oficinas de Soporte Informatico de la Red	Personal (SGCOM)			
		Se elabora el docuemto de especificaciones tecnicas (EETT), que es enviado a la Administracion de GCTIC para ser evaluardos	Personal (SGCOM)			
		Se evalúa el documento de especificaciones técnicas (EETT). Si tiene una prioridad inmediata, se emite carta a la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto (GCPP) para ser evaluada. Si no tiene una prioridad inmediata, se procede a reevaluar posteriormente.	Administración - GCTIC			
		Se evalua la solicitud y emiten autorizacion presupuestal para la adquisiciones de los bienes	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
		Se enviar carta aprobada a Logística para procesar la solicitud de adquisición	Administración - GCTIC			
		Se procesa la solicitud de adquisiciones	Gerencia Central de Logística			
		Se informa de la adquisición obtenida a la Sug Gerencia de Comunicaciones	Administracion - GCTIC			
		Se coordina con los proveedores la implementacion y/o adecuacion de los servicios (Internet, telefonica, transmision de datos).	Personal Técnico (SGCOM)			
		Se implementa nueva infraestructura y elabora un informe de implementación.	Proveedores varios			
		Se evaluar los informes del proveedor. Si es satisfactorio, se suscribir acta de conformidad de instalación. Si no es satisfactorio, se informa al proveedor.	Personal Técnico (SGCOM)			
		Se monitoriza los servicios en un horario de 24x7. Si ocurre incidencia, se informa al proveedor. Si no ocurre incidencia se sigue monitoreando los servicios.	Personal Técnico (SGCOM)			
		Se emite un informe mensual de las incidencia y estado de los servicios	Proveedores varios			
		Se evalua el informe mesual del servicio por parte del proveedor y el informe que se realiza por parte del personal de la Sub Gerencia de Comunicaciones	Personal Técnico (SGCOM)			
		Se procede a autorizar el pago con las penalidades respectivas al proveedor	Personal Técnico (SGCOM)			
Indicadores	(Servicios en producción/Servicios programados) *100					
Registros	Documentos, cartas					

S07.23.3 Brindar soporte de comunicaciones

FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO						
Nombre	Brindar soporte de comunicaciones					
Objetivo	Atender los requerimientos e incidencias de los usuarios finales					
Alcance	Inicio: Se inicia con la solicitud del requerimiento y/o reporte de incidencia por parte del usuario final de los Órganos y/o unidades Orgánicas de EsSalud					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de Actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de Actividades	**Ejecutor**			
Sub Gerencia de Comunicaciones Gerencia Central de Tecnologias de Informacion y Comunicaciones Gerencia Central de Logistica Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto	-Ticket de incidencia y requerimiento - Documentos de requerimiento o incidencia	Se cataloga los requerimientos de las Sub Gerencias de Comunicaciones, Soporte Tecnico y Operaciones de Tecnologias de Informacion (SGST, SGCOM, SGOTI)	Personal de Mesa de Ayuda (SGST)	- Ticket atendido - Informe de atención de requerimiento o incidencia	Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud (Sede Central / Órgano Desconcentrado o Prestador Nacional)	
		Se reporta las incidencias o requerimientos en Telecomunicaciones para la Sub Gerencia de Comunicaciones	Personal de Mesa de Ayuda (SGST)			
		Se evaluar el requerimiento o incidencia. Si se requiere de materiales, se elabora el documento de especificaciones tecnicas (EETT) y se envia a la Administracion de GCTIC para ser evaluardos. Si no se requiere materiales, se atiende la incidencia o requerimiento y se informa al usuario	Personal Técnico (SGCOM)			
		Se evalúa el documento de especificaciones técnicas (EETT). Si tiene una prioridad inmediata, se emite carta a la Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto (GCPP) para ser evaluada. Si no tiene una prioridad inmediata, se procede a reevaluar posteriormente.	Administración - GCTIC			
		Se evalua la solicitud y emiten autorizacion presupuestal para la adquisiciones de los bienes	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto			
		Se enviar carta aprobada a Logística para procesar la solicitud de adquisición	Administración - GCTIC			
		Se procesa la solicitud de adquisiciones	Gerencia Central de Logística			
		Se informa de la adquisición obtenida a la Sug Gerencia de Comunicaciones	Administracion - GCTIC			
		Se atiende el requerimient o incidencia, informando al usuario de las actividades realizadas	Personal Técnico (SGCOM)			
		Se cierra el requerimiento o incidencia	Personal Técnico (SGCOM)			
Indicadores	(Ticket atentidos /Total de tickets) *100					
Registros	Archivo excel de ticket atendidos					

S07.24.1 Monitoreo y detección de incidentes

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Monitoreo y detección de incidentes				
Objetivo	Monitorear los servicios críticos de ESSALUD para detectar y gestionar de manera oportuna los incidentes de Seguridad de Información				
Descripción	Monitorear constantemente el correcto funcionamiento de los servicios que brinda ESSALUD para detectar a tiempo los incidentes y brindar la solución				
Alcance	Alcanza a todas las unidades de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de actividades	**Ejecutor / Responsable**		
Responsable de Monitoreo	Herramientas de monitoreo Servicios críticos	Monitorea servicios crÍticos	Responsable de monitoreo	Alerta de incidente	Responsable de Monitoreo
Responsable de Monitoreo	Alerta de incidente	Comunica a responsable del servicio	Responsable de monitoreo	Correo electrónico	Respondable del servicio
Respondable del servicio	Correo electrónico	Comunica solución al equipo involucrado	Responsable del servicio	Correo electrónico Dispositivo móvil	Respondable del servicio
Respondable del servicio	Correo electrónico Dispositivo móvil	Solicita validación del servicio	Responsable del servicio	Correo electrónico Dispositivo móvil	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Correo electrónico Dispositivo móvil	Valida disponibilidad del servicio	Usuarios afectados	Correo electrónico Dispositivo móvil	Responsable del servicio
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Correo electrónico Dispositivo móvil	Brinda mayor detalle del incidente	Usuarios afectados	Correo electrónico Dispositivo móvil	Responsable del servicio
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Correo electrónico Dispositivo móvil	Confirma disponibilidad del servicio	Usuarios afectados	Correo electrónico Dispositivo móvil	Responsable del servicio
Indicadores	(Cantidad de incidentes alertados / Cantidad de incidentes detectados)*100				
Registros	Correo electrónico,Dispositivo móvil				
Elaborado por:	Gerencia de Producción				
Revisado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática				

S07.24.2 Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO	
Nombre	Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información
Objetivo	Atender los incidentes y requerimientos relacionados a la Seguridad de la Información llevando el control y registro de los mismos
Descripción	Responder de manera oportuna ante los incidentes de Seguridad de Información presentados y atender los requerimientos solicitados
Alcance	Alcanza a todas las unidades de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de actividades	Ejecutor / Responsable		
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Correo electrónico Dispositivo móvil	Registra incidente / requerimiento y genera ticket	Responsable Canal de atención	Ticket abierto	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Correo electrónico Dispositivo móvil	Solicita captura de pantalla del incidente	Responsable Canal de atención	Correo electrónico Dispositivo móvil	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Responsable Canal de atención	Correo electrónico Dispositivo móvil	Envía evidencia del incidente	Usuario solicitante	Captura de pantalla del incidente	Responsable Canal de atención
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Captura de pantalla del incidente	Deriva incidente al responsable de seguridad	Responsable Canal de atención	Ticket abierto Captura de pantalla del incidente	Responsable de Seguridad
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Correo electrónico Dispositivo móvil	Solicita formato de requerimiento OSI al usuario	Responsable Canal de atención	Solicitud de formato OSI	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Solicitud de formato OSI Formato OSI observado	Envía formatos con firmas autorizadas	Usuario solicitante	Formato OSI Formato OSI subsanado	Oficina de Seguridad Informática
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas	Formato OSI Formato OSI subsanado	Deriva requerimiento a OSI para atención	Responsable Canal de atención	Correo electrónico	Oficina de Seguridad Informática
Responsable Canal de atención	Formato OSI	Revisa el formato OSI	Oficina de Seguridad Informática	Formato OSI observado Formato OSI validado	Responsable Canal de atención
Responsable Canal de atención	Formato Osi observado	Solicita información requerida	Oficina de Seguridad Informática	Observación del formato	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Oficina de Seguridad Informática	Formato OSI observado	Completa información	Usuario solicitante	Formato OSI subsanado	Responsable Canal de atención
Responsable Canal de atención	Formato OSI subsanado	Evalúa la aplicación del permiso	Oficina de Seguridad Informática	Formato OSI aprobado Formato OSI rechazado	Oficina de Seguridad Informática
Oficina de Seguridad Informática	Formato OSI rechazado	Comunica rechazo al usuario solicitante	Oficina de Seguridad Informática	Correo electrónico	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas Mesa de Ayuda
Oficina de Seguridad Informática	Formato OSI aprobado	Firma y remite formato al responsable de seguridad	Oficina de Seguridad Informática	Correo electrónico	Responsable de Seguridad
Oficina de Seguridad Informática	Formato OSI aprobado Correo electrónico	Configura reglas y/o permisos	Responsable de Seguridad	Configuración de reglas	Responsable de Seguridad
Responsable de Seguridad	Configuración de reglas	Realiza pruebas preliminares	Responsable de Seguridad	Confirmación de pruebas	Responsable de Seguridad
Responsable de Seguridad GCTIC Proveedor / Especialista	Confirmación de pruebas	Comunica atención del incidente / requerimiento	Responsable de Seguridad	Correo electrónico Dispositivo móvil	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Responsable de Seguridad	Correo electrónico Dispositivo móvil	Solicita confirmar solución	Responsable de Seguridad	Confirmación de solución Incidente no solucionado Requerimiento pendiente	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas Oficina de Seguridad Informática	Confirmación de solución Formato OSI rechazado Correo electrónico	Cierra ticket	Responsable Canal de atención	Ticket cerrado	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas GCTIC

Indicadores	(Cantidad de incidentes resueltos / Cantidad de incidentes registrados)*100 (Cantidad de requerimientos autorizados / Cantidad de requerimientos ejecutados)*100
Registros	Ticket, Correo electrónico, Formato OSI, Dispositivo móvil
Elaborado por:	Gerencia de Producción
Revisado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática

S07.24.3 Análisis y resolución de incidentes

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Análisis y resolución de incidentes				
Objetivo	Solucionar los incidentes de Seguridad de Información en el menor tiempo posible manteniendo una comunicación eficaz				
Descripción	Resolver los incidentes relacionados a la Seguridad de Información de manera rápida y eficaz				
Alcance	Alcanza a todas las unidades de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**
		Lista de actividades	**Ejecutor / Responsable**		
Mesa de Ayuda	Correo electrónico Dispositivo móvil Ticket abierto	Analiza el incidente	Responsable del servicio	Determinación del tipo de incidente	Responsable del servicio
Responsable del servicio	Determinación del tipo de incidente Incidente no solucionado	Evalúa y determina diagnóstico y causas	Responsable del servicio	Diagnóstico determinado	Responsable del servicio
Responsable del servicio	Diagnóstico determinado	Realiza acciones técnicas de resolución	Responsable del servicio	Acciones correctivas	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Responsable del servicio	Acciones correctivas	Realiza pruebas técnicas y funcionales	Responsable del servicio	Incidente resuelto Incidente no solucionado	Unidades orgánicas de ESSALUD Redes asistenciales Redes prestacionales Instituciones públicas
Proveedor / Especialista GCTIC	Recurso adquirido	Elabora plan de actividades	Proveedor / Especialista	Plan de actividades	Proveedor / Especialista Gestor del cambio
Proveedor / Especialista Gestor del cambio	Plan de actividades	Elabora informe de resolución	Proveedor / Especialista	Informe de resolución	Responsable del servicio
Responsable del servicio	Incidente resuelto Informe de resolución	Actualiza resolución del incidente	Responsable del servicio	Registro de resolución del incidente	GCTIC Responsable de Seguridad
Indicadores	(Cantidad de incidentes resueltos / Cantidad de incidentes reportados)*100				
Registros	Informe de resolución, Correo electrónico,Bitácora de incidentes				
Elaborado por:	Gerencia de Producción				
Revisado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información				
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática				

S07.24.4 Gestión de recursos TI

FICHA TÉCNICA DEL PROCEDIMIENTO						
Nombre	Gestión de recursos TI					
Objetivo	Gestionar y controlar el uso de los recursos TI que permitan atender eficientemente los requerimientos de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones					
Descripción	Adquirir y/o contrar recursos que apoyen a la gestión de incidentes en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones					
Alcance	Alcanza a todas las unidades de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones					
Proveedor	**Entrada**	**Descripción de actividades**		**Salidas**	**Destinatario de los bienes y servicios**	
		Lista de actividades	**Ejecutor / Responsable**			
Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información	Correo electrónico Carta	Analiza el requerimiento	Responsable del servicio	Tipo de requerimiento	Responsable del servicio	
Responsable del servicio	Tipo de requerimiento	Reporta el incidente al proveedor	Responsable del servicio	Correo electrónico Dispositivo móvil	Proveedor / Especialista	
Responsable del servicio	Correo electrónico Dispositivo móvil	Analiza el incidente y elabora diagnóstico	Proveedor / Especialista	Diagnóstico del incidente	Proveedor / Especialista	
Proveedor / Especialista	Diagnóstico del incidente	Identifica las causas del incidente	Proveedor / Especialista	Causas del incidente	Proveedor / Especialista	
Responsable del servicio GCTIC	Tipo de requerimiento TDR no aprobado	Elabora TDR	Responsable del servicio	TDR elaborado	Responsable del servicio	
Responsable del servicio	TDR elaborado	Solicita aprobar TDR para contratación o adquisición	Responsable del servicio	TDR aprobado TDR no aprobado	GCTIC Responsable del servicio	
Responsable del servicio	TDR aprobado	Administración de GCTIC realiza las gestiones	GCTIC	Gestión de adquisición	GCTIC	
Recurso TI	Gestión de adquisición	Se adquiere y/o contrata el recurso TI	GCTIC	Recurso adquirido	Proveedor / Especialista	
Indicadores	(Costo del recurso adquirido / Presupuesto asignado para adquisición de recursos)*100					
Registros	Correo electrónico, Dispositivo móvil, TDR					
Elaborado por:	Gerencia de Producción					
Revisado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información					
Aprobado por:	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones Gerencia de Producción Oficina de Seguridad Informática					

9.5 Indicadores de Gestión

S07.1 Gestionar Documentos Normativos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestionar Documentos Normativos
Nombre Indicador	Porcentaje de números de documentos presentados versus total de documentos planificados
Descripción del Indicador	Mide el avance de ejecución de las actividades programadas en el ejercicio
Objetivo del Indicador	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente los documentos normativos para la Gestión y Seguimiento de los proyectos
Forma de Cálculo	(Número de documentos presentados / Total de documentos planificados) *100
Fuentes de Información	Cartas, informes
Periodicidad de Medición	Trimestralmente
Responsable de Medición	Subgerencia de Sistemas Administrativos, Subgerencia de Sistemas Asistenciales, Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.2.1 Desarrollar requerimientos de Nuevas soluciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Desarrollar requerimientos de Nuevas soluciones
Nombre Indicador	Porcentaje de número de requerimientos atendidos versus total de requerimientos solicitados
Descripción del Indicador	Construcción de sistemas informáticos.
Objetivo del Indicador	Desarrollar componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativas.
Forma de Cálculo	(Número de Requerimientos Atendidos / Total de Requerimientos Solicitados) *100
Fuentes de Información	Mediante cartas, correos, documentos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Subgerencia de Sistemas Administrativos, Subgerencia de Sistemas Asistenciales, Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.2.2 Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones
Nombre Indicador	Porcentaje de número requerimientos Atendidos versus total de requerimientos solicitados
Descripción del Indicador	Mantenimiento de sistemas informáticos
Objetivo del Indicador	Mantener componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativa
Forma de Cálculo	(Número de Requerimientos Atendidos / Total de Requerimientos Solicitados) *100
Fuentes de Información	Mediante cartas, correos, documentos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Subgerencia de Sistemas Administrativos, Subgerencia de Sistemas Asistenciales, Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.3 Gestionar pase a producción

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestionar pase a producción
Nombre Indicador	Porcentaje de número de pases realizados versus total de pases solicitados
Descripción del Indicador	Mide el avance de ejecucion de pases realizados
Objetivo del Indicador	Gestionar la conformidad del pse a producción
Forma de Cálculo	(Número de pases realizados / Total de pases solicitados) *100
Fuentes de Información	Cartas, informes, proyectos
Periodicidad de Medición	Por proyecto
Responsable de Medición	Sistemas
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.4 Certificar Software

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Certificar software
Nombre Indicador	Porcentaje de números de pruebas satisfactorias versus numero total de casos de pruebas.
Descripción del Indicador	Procedimientos de análisis y certificación de software
Objetivo del Indicador	Identificar la cantidad de bienes o servicios adquiridos anualmente
Forma de Cálculo	(Numero de pruebas satisfactorias/ Numero total de casos de pruebas)*100
Fuentes de Información	Actas de reunión
Periodicidad de Medición	Semanal
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Sistemas Asegurados, subsidios y Sociales - Subgerencia de Sistemas Administrativos
Meta	2019: 20% / 2020: 40% / 2021: 60%

S07.5 Configuración de Software licenciado

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Configuración de Software licenciado
Nombre Indicador	Porcentaje de numero de configuraciones atendidas versus total de numero de configuraciones solicitadas
Descripción del Indicador	Validar la correcta configuración de software, cumpliendo la calidad en el diseño y la ejecución integral de pruebas
Objetivo del Indicador	Incorporar nuevas funcionalidades al sistema
Forma de Cálculo	(Número de configuraciones atendidas/ Total de numero de configuraciones solicitadas)*100
Fuentes de Información	Informes de configuración de software (SAP)
Periodicidad de Medición	Semanal
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Sistemas Administrativos
Meta	2019: 20% / 2020: 40% / 2021: 60%

S07.6 Procesar Planillas

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Procesar Planillas
Nombre Indicador	Porcentaje de fecha de pago versus cronograma de pagos
Descripción del Indicador	Mide el avance de la elaboración de planillas
Objetivo del Indicador	Controlar y ejecutar las compensaciones remunerativas al personal
Forma de Cálculo	(Fecha de Pago / Cronograma de Pagos) *100
Fuentes de Información	Mediante cartas, correos, documentos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Subgerencia de Sistemas Administrativos
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.7 Atender Requerimientos de Acceso a la Información

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atender Requerimientos de acceso a la Información
Nombre Indicador	Porcentaje de requerimientos atendidos versus requerimientos solicitados
Descripción del Indicador	Desarrollo de programas que permita la extracción de información
Objetivo del Indicador	Disponer el acceso especifico, controlado y autorizado a la información que custodia la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Forma de Cálculo	(Requerimientos atendidos/Requerimientos solicitados) *100
Fuentes de Información	Cartas, informes, proyectos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Sistemas Asegurados, Seguros y Subsidios
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.8 Gestionar Contratación de Servicios

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestionar Contratación de Servicios
Nombre Indicador	Porcentaje de servicios desarrollados versus servicios programados
Descripción del Indicador	Asegurar que los contratos y acuerdos con los proveedores estén alineados con la estrategia y necesidades de los Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud
Objetivo del Indicador	Realizar una adecuada Gestión de los Recursos destinados en la ejecución de proyectos tercerizados
Forma de Cálculo	(Servicios desarrollados /Servicios programados) *100
Fuentes de Información	Actas de conformidad, pases a producción
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Subgerencia de Sistemas Administrativos, Subgerencia de Sistemas Asistenciales, Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.9 Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros
Nombre Indicador	Porcentaje de servicio por terceros ejecutados correctamente versus servicio totales por terceros)
Descripción del Indicador	Mide el avance de ejecucion del servicio de terceros
Objetivo del Indicador	Gestionar la conformidad funcional de los entregables
Forma de Cálculo	(Servicio por terceros ejecutados correctamente / Servicio totales por terceros)*100
Fuentes de Información	Cartas, informes, proyectos
Periodicidad de Medición	Por proyecto
Responsable de Medición	Sistemas
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.10 Configurar los Códigos de Sistemas

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Configurar los Códigos de Sistemas
Nombre Indicador	Porcentaje de requerimientos atendidos versus requerimientos solicitados
Descripción del Indicador	Desarrollar programas que actualicen los campos requeridos por el área usuaria.
Objetivo del Indicador	Realizar las actualizaciones de negocio a los sistemas informáticos.
Forma de Cálculo	(Requerimientos atendidos/requerimientos solicitados)*100
Fuentes de Información	Mediante cartas y/o correos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Subgerencia de Sistemas Administrativos, Subgerencia de Sistemas Asistenciales, Subgerencia de Sistemas Aseguradores, Subsidios y Sociales
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.11 Gestionar el Despliegue de Soluciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestionar el Despliegue de Soluciones
Nombre Indicador	Porcentaje de requerimientos atendidos versus requerimientos solicitados
Descripción del Indicador	Realizar las coordinaciones para las adecuaciones tecnológicas y capacitación a los usuarios finales acerca del sistema.
Objetivo del Indicador	Brindar operatividad del servicio
Forma de Cálculo	(Requerimientos atendidos/requerimientos solicitados)*100
Fuentes de Información	Informes, pases a producción, actas de conformidad
Periodicidad de Medición	Desacuerdo al plan de despliegue establecido
Responsable de Medición	Sistemas
Meta	2019: 20% / 2020: 40% / 2021: 60%

S07.12 Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atender recomendaciones del Órgano de control interno
Nombre Indicador	Porcentaje de número de recomendaciones atendidas versus total de recomendaciones recibidas
Descripción del Indicador	Mide el avance de atención de la implementación de recomendaciones del Órgano de Control Interno
Objetivo del Indicador	Implementación de las recomendaciones del Órgano de Control Interno
Forma de Cálculo	(Número de Recomendaciones atendidas /Total de Recomendaciones recibidas) *100
Fuentes de Información	Cartas, informes, proyectos
Periodicidad de Medición	Desacuerdo al plan de despliegue establecido
Responsable de Medición	Sistemas
Meta	2019: 20% / 2021: 40% / 2020:50%

S07.13.1 Identificar metodologías de riesgos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Identificar metodologías de riesgos
Nombre Indicador	Porcentaje de número de actividades cumplidas versus total de actividades planificadas
Descripción del Indicador	Conocer y leer las diferentes metodologías, verificar características y escoger una para ser implementada durante el año en curso para determinar la metodología a utilizar
Objetivo del Indicador	Elegir la mejor opción para realizar un tratamiento a los riesgos
Forma de Cálculo	(Número de actividades cumplidas / Total de actividades planificadas) * 100
Fuentes de Información	Metodología de Riesgos escogida para el año en curso
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.13.2 Inventario de riesgos de Seguridad de Información

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Inventario de riesgos de Seguridad de Información
Nombre Indicador	Porcentaje de número de activos inventariados versus total de activos ubicados en el Centro de Datos
Descripción del Indicador	Solicitar a la Gerencia de Producción el inventario actualizado de los activos ubicados en el Centro de Datos para realizar el Listado de inventario del total de Activos del Centro de Datos
Objetivo del Indicador	Contar con la relación de activos del Data Center actualizado para su posterior control
Forma de Cálculo	(Número de Activos inventariados / Total de activos ubicados en el Centro de Datos) * 100
Fuentes de Información	Inventario de activos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.13.3 Riesgos de Seguridad de Información clasificados

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Riesgos de Seguridad de Información clasificados
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Activos inventariados con Riesgos versus total de activos ubicados en el Centro de Datos con Riesgos
Descripción del Indicador	Realizar el Listado de inventario del total de Activos del Centro de Datos con sus respectivos riesgos
Objetivo del Indicador	Contar con la relación de activos del Data Center con sus respectivos riesgos
Forma de Cálculo	(Número de Activos inventariados con Riesgos / Total de activos ubicados en el Centro de Datos con Riesgos) * 100
Fuentes de Información	Inventario de archivos de Data Center
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.13.4 Implementar controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Implementar controles para mitigar los riesgos de seguridad de la información
Nombre Indicador	Porcentaje de numero de Incidentes documentados versus total de Incidentes mitigados
Descripción del Indicador	Realizar el documento de Plan de tratamiento de Riesgos
Objetivo del Indicador	Aplicar controles que mitiguen la posibilidad de que una amenaza explote una vulnerabilidad
Forma de Cálculo	(N° de Incidentes documentados / Total de Incidentes mitigados) * 100
Fuentes de Información	Plan de Seguridad Informática
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.14.1 Buscar origen de los incidentes de Seguridad Informática presentados

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Buscar origen de los incidentes de Seguridad Informática presentados
Nombre Indicador	Porcentaje de número de incidentes solucionados versus número de incidentes totales
Descripción del Indicador	Realizar un listado de incidentes de Seguridad para mejora de Procedimiento de Mitigación de incidentes
Objetivo del Indicador	Afrontar con éxito futuros incidentes en el menor tiempo posible
Forma de Cálculo	(Número de incidentes solucionados / Número de incidentes Totales) * 100
Fuentes de Información	Listado de Incidentes de Seguridad Informática
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.14.2 Establecer métricas de cumplimiento

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Establecer métricas de cumplimiento
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Indicadores totales versus número de Indicadores Periodo anterior
Descripción del Indicador	Actualizar el documento de aplicabilidad para entrega de métricas a Comité de Seguridad de Información
Objetivo del Indicador	Medir la Gestión de la Seguridad de Información
Forma de Cálculo	(Número de Indicadores totales / Número de Indicadores Periodo anterior) *100
Fuentes de Información	Listado de Indicadores
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.14.3 Actualizar documentos normativos de seguridad de la información

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Actualizar documentos normativos de seguridad de la información
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Normas revisadas versus total de Normas actualizadas
Descripción del Indicador	Realizar requerimiento de adquisición de normas vigentes para obtener la aprobación de Normatividad
Objetivo del Indicador	Contar con normas actualizadas y cumplir con la Legislación Aplicable
Forma de Cálculo	(Número de Normas revisadas / Total de Normas actualizadas) * 100
Fuentes de Información	Listado de Normas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.14.4 Difusión de normas elaboradas

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Difusión de normas elaboradas
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Normas actualizadas versus total de Normas difundidas a nivel nacional
Descripción del Indicador	Realizar la documentación aprobada para tener el comunicado de Actualización de Normas
Objetivo del Indicador	Conocimiento masivos de las Normas de Seguridad de Información
Forma de Cálculo	(Número de Normas actualizadas / Total de Normas difundidas a nivel nacional) * 100
Fuentes de Información	Listado de Normas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.15.1 Inventario de Base de Datos críticos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Inventario de Base de Datos críticos
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Base de Datos clasificadas versus número de Base de Datos totales
Descripción del Indicador	Requerimiento de Inventario de Base de Datos a nivel nacional para obtener la Base de Datos clasificadas
Objetivo del Indicador	Asegurar las Bases de Datos de la Institución
Forma de Cálculo	(Número de Base de Datos clasificadas / Número de Base de Datos totales) * 100
Fuentes de Información	Listado de Base de Datos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.15.2 Establecer lineamientos de Seguridad a Base de Datos por implementar

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Establecer lineamientos de Seguridad a Base de Datos por implementar
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Base de Datos con controles establecidos versus número Total de Base de Datos
Descripción del Indicador	Requerimiento para conocer el Apetito de Riesgo de la institución para poder obtener las medidas de seguridad implementadas en las Base de Datos
Objetivo del Indicador	Definir los controles apropiados para cada Base de Datos
Forma de Cálculo	(Número de Base de Datos con controles establecidos / Número Total de Base de Datos) * 100
Fuentes de Información	Listado de Base de Datos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.15.3 Realizar una verificación aleatoria de los procedimientos realizados

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Realizar una verificación aleatoria de los procedimientos realizados
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Controles realizados versus número Controles Planificados
Descripción del Indicador	Requerimiento de Inventario de Procedimientos realizados en Servidores para realizar el procedimiento de Base de Datos efectuados
Objetivo del Indicador	Seguimiento y Control de Base de Datos
Forma de Cálculo	(Número de Controles realizados / Número Controles Planificados) * 100
Fuentes de Información	Listado de Base de Datos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.16.1 Establecer visitas para evaluar el cumplimiento

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Establecer visitas para evaluar el cumplimiento
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Visitas realizadas versus número de Visitas planificadas
Descripción del Indicador	Solicitar Listado de establecimientos actualizados para efectuar Visitas Inopinadas
Objetivo del Indicador	Seguimiento y Control del SGSI
Forma de Cálculo	(Número de Visitas realizadas / Número de Visitas planificadas) * 100
Fuentes de Información	Actas de Visitas Inopinadas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.16.2 Establecer cuestionario de preguntas y su calificación

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Establecer cuestionario de preguntas y su calificación
Nombre Indicador	Porcentaje de número de cuestionarios realizados versus total de cuestionarios
Descripción del Indicador	Verificar normatividad SGSI vigente
Objetivo del Indicador	Mejoramiento de la Seguridad de Información en los centros asistenciales y administrativos a nivel nacional
Forma de Cálculo	(Número de cuestionarios realizados /Total de cuestionarios)*100
Fuentes de Información	Cuestionario
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.16.3 Establecer el levantamiento de observaciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Establecer el levantamiento de observaciones
Nombre Indicador	Porcentaje de número de observaciones implementadas versus número total de observaciones
Descripción del Indicador	Solicitar información a los centros a nivel nacional para obtener la Bitácora de avances y compromisos efectuados
Objetivo del Indicador	Incrementar la Seguridad de Información a nivel nacional
Forma de Cálculo	(Número de Observaciones implementadas / Número total de Observaciones) * 100
Fuentes de Información	Listado de Observaciones
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.16.4 Elaborar estadísticas de cumplimiento

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Elaborar estadísticas de cumplimiento
Nombre Indicador	Porcentaje de número de estadísticas implementadas versus número de estadísticas establecidas
Descripción del Indicador	Solicitar Cumplimiento de Medidas de Seguridad
Objetivo del Indicador	Dar a conocer el nivel de Seguridad de Información implementado
Forma de Cálculo	(Número de estadísticas implementadas / Número de estadísticas establecidas) * 100
Fuentes de Información	Estadísticas
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.17.1 Hardening de servidores del data center

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Hardening de servidores del data center
Nombre Indicador	Porcentaje de número de servidores con Hardening versus Número Total de servidores en el Centro de Datos
Descripción del Indicador	Inventario de Servidores para obtener el Informe realizado por la empresa proveedora
Objetivo del Indicador	Proteger la Infraestructura tecnológica
Forma de Cálculo	(Número de servidores con Hardening / Número Total de servidores en el Centro de Datos) * 100
Fuentes de Información	Listado de servidores Listado de configuraciones
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.17.2 Establecer Plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Establecer Plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información
Nombre Indicador	Porcentaje de número de Tipos de Incidentes documentados versus Total de Tipos de Incidentes
Descripción del Indicador	Requerimiento de Documentos establecidos, aprobados y difundidos para el envío físico de Plan de Respuesta a incidentes aprobado
Objetivo del Indicador	Reducir el tiempo de impacto en caso de incidentes
Forma de Cálculo	(N° de Tipos de Incidentes documentados / Total de Tipos de Incidentes)*100
Fuentes de Información	Plan de respuesta a incidentes de Seguridad de la Información
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Jefe de la Oficina de Seguridad Informática
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.18.1 Pasar a producción

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Pasar a producción
Nombre Indicador	Porcentaje de pases a producción solicitados versus pases a producción ejecutados
Descripción del Indicador	Programación, ejecución y validación de los pases a producción de las aplicaciones de EsSalud
Objetivo del Indicador	Realizar la aplicación de los pases a producción de las aplicaciones de EsSalud
Forma de Cálculo	(Pases a producción solicitados / Pases a producción ejecutados)*100
Fuentes de Información	Registro en Excel a cargo del Control de Procesos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Operaciones de TI
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.18.2 Respaldar y restaurar información

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Respaldar y restaurar información
Nombre Indicador	Porcentaje de respaldo versus restauración
Descripción del Indicador	Realizar el respaldo y la restauración de la información de las aplicaciones y base de datos de EsSalud
Objetivo del Indicador	Mantener la información de la institución respaldada
Forma de Cálculo	(Respaldo / Restauración)*100
Fuentes de Información	Registro en Excel a cargo del operador del Centro de Datos de EsSalud
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Operaciones de TI
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.18.3 Custodiar de medios magnéticos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Custodiar de medios magnéticos
Nombre Indicador	Porcentaje de medios magnéticos remitidos al mes versus medios magnéticos en custodia al mes
Descripción del Indicador	Mantener la integridad de los medios donde se almacena información de las aplicaciones de EsSalud
Objetivo del Indicador	Custodiar los medios donde se almacena la información de la entidad
Forma de Cálculo	(Medios magnéticos remitidos al mes / Medios magnéticos en custodia al mes)*100
Fuentes de Información	Registro en el aplicativo del proveedor del servicio
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Operaciones de TI
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.18.4 Operar el Centro de Datos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Operar el Centro de Datos
Nombre Indicador	Porcentaje de procesos programados versus procesos ejecutados
Descripción del Indicador	Validar el funcionamiento de las aplicaciones e informar sobre el funcionamiento de la misma. Reportar incidentes al administrador y analista responsable de la aplicación
Objetivo del Indicador	Gestionar la ejecución de los procesos programados en el Centro de Datos
Forma de Cálculo	(Procesos programados / Procesos Ejecutados)*100
Fuentes de Información	Registro en Excel del operador del centro de datos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Operaciones de TI
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.19 Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos
Nombre Indicador	Porcentaje de mantenimientos Programados versus mantenimientos ejecutados
Descripción del Indicador	Realizar la gestión de los servidores alojados en el Centro de Datos
Objetivo del Indicador	Brindar continuidad del servicio de la infraestructura del Centro de Datos
Forma de Cálculo	(Mantenimientos Programados / Mantenimientos Ejecutados)*100
Fuentes de Información	Informes de conformidad del servicio
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Operaciones de TI
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.20 Administrar la Base de Datos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Administrar la Base de Datos
Nombre Indicador	Porcentaje de caídas de base de datos en el mes
Descripción del Indicador	Revisión de la salud de la base de datos
Objetivo del Indicador	Brindar continuidad de servicio a las aplicaciones que acceden a información de la base de datos
Forma de Cálculo	(Caídas de base de datos / mes)*100
Fuentes de Información	Informe de administrador de Base de Datos
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Operaciones de TI
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.21.1 Atender y dar soporte a usuarios

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atender y dar soporte a usuarios
Nombre Indicador	Porcentaje de total de tickets registrados versis total de ticket atendidos
Descripción del Indicador	Atención a los usuarios en brindar solución presencial o remota al equipamiento informático asignado
Objetivo del Indicador	Prevención y solución de incidentes/problemas técnicos de hardware y software en los equipos de cómputo
Forma de Cálculo	(Total de ticket atendido / Total de ticket registrados) *100
Fuentes de Información	Informes del área usuario, web, proveedores
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Soporte Técnico
Meta	2019: 20% / 2020: 30% / 2021: 60%

S07.21.2 Realizar procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Realizar procedimiento para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional
Nombre Indicador	Porcentaje del total publicaciones realizadas versus total de publicaciones
Descripción del Indicador	Actualizar y publicar informacion en el Portal institucional
Objetivo del Indicador	Establecer el procedimeinto y las responsabilidades para la publicacion y actualizacion de informacion en el Portal Institucional, Intranet y Portal de Transparencia del Seguro Socual de Salud (EsSalud)
Forma de Cálculo	(Total publicaciones realizadas / Total de publicaciones)*100
Fuentes de Información	Formato en Excel
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Soporte Técnico
Meta	2019: 20% / 2020: 30% / 2021: 60%

S07.21.3. Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento estandarización

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento estandarización
Nombre Indicador	Porcentaje de total sustentos aprobados versus total de sustentos elaborados
Descripción del Indicador	Administrar licencias adquiridas por la institución
Objetivo del Indicador	Establecer, uniformizar y controlar actividades correspondientes a las solicitudes de adquisición o actualización de software comercial
Forma de Cálculo	(Total sustentos aprobados / Total de sustentos elaborados)*100
Fuentes de Información	Formato de plantilla en Excel
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Soporte Técnico
Meta	2019: 20% / 2020: 30% / 2021: 60%

S07.22.1.1 Plan de manteamiento preventivo

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Plan de Mantenimiento Preventivo
Nombre Indicador	Porcentaje de total de mantenimiento realizado versus inventario de equipamiento informático
Descripción del Indicador	Planificar el mantenimiento preventivo del equipamiento informático
Objetivo del Indicador	Tener una correcta operatividad de los equipos
Forma de Cálculo	(Total de manteniendo realizado / Inventario de equipamiento informático)*100
Fuentes de Información	Formato de plantilla en Excel
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Soporte Técnico
Meta	2019: 20% / 2020: 30% / 2021: 60%

S07.22.1.2 Ejecutar mantenimiento preventivo

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Ejecutar mantenimiento preventivo
Nombre Indicador	Porcentaje de total de mantenimiento realizado versus inventario de equipamiento informático
Descripción del Indicador	Establecer, uniformizar y controlar actividades correspondientes a las solicitudes de adquisición o actualización de software comercial
Objetivo del Indicador	Tener una correcta operatividad de los equipos
Forma de Cálculo	(Total de manteniendo realizado / Inventario de equipamiento informático)*100
Fuentes de Información	Formato en Excel
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Soporte Técnico
Meta	2019: 20% / 2020: 30% / 2021: 60%

S07.22.2 Realizar procedimientos de asignación y préstamo de equipos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Realizar procedimientos de asignación y préstamo de equipos
Nombre Indicador	Porcentaje de asignaciones y préstamos de equipos informáticos atentdido versus total de asignaciones y prestamos de equipos informáticos
Descripción del Indicador	Elaboración de procedimientos optimizando tiempos
Objetivo del Indicador	Identificar la cantidad de equipamiento adquiridos anualmente
Forma de Cálculo	(Asignaciones y préstamos de equipos informáticos atendidos / Total de asignaciones y préstamos de equipos informáticos)*100
Fuentes de Información	Fomatos, inventarios
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Soporte Técnico
Meta	2019: 20% / 2020: 30% / 2021: 60%

S07.22.3 Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)
Nombre Indicador	Porcentaje de EETT y TDR tramitados versus elaborados
Descripción del Indicador	Procedimientos para la adquisiciones de bienes o servicios
Objetivo del Indicador	Identificar la cantidad de bienes o servicios adquiridos anualmente
Forma de Cálculo	(EETT o TDR tramitados/ EETT o TDR elaborados)*100
Fuentes de Información	Informes del área usuario, web, proveedores
Periodicidad de Medición	-
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Soporte Técnico
Meta	2019: 20% / 2020: 30% / 2021: 60%

S07.23.1 Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones
Nombre Indicador	Porcentaje de equipamiento o servicio adquirido versus el equipamiento o servicio solicitado
Descripción del Indicador	Medir el numero de requerimientos atendidos relacionados con la solicitud de equipamiento y servicio
Objetivo del Indicador	identificar con que eficiencia se desarrolla la atención de los requerimientos de equipamiento o servicio
Forma de Cálculo	(Numero de bienes o servicios adquiridos / Total de bienes o servicios solicitados) *100
Fuentes de Información	Cartas de requerimiento, Ordenes de compra
Periodicidad de Medición	Anual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Comunicaciones
Meta	2019: 25% / 2020: 40% / 2021: 50%

S07.23.2 Gestionar la Plataforma de Comunicaciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestionar la Plataforma de Comunicaciones (Servicio de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil)
Nombre Indicador	Servicios de Telecomunicaciones en producción
Descripción del Indicador	Medicion del tiempo en que la entidad no recibe el servicio (inoperatividad de la plataforma de comunicaciones)
Objetivo del Indicador	Identificar el grado de disponibilidad del acceso a los aplicativos de EsSalud que se brindan desde el Centro de Datos de la Sede Central y uso de los servicios de telecomunicaciones proveídos a traves de la medicion del tiempo de servicio continuo (Servicio de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil)
Forma de Cálculo	(Servicios en producción/Servicios programados) *100
Fuentes de Información	Informes tecnicos del proveedor, informes tecnicos del personal que monitorea el servicio
Periodicidad de Medición	mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Comunicaciones
Meta	2019: 60% / 2020: 0.01%

S07.23.3 Brindar soporte de comunicaciones

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Brindar soporte de comunicaciones
Nombre Indicador	Porcentaje de grado de atencion
Descripción del Indicador	Medicion de la efectividad de la atencion tecnica de la sub Gerencia de comunicaciones
Objetivo del Indicador	Identificar la efectividad del soporte tecnico de la sub Gerencia de comunicaciones
Forma de Cálculo	(numero de atenciones atendidas - cerradas/numero de atenciones generadas)*100
Fuentes de Información	Sistema de mesa de ayuda
Periodicidad de Medición	mensual
Responsable de Medición	Sub Gerencia de Comunicaciones
Meta	2019: 70% / 2020: 80% / 2021: 100%

S07.24.1 Monitoreo y detección de incidentes

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Monitoreo y detección de incidentes
Nombre Indicador	Porcentaje de incidentes alertados o comunicados
Descripción del Indicador	Conocer el porcentaje de incidentes que fueron alertados oportunamente a las unidades respectivas
Objetivo del Indicador	Determinar el porcentaje de incidentes derivados para ser solucionados
Forma de Cálculo	(Cantidad de incidentes alertados / Cantidad de incidentes detectados)*100
Fuentes de Información	Correo electrónico Dispositivo móvil
Periodicidad de Medición	Semanal
Responsable de Medición	Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información
Meta	100%

S07.24.2 Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información
Nombre Indicador	Porcentaje de incidentes atendidos
Descripción del Indicador	Calcular el porcentaje de incidentes atendidos oportunamente
Objetivo del Indicador	Determinar el nivel de atención de los incidentes
Forma de Cálculo	(Cantidad de incidentes atendidos / Cantidad de incidentes registrados)*100
Fuentes de Información	Ticket Correo electrónico Formato OSI Dispositivo móvil
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tencologías de Información Subgerencia de Soporte Técnico Oficina de Seguridad Informática
Meta	100%

S07.24.3 Análisis y resolución de incidentes

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Análisis y resolución de incidentes
Nombre Indicador	Porcentaje de incidentes resueltos
Descripción del Indicador	Calcular el porcentaje de incidentes resueltos de manera oportuna
Objetivo del Indicador	Determinar el nivel de resolución de los incidentes
Forma de Cálculo	(Cantidad de incidentes resueltos / Cantidad de incidentes reportados)*100
Fuentes de Información	Informe de resolución Correo electrónico Bitácora de incidentes
Periodicidad de Medición	Mensual
Responsable de Medición	Subgerencia de Comunicaciones Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información
Meta	100%

S07.24.4 Gestión de recursos TI

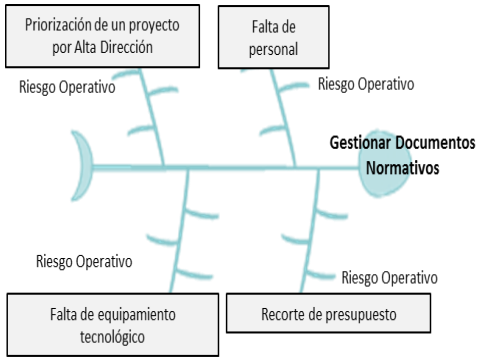
FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Gestión de recursos TI
Nombre Indicador	Porcentaje de adquisición de recursos
Descripción del Indicador	Conocer el porcentaje de recursos adquirido respecto al presupuesto asignado durante el año
Objetivo del Indicador	Determinar el porcentaje del presupuesto anual para las adquisiciones de recursos que se utilizó
Forma de Cálculo	(Costo del recurso adquirido / Presupuesto asignado para adquisición de recursos)*100
Fuentes de Información	Correo electrónico Dispositivo móvil TDR
Periodicidad de Medición	Anual
Responsable de Medición	Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones
Meta	<= 100%

9.6 Ficha de Riesgo

S07.1 Gestionar Documentos Normativos

FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Gestionar Documentos Normativos
		Actividad	Gestión de los Documentos Normativos
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Desarrollar de manera oportuna, dinámica y eficiente los documentos normativos para la Gestión y Seguimiento de los proyectos
		Ubicación (Departamento,	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
3	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**	
3	CODIFICACION			
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Priorización de un proyecto por Alta Dirección	
		Causa N° 2	Falta de personal	
		Causa N° 3	Falta de equipamiento tecnológico	
		Causa N° 4	Recorte de presupuesto	
		Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa	
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto		

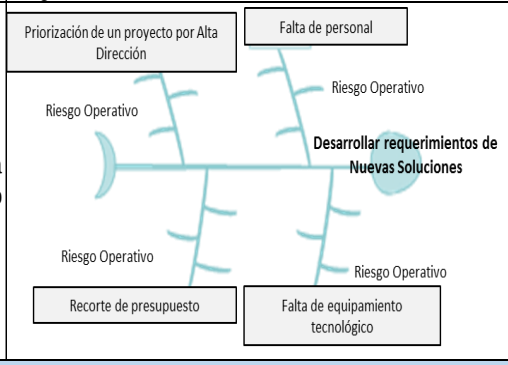
4		VALORACION DEL RIESGO					
4		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70	Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
		Alta		0.70	Alto		0.40
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.280**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
		Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Coordinación con las áreas solicitantes para el cumplimiento de las necesidades del proyecto				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Supervisión de los contratos del personal sobre la continuidad de los servicios Reuniones semanales				

S07.2.1 Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones

FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	Desarrollar Requerimientos
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Desarrollar requerimientos de Nuevas Soluciones
		Actividad	Desarrollo de los requerimientos solicitados por el área usuaria sobre las nueva soluciones.
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Contrucción de sistemas informáticos
		Ubicación (Departamento,	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
3	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**	
3	CODIFICACION			
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		No contar con la habilitación de los requerimientos tecnológicos	
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Priorización de un proyecto por Alta Dirección	
		Causa N° 2	Falta de personal	
		Causa N° 3	Falta de equipamiento tecnológico	
		Causa N° 4	Recorte de presupuesto	
		Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa	
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto		

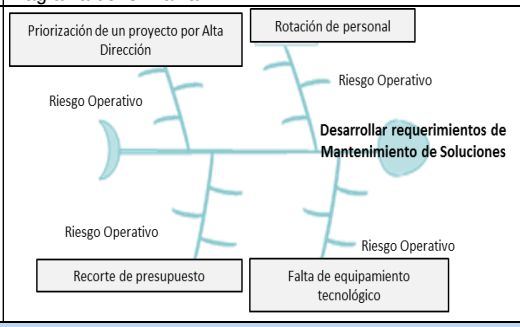
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70	Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
		Alta		0.70	Alto		0.40
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.280**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**	

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
		Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Coordinación con las áreas solicitantes para el cumplimiento del desarrollo del requerimiento				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Supervisión y control de los avances del proyecto Reuniones semanales				

S07.2.2 Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones

FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	Desarrollar Requerimientos
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Desarrollar requerimientos de Mantenimiento de Soluciones
		Actividad	Desarrollo de los requerimientos de mantenimiento solicitados por el área usuaria
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Mantenimiento de sistemas informáticos
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS		
3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**	
3	CODIFICACION		
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No aprobación de las pruebas por parte del usuario final	
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Priorización de un proyecto por Alta Dirección
		Causa N° 2	Rotación de personal
		Causa N° 3	Falta de equipamiento tecnológico
		Causa N° 4	Recorte de presupuesto
		Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	

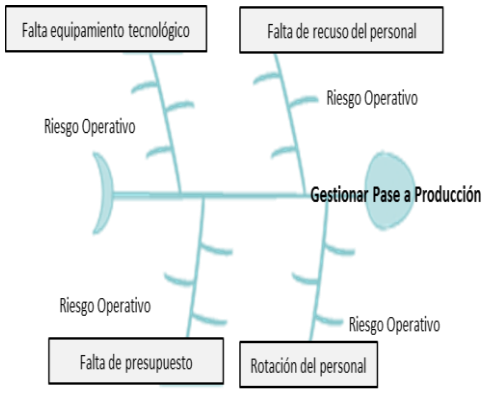
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Alta		0.70		Alto		0.40
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.280**	Prioridad del Riesgo	**Prioridad Moderada**		

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
		Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Coordinación con las áreas solicitantes para el cumplimiento del desarrollo del requerimiento				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Supervisión y control de los avances del proyecto Reuniones semanales				

S07.3 Gestionar Pase a Producción

FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Gestionar Pase a Producción
		Actividad	Realizar a gestión y supervisión del pase a producción
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Efectuar las actividades administrativas para la puesta en producción del sistema
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
	3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**	
	3	CODIFICACION		
	3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Demora en la realización de las pruebas funcionales y técnicas	
	3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de equipamiento tecnológico
			Causa N° 2	Falta de recurso del personal
			Causa N° 3	Falta de presupuesto
			Causa N° 4	Rotación del personal
			Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa
	3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	

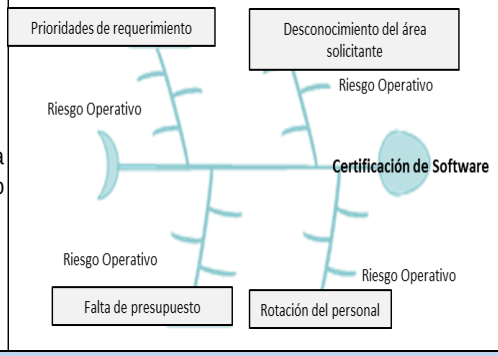
4		VALORACION DEL RIESGO					
		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
	4	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50		Moderado		0.20
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x		**0.100**	Prioridad		**Prioridad Moderada**	

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
	5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**	
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**	
	5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**		
	5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**			
	5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Seguimiento y control del procedimiento			
	6	RESPUESTA AL RIESGO	Supervision del Pase a Producción			

S07.4 Certificación de Software

FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

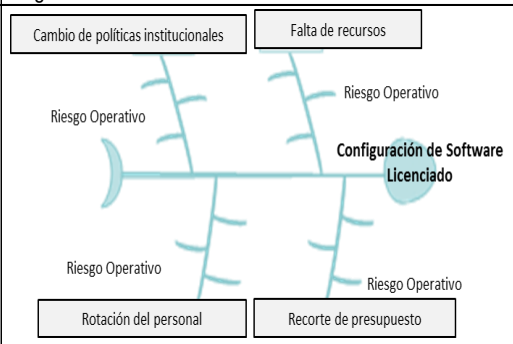
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Certificación de Software
		Actividad	Realizar la Certificación de software
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Validar un proyecto o requerimiento solicitado
		Ubicación (Departamento,	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
3	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**	
3	CODIFICACION			
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		No tener aprobación del documento de analisis funcional	
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Prioridades de requerimiento	
		Causa N° 2	Falta de información en el documento de analisis funcional	
		Causa N° 3	Falta de presupuesto	
		Causa N° 4	Rotación del personal	
		Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa	
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto		

4		VALORACION DEL RIESGO					
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5	Moderado	0.20	
		Alta	0.70		Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50	Moderado		
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.200**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**	

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
		Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Seguimiento y monitoreo de la solicitud				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Reuniones con el area usuaria				

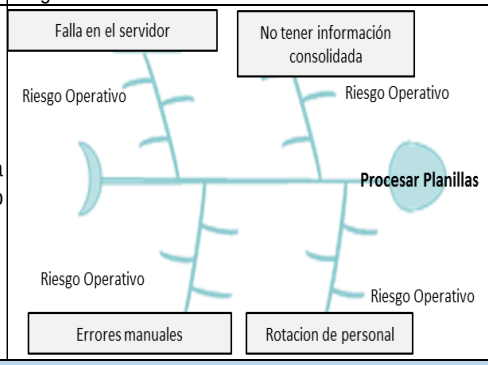
S07.5 Configuración de Software Licenciado

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Configuración de Software Licenciado					
		Actividad	Incorporar nuevas fucionalidades al sistema					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Validar la correcta configuracion de software, cumpliendo la calidad en el diseño y la ejecución integral de pruebas					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**						
3	CODIFICACION							
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Priorizacion de proyectos por Alta Dirección						
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Cambio de políticas institucionales					
		Causa N° 2	Falta de recursos					
		Causa N° 3	Rotación del personal					
		Causa N° 4	Recorte de presupuesto					
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa					
		Diagrama Causa Efecto						
4	VALORACION DEL RIESGO							
4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO			
	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo		
	Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05		
	Baja	0.30			Bajo	0.10		
	Moderada	0.50			Moderado	0.20		
	Alta	0.70	0.70		Alto	0.40	0.40	
	Muy alta	0.90			Muy alto	0.80		
	Moderada				Moderado			
4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO							
	Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.280**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**				
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**			
		Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**			
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**					
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**						
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Notificaciones de cambios por el despacho de GCTIC						
6	RESPUESTA AL RIESGO	Tercerizando los servicios.						

S07.6 Procesar Planillas

FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

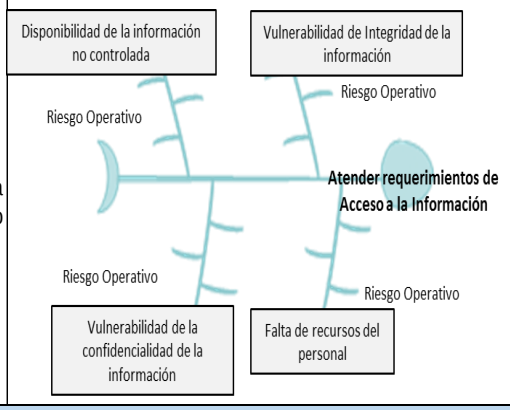
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Procesar Planillas
		Actividad	Realizar la nómina de planillas mensual de los trabajadores de EsSalud
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Ejecución de los cálculos remunerativos de acuerdo a la modalidad de contratación de los trabajadores de EsSalud
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			
3	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**	
3	CODIFICACION			
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		No tener la información consolidada en los días establecidos según cronograma	
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falla en el servidor	
		Causa N° 2	No tener información consolidada	
		Causa N° 3	Errores manuales	
		Causa N° 4	Rotación de personal	
		Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa	
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto		

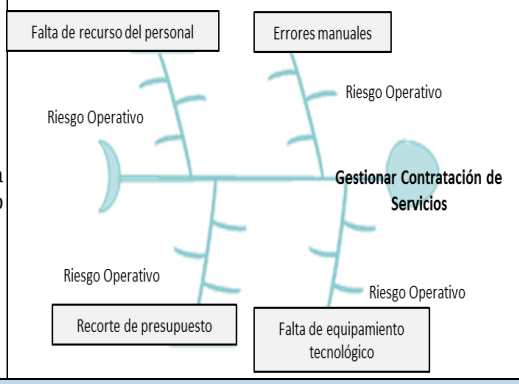
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3	Bajo	0.10	
		Moderada	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70		Alto	0.40	
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	0.8
		Baja		0.30	Muy alto		0.80
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.240**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**	

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
		Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Monitoreo de la fechas de planilla				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Generando unas planillas adicionales				

S07.7 Atender requerimientos de Acceso a la Información

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIEGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Atender requerimientos de Acceso a la Información					
		Actividad	Atencion de los requerimientos de acceso a la información					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Desarrollo de programas que permitan la extracción de información					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3 TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**						
	3 CODIFICACION							
	3 DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Acceso indebido a la informacion						
	3 CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Disponibilidad de la información no controlada					
		Causa N° 2	Vulnerabilidad de Integridad de la información					
		Causa N° 3	Vulnerabilidad de la confidencialidad de la información					
		Causa N° 4	Falta de recursos del personal					
	3 TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa					
		Diagrama Causa Efecto						
4	VALORACION DEL RIESGO							
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.8
		Moderada				Moderado		
	4 PRIORIZACIÓN DEL RIESGO							
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.240**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5 ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**			
		Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**			
	5 RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**					
	5 CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**						
	5 ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	En el proceso de traspaso de informacion al usuario						
	6 RESPUESTA AL RIESGO	Supervisión y control de la entrega de información al responsable usuario						

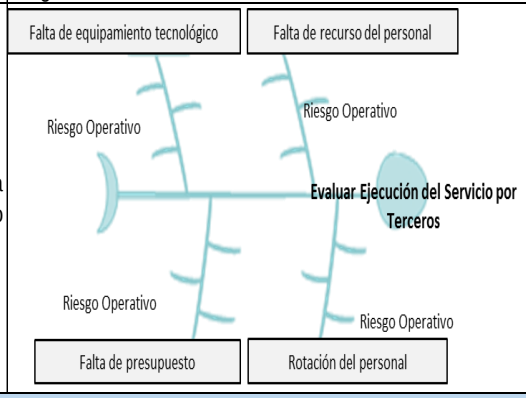
S07.8 Gestionar Contratación de Servicios

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	|	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Gestionar Contratación de Servicios					
		Actividad	Contratación de servico por parte del área usuaria para cumplir con actividades programadas en el Plan Operativo Institucional					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Asegurar que los contratos y acuerdos con los proveedores estén alineados con la estrategia y necesidades de los Órganos y Unidades orgánicas de EsSalud					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3	CODIFICACION						
	3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Incumplimiento con las actividades del Plan Operativo Institucional					
	3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de recurso del personal				
			Causa N° 2	Errores manuales				
			Causa N° 3	Recorte de presupuesto				
			Causa N° 4	Falta de equipamiento tecnológico				
			Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa				
	3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto						
4		VALORACION DEL RIESGO						
		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
	4	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50		Moderado		0.20
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.100**	Prioridad del Riesgo	**Prioridad Moderada**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**			
	5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Seguimiento del proceso de Gestionar Contratación de Servicios					
	6	RESPUESTA AL RIESGO	Capacitación del personal Solicitar equipamiento técnologico para el desarrollo de las actividades para el cumplimiento del Plan Operativo Institucional					

S07.9 Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros

FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

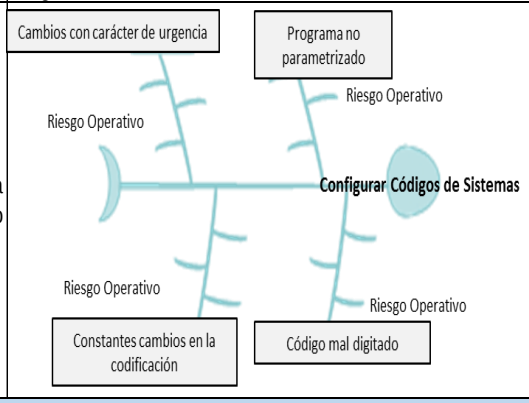
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Evaluar Ejecución del Servicio por Terceros
		Actividad	Realizar el seguimiento y control en la ejecución del servicio contratado
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Medir el avance de ejecucion del servicio de terceros
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María

3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS		
3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**	
3	CODIFICACION		
3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Incumplimiento de los entregables en fecha pactada	
3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de equipamiento tecnológico
		Causa N° 2	Falta de recurso del personal
		Causa N° 3	Falta de presupuesto
		Causa N° 4	Rotación del personal
		Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa
3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto	

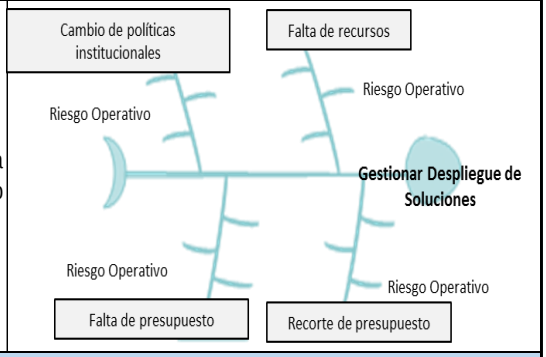
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO	
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50		Moderado		0.20
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.100**	Prioridad del Riesgo	**Prioridad Moderada**		

5	RESPUESTA A LOS RIESGOS					
5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
		Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**				
5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Seguimiento y control del servicio contratado				
6	RESPUESTA AL RIESGO	Supervision de la disponibilidad de los recursos				

S07.10 Configurar Códigos de Sistemas

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Configurar Códigos de Sistemas					
		Actividad	Realizar la parametrización en los sistemas informáticos					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Desarrollar programas que actualicen los campos requeridos por el área usuaria.					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3	CODIFICACION						
	3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Operativodad del sistema se vea impactada por el cambio del cofigo					
	3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Cambios con carácter de urgencia				
			Causa N° 2	Programa no parametrizado				
			Causa N° 3	Constantes cambios en la codificación				
			Causa N° 4	Código mal digitado				
	3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa				
			Diagrama Causa Efecto						
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.8
		Moderada				Moderado		
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.240**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**			
	5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	En el procesos de verificación del código					
	6	RESPUESTA AL RIESGO	Atención oportuna del riesgo					

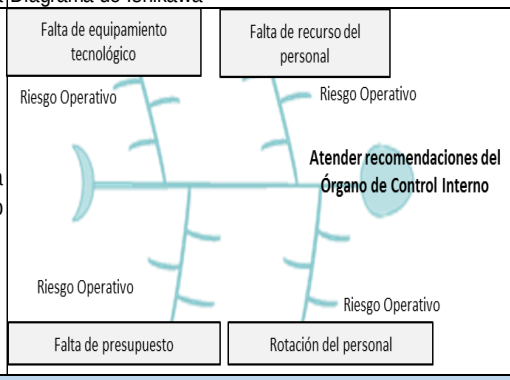
S07.11 Gestionar Despliegue de Soluciones

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Gestionar Despliegue de Soluciones					
		Actividad	Realizar el Despliegue de las Soluciones					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar las actividades para el despliegue y operatividad del sistema en los organos y centros asistenciales de EsSalud					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3	CODIFICACION						
	3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Priorizacion de proyectos por Alta Dirección					
	3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Cambio de políticas institucionales				
			Causa N° 2	Falta de recursos				
			Causa N° 3	Rotación del personal				
			Causa N° 4	Recorte de presupuesto				
			Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa				
	3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70		Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada				Moderado		
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.280**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**			
	5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Cambio de las políticas en la gestión organizacional					
	6	RESPUESTA AL RIESGO	Actualización de los documentos de gestión					

S07.12 Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno

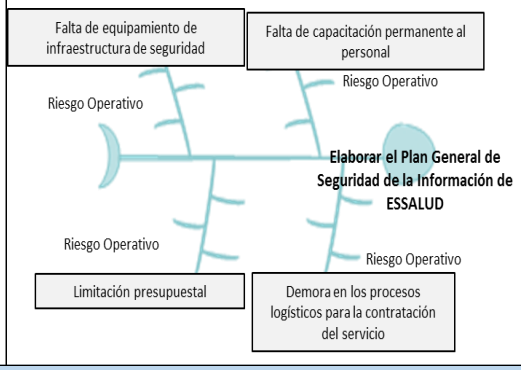
FICHA DE RIESGO
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS

1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones
		Proceso (Nivel 1)	
		Subproceso (Nivel 2)	
		Procedimiento	Atender recomendaciones del Órgano de Control Interno
		Actividad	Atención de las recomendaciones del Órgano de Control Interno
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Efectuar las actividades concernientes a brindar atención a las recomendaciones del órgano de control; así como del seguimiento y control de su implementación
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María

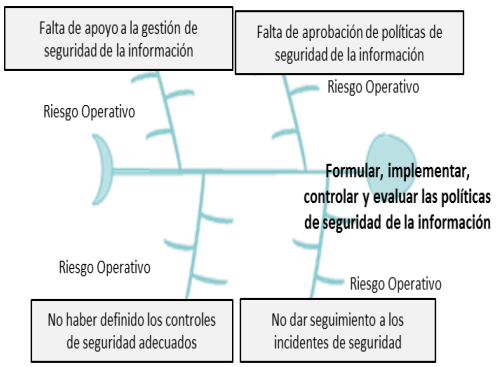
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
	3	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**		
	3	CODIFICACION			
	3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO			
	3	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de equipamiento tecnológico	
			Causa N° 2	Falta de recurso del personal	
			Causa N° 3	Falta de presupuesto	
			Causa N° 4	Rotación del personal	
			Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa	
	3	TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto		

4		VALORACION DEL RIESGO					
		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
	4	Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo			Analisis Cualitativo	Analisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50		Moderado		0.20
	4	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.100**	Prioridad del Riesgo	**Prioridad Moderada**		
5		RESPUESTA A LOS RIESGOS						
	5	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Seguimiento y control de las recomendaciones					
	6	RESPUESTA AL RIESGO	Supervision de la disponibilidad de los recursos					

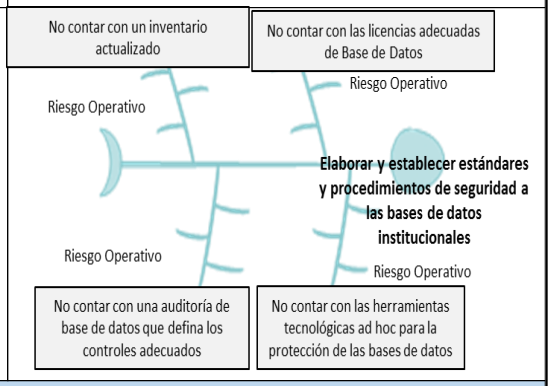
S07.13 Elaborar el Plan General de Seguridad de la Información de ESSALUD

FICHA DE RIESGO									
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS									
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones						
		Proceso (Nivel 1)							
		Subproceso (Nivel 2)							
		Procedimiento	Elaborar el Plan General de Seguridad de la Información de ESSALUD						
		Actividad	Establecer metodología de riesgos para contar con un inventario, clasificarlo y proponer sanciones, y así dar cumplimiento a la Política de Seguridad de Información en EsSalud						
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Establecer los lineamientos de Seguridad de Información en todos los procesos que realiza EsSalud en beneficio de su personal y de los asegurados						
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María						
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS								
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**						
	3.2	CODIFICACION							
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Incumplimiento de la Política de Seguridad de Información de EsSalud.						
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de equipamiento de infraestructura de seguridad					
			Causa N° 2	Falta de capacitación permanente al personal					
			Causa N° 3	Limitación presupuestal					
			Causa N° 4	Materialización de los riesgos latentes de seguridad					
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa					
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto							
4		VALORACION DEL RIESGO							
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA					IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo				Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10				Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30				Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70				Alto	0.40	0.04
		Muy alta	0.90				Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50			Alto		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO							
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.200**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS								
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**			
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**					
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**						
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Incidentes de seguridad, obsolescencia tecnológica.						
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Respuesta temprana a Incidentes de seguridad y medidas compensatorias para mitigar el riesgo tecnológico.						

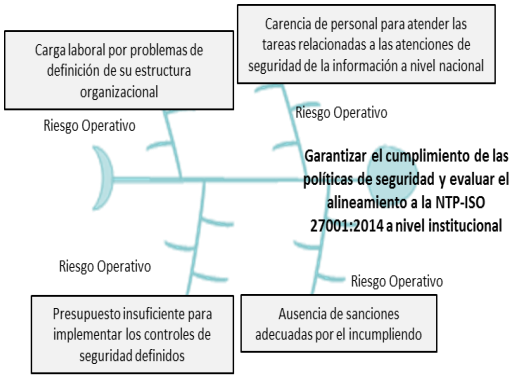
S07.14 Formular, implementar, controlar y evaluar las políticas de seguridad de la información

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Formular, implementar, controlar y evaluar las políticas de seguridad de la información					
		Actividad	Establecer métricas de cumplimiento y actualizar documentos normativos de seguridad de la información para su aprobación y difusión.					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Brindar solución de mitigación a los incidentes de Seguridad, clasificándolos y actualizando los documentos normativos					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Falta de medición para establecer los controles de riesgo de seguridad.					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de apoyo a la gestión de seguridad de la información				
			Causa N° 2	Falta de aprobación de políticas de seguridad de la información				
			Causa N° 3	No haber definido los controles de seguridad adecuados				
			Causa N° 4	No dar seguimiento a los incidentes de seguridad				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto						
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70		Alto	0.40	0.04
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Alta		0.70		Alto		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.280**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**			
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Postergación de la atención de necesidades de seguridad de la información de la institución, reducción de presupuesto a las iniciativas de seguridad					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Medidas compensatorias para mitigar el riesgo de seguridad de la información					

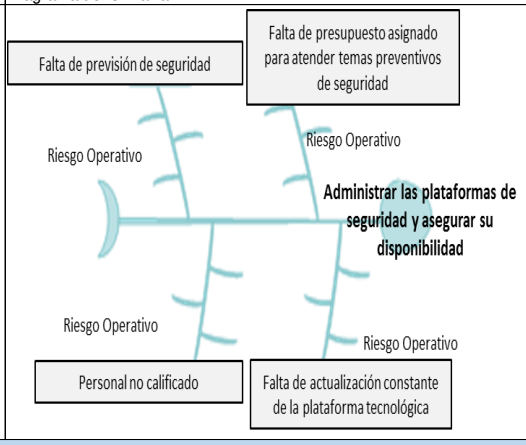
S07.15 Elaborar y establecer estándares y procedimientos de seguridad a las bases de datos institucionales

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Elaborar y establecer estándares y procedimientos de seguridad a las bases de datos institucionales					
		Actividad	Aseguramiento de la Base de Datos de la institución, mediante el establecimiento de procedimientos de Seguridad y su verificación aleatoria.					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Establecer lineamientos base para asegurar las Base de Datos					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Incumplimiento de medidas de seguridad a las Bases de Datos de la Institución					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	No contar con un inventario actualizado				
			Causa N° 2	No contar con las licencias adecuadas de Base de Datos				
			Causa N° 3	No contar con una auditoría de base de datos que defina los controles adecuados				
			Causa N° 4	No contar con las herramientas tecnológicas ad hoc para la protección de las bases de datos				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto						
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.08
		Moderada		0.50		Muy alto		0.80
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.400**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Presencia de incidentes relacionados a las Base de Datos. Ausencia de actualizaciones necesarias para la protección de las Bases de Datos.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Instalación de actualizaciones de seguridad. Verificación de privilegios de acceso a las Bases de Datos					

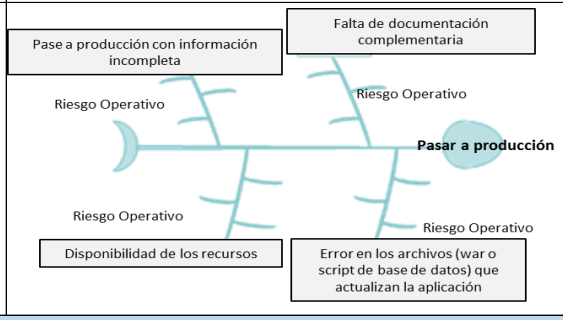
S07.16 Garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)					
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad y evaluar el alineamiento a la NTP-ISO 27001:2014 a nivel institucional				
		Actividad	Realizar el alineamiento de Seguridad de la Información en todos los establecimientos a nivel nacional.				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Mediante visitas a los centros asistenciales, administrativos y de empresas que tienen contrato con EsSalud verificar la aplicación de las Medidas de Seguridad de Información				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Postergación de la revisión y definición de la situación actual de los establecimientos a nivel				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Carga laboral por problemas de definición de su estructura organizacional			
			Causa N° 2	Carencia de personal para atender las tareas relacionadas a las atenciones de seguridad de la información a nivel nacional			
			Causa N° 3	Presupuesto insuficiente para implementar los controles de seguridad definidos			
			Causa N° 4	Ausencia de sanciones adecuadas por el incumpliendo			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70		Alto	0.40	0.04
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Alta		0.70		Alto		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.280**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Incremento de los incidentes de seguridad a nivel nacional. No disminución de la brecha de seguridad de la información a nivel nacional.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Programa de concientización para mejorar la cultura de seguridad de la información. Incrementar las visitas inopinadas para el acompañamiento en el levantamiento de observaciones.					

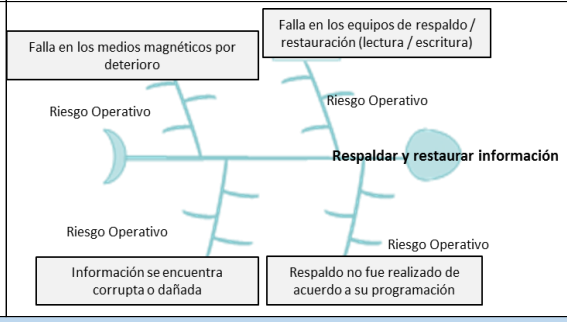
S07.17 Monitorear los incidentes a través de las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Monitorear los incidentes a través de las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad					
		Actividad	Aseguramiento del hardware de la plataforma tecnológica del Data Center y establecimiento del Plan de respuesta a incidentes de seguridad de la información					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Establecer mejoras de Seguridad, realizando configuraciones personalizadas por Servidor / Aplicación / Cantidad de Accesos					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Desconocimiento del riesgo de las medidas de seguridad aplicables en el equipamiento del Data Center					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de previsión de seguridad				
			Causa N° 2	Falta de presupuesto asignado para atender temas preventivos de seguridad				
			Causa N° 3	Personal no calificado				
			Causa N° 4	Falta de actualización constante de la plataforma tecnológica				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto						
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70		Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.80
		Alta		0.70		Muy alto		0.80
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.560**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Caída reiterativa de servicios. Demora en solución de incidentes.					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Documentación de incidentes y elaboración de base de conocimientos de respuesta a incidentes.					

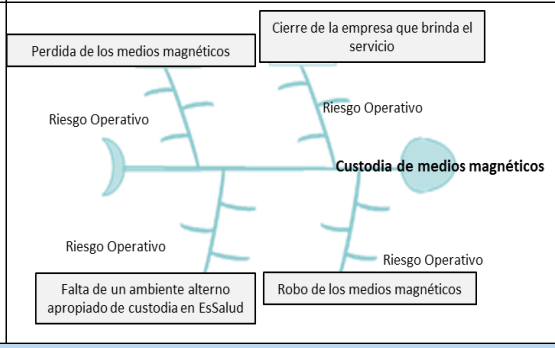
S07.18.1 Pasar a producción

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Procesar Información				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Pasar a producción				
		Actividad	Mantener la operatividad de las aplicaciones alojadas en el Centro de Datos de EsSalud y del proveedor del Hosting				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Programación, ejecución y validación de los pases a producción de las aplicaciones de EsSalud				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Debido a que no se pueda aplicar al pase a producción en las aplicaciones se puede generar discontinuidad en los servicios por no encontrarse actualizado.				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Pase a producción con información incompleta			
			Causa N° 2	Falta de documentación complementaria			
			Causa N° 3	Disponibilidad de los recursos			
			Causa N° 4	Error en los archivos (war o script de base de datos) que actualizan la aplicación			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Alto		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.120**	Prioridad del Riesgo		**Prioridad Moderada**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Revisión de la documentación previo a la programación del pase a producción					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Coordinación con la Gerencia de Desarrollo e Innovación Tecnológica de la GCTIC					

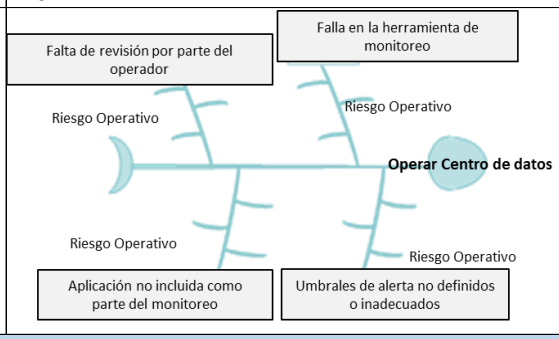
S07.18.2 Respaldar y restaurar información

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Procesar Información				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Respaldar y restaurar información				
		Actividad	Brindar el respaldo y restauración de la información de la base de datos de EsSalud				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar el respaldo y la restauración de la información de las aplicaciones y base de datos de EsSalud				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Debido a que no se cuenta con información respaldada de los sistemas, se generaría que no se pueda restaurar la información ante una contingencia o pérdida de información, lo cual impactaría en la continuidad de la operación de los servicios y/o aplicativos.				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falla en los medios magnéticos por deterioro			
			Causa N° 2	Falla en los equipos de respaldo / restauración (lectura / escritura)			
			Causa N° 3	Información se encuentra corrupta o dañada			
			Causa N° 4	Respaldo no fue realizado de acuerdo a su programación			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.8
		Moderada		0.50		Muy alto		0.80
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.400**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**			
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Pruebas de restauración con errores					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Contar con un equipo de restauración y pruebas de validación aleatorias post respaldo					

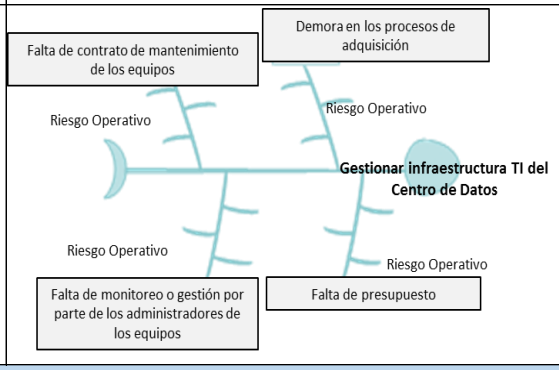
S07.18.3 Custodiar de medios magnéticos

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Procesar Información				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Custodia de medios magnéticos				
		Actividad	Custodiar los medios donde se almacena la información de la entidad				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Mantener la integridad de los medios donde se almacena información de las aplicaciones de EsSalud				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Debido a que el proveedor no aplica medidas de seguridad para el traslado de los medios magnéticos, podría generarse perdida o robo de los medios lo que originaría que no pueda restaurarse la información, afectando la continuidad operativa de los servicios				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Perdida de los medios magnéticos			
			Causa N° 2	Cierre de la empresa que brinda el servicio			
			Causa N° 3	Falta de un ambiente alterno apropiado de custodia en EsSalud			
			Causa N° 4	Robo de los medios magnéticos			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.8
		Baja		0.30		Muy alto		0.80
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.240**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**		
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	No cumplimiento de recojo o entrega de medios a requerimiento de EsSalud					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Gestionar la entrega o recojo de los medios de acuerdo a la programación establecida por EsSalud					

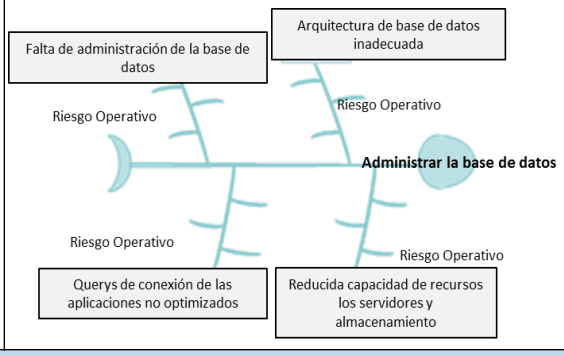
S07.18.4 Operar el Centro de Datos

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Procesar Información				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Operar Centro de datos				
		Actividad	Gestionar la ejecución de los procesos programados en el Centro de Datos				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Validar el funcionamiento de las aplicaciones e informar sobre el funcionamiento de la misma. Reportar incidentes al administrador y analista responsable de la aplicación				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Debido a que no monitorean las aplicaciones por parte del operador de turno, se podría presentar alertas o problemas en el funcionamiento de las aplicaciones, lo cual originaría falta de servicio hacia las áreas administrativas y/o asistenciales				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de revisión por parte del operador			
			Causa N° 2	Falla en la herramienta de monitoreo			
			Causa N° 3	Aplicación no incluida como parte del monitoreo			
			Causa N° 4	Umbrales de alerta no definidos o inadecuados			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50		Alto		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.200**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**		**Evitar Riesgo**	
			Aceptar Riesgo				**Transferir Riesgo**	
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Lentitud de las aplicaciones					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Verificar que las aplicaciones se encuentren establecidas en la bitácora de monitoreo					

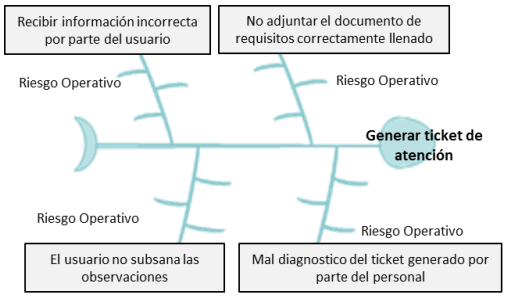
S07.19 Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)					
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Gestionar infraestructura TI del Centro de Datos				
		Actividad	Brindar continuidad del servicio de la infraestructura del Centro de Datos				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar la gestión de los servidores y facilities alojados en el Centro de Datos				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Debido a la falta de gestión de la infraestructura del Centro de Datos se podría originar fallas en los equipos lo que afectaría la continuidad de los servicios				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de contrato de mantenimiento de los equipos			
			Causa N° 2	Demora en los procesos de adquisición			
			Causa N° 3	Falta de monitoreo o gestión por parte de los administradores de los equipos			
			Causa N° 4	Falta de presupuesto			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto				
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.8
		Moderada		0.50		Muy alto		0.80
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.400**	Prioridad del Riesgo	**Alta Prioridad**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**			
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Demora en la contratación de los servicios y/o alerta de los equipos					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Seguimiento y gestión de los servicios de mantenimiento para los equipos del Centro de Datos					

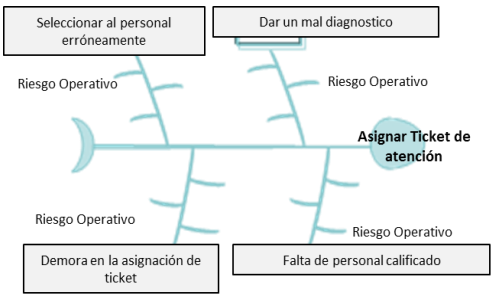
S07.20 Administrar la base de datos

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)						
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Administrar la base de datos					
		Actividad	Brindar continuidad de servicio a las aplicaciones que acceden a información de la base de datos					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Revisión de la salud de la base de datos					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Debido a que no se gestiona la base de datos de las aplicaciones, podrían presentarse problemas de alto consumo de recursos de procesamiento, memoria y almacenamiento, lo cual originaría que no se puede acceder a la información por parte de las aplicaciones, lo que afectaría la continuidad del servicio					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de administración de la base de datos				
			Causa N° 2	Arquitectura de base de datos inadecuada				
			Causa N° 3	Querys de conexión de las aplicaciones no optimizados				
			Causa N° 4	Reducida capacidad de recursos los servidores y almacenamiento				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	0.8
		Baja		0.30		Muy alto		0.80
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.240**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**		
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**		**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Lentitud de respuesta de la base de datos					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Validar la salud de la base de datos a través de la revisión de los recursos (equipos) y tiempo de respuesta de las aplicaciones					

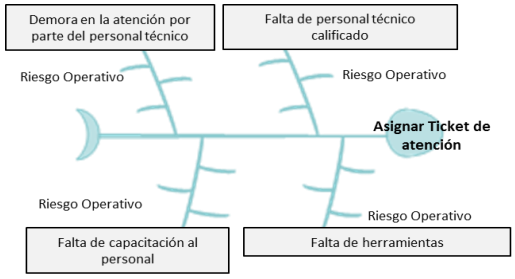
S07.21.1.1 Generar ticket de atención

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)	Brindar Soporte Técnico					
		Subproceso (Nivel 2)	Atender y dar soporte a usuarios					
		Procedimiento	Generar ticket de atención					
		Actividad	Brinda el servicio de solución a los requerimiento o incidencias					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Procedimiento para llevar un control de las solicitudes relacionados a temas informáticos generados por los usuarios de EsSalud					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Procesos de índole manual que requiere ser automatizado con el apoyo GCTIC					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Recibir información incorrecta por parte del usuario				
			Causa N° 2	No adjuntar el documento de requisitos correctamente llenado				
			Causa N° 3	El usuario no subsana las observaciones				
			Causa N° 4	Mal diagnostico del ticket generado por parte del personal				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto						
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Moderado		0.20
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.060**	Prioridad del Riesgo	**Prioridad Moderada**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Seguimiento de generación de ticket					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Contratar al usuario solicitante enviar la información correcta. Enviar correo solicitando subsanar las observaciones Corregir el diagnostico del ticket					

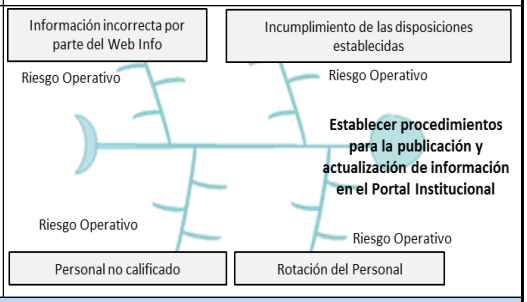
S07.21.1.2 Asignar Ticket de atención

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)	Brindar Soporte Técnico					
		Subproceso (Nivel 2)	Atender y dar soporte a usuarios					
		Procedimiento	Asignar Ticket de atención					
		Actividad	Seleccionar al personal para la atención del ticket					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Permite al usuario llevar un control de la solicitud					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No cumplir con tiempo para la elaboración del documento de gestión.					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Seleccionar al personal erróneamente				
			Causa N° 2	Dar un mal diagnostico				
			Causa N° 3	Demora en la asignación de ticket				
			Causa N° 4	Falta de personal calificado				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada				Moderado		0.20
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.100**	Prioridad del Riesgo		**Prioridad Moderada**		
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Personal asignado reporta a Mesa de Ayuda que la solicitud corresponde a otra área					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Asignar al personal calificado					

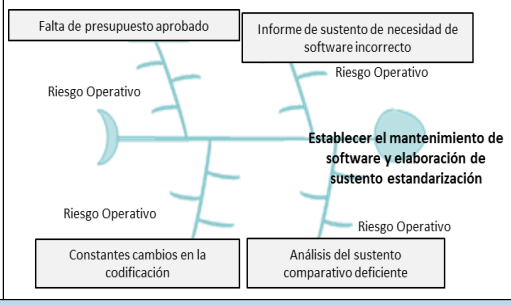
S07.21.1.3 Atender ticket

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO		Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
			Proceso (Nivel 1)	Brindar Soporte Técnico				
			Subproceso (Nivel 2)	Atender y dar soporte a usuarios				
			Procedimiento	Atender ticket				
			Actividad	Solución a las solicitudes reportadas por los usuarios				
2	OBJETIVO DEL PROCESO		Descripción	Proceso de atención de solicitudes enviadas por los usuarios				
			Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		No cumplir con tiempo para la elaboración del documento de gestión.				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)		Causa N° 1	Demora en la atención por parte del personal técnico			
				Causa N° 2	Falta de personal técnico calificado			
				Causa N° 3	Falta de capacitación al personal			
				Causa N° 4	Falta de herramientas (insumo, aplicativos)			
				Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION		Diagrama Causa Efecto				
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	0.1
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Bajo		0.10
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.030**	Prioridad del Riesgo		**Baja Prioridad**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA		**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**	
				Aceptar Riesgo		**X**	**Transferir Riesgo**	
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)		**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO		**No aplica**				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)		Seguimiento de la solicitudes al personal asignado				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO		Capacitar al personal Contar con herramientas (insumo, aplicativos) Contratar personal calificado				

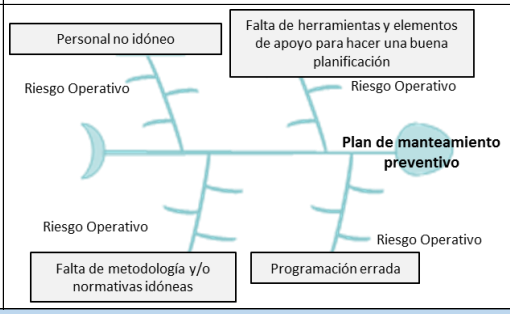
S07.21.2 Realizar procedimientos para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO		Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
			Proceso (Nivel 1)	Establecer procedimientos				
			Subproceso (Nivel 2)					
			Procedimiento	Realizar procedimientos para la publicación y actualización de información en el Portal Institucional				
			Actividad	Establecer el procedimiento y las responsabilidades para la publicación y actualización en el Portal Institucional, Intranet y Portal de Transparencia del Seguro Social de Salud.				
2	OBJETIVO DEL PROCESO		Descripción	Procedimientos para la publicación de información en el portal Institucional, Intranet y Portal de Transparencia del Seguro Social de Salud.				
			Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)		Causa N° 1	Información incorrecta por parte del Web Info			
				Causa N° 2	Incumplimiento de las disposiciones establecidas			
				Causa N° 3	Personal no calificado			
				Causa N° 4	Rotación del Personal			
				Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION		Diagrama Causa Efecto				
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	0.1
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Bajo		0.10
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.030**	Prioridad del Riesgo		**Baja Prioridad**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA		**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
				Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)		**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO		**No aplica**				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)		Incumplimiento de las disposiciones establecidas				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO		Hacer seguimiento a las disposiciones establecidas en la Directiva				

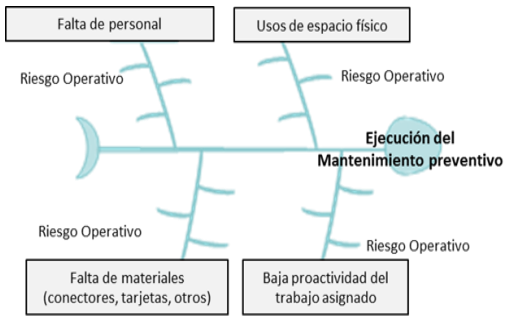
S07.21.3 Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento de estandarización

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO		Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
			Proceso (Nivel 1)	Brindar Soporte Técnico				
			Subproceso (Nivel 2)					
			Procedimiento	Realizar el mantenimiento de software y elaboración de sustento estandarización				
			Actividad	Elaborar el sustento de estandarización de software para si adquisición				
2	OBJETIVO DEL PROCESO		Descripción	Procedimiento para adquirir software licenciado a EsSalud				
			Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO						
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)		Causa N° 1	Falta de presupuesto aprobado			
				Causa N° 2	Informe de sustento de necesidad de software incorrecto			
				Causa N° 3	Desconocimiento de normativa sobre solicitud de software			
				Causa N° 4	Análisis del sustento comparativo deficiente			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto						
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	0.1
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Bajo		0.10
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.030**	Prioridad del Riesgo	**Baja Prioridad**		
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA		**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**	
				Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**	
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)		**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO		**No aplica**				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)		Evaluación del requerimiento				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO		Carta de sustento de observaciones				

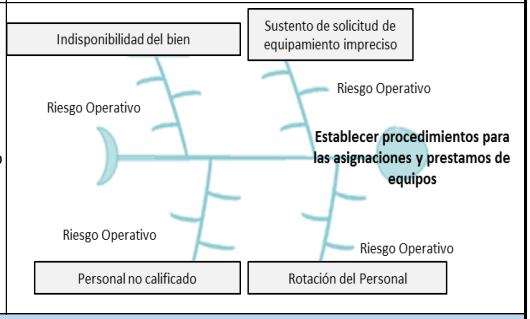
S07.22.1.1 Plan de manteamiento preventivo

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)	Brindar Soporte Técnico					
		Subproceso (Nivel 2)	Establecer el mantenimiento de hardware a los equipos institucionales y arrendados					
		Procedimiento	Plan de manteamiento preventivo					
		Actividad	Realizar el plan de mantenimiento preventivo					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Prevenir y minimizar la probabilidad de fallas mediante una limpieza interna de los equipos					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Realizar planes deficientes que afectara el normal mantenimiento de los equipos institucionales y arrendados					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Personal no idóneo				
			Causa N° 2	Falta de herramientas y elementos de apoyo para hacer una buena planificación				
			Causa N° 3	Falta de metodología y/o normativas idóneas				
			Causa N° 4	Programación errada				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO						
5	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.30		Bajo	0.10	0.1
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Bajo		0.10
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.030**	Prioridad del Riesgo		**Baja Prioridad**		
	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Casos ocurridos históricamente					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Capacitación en ejecutar el plan de mantenimiento Identificar los errores y fallas de los planes anteriores y mejorarlos					

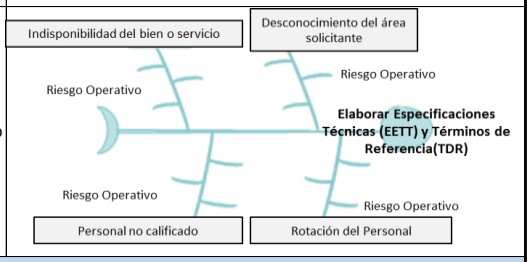
S07.22.1.2 Ejecutar del Mantenimiento preventivo

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)	Brindar Soporte Técnico					
		Subproceso (Nivel 2)	Establecer el mantenimiento de hardware a los equipos institucionales y arrendados					
		Procedimiento	Ejecutar del Mantenimiento preventivo					
		Actividad	Ejecución el mantenimiento preventivo					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Prevenir y minimizar la probabilidad de fallas mediante una limpieza interna de los equipos					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No cumplir con tiempo para la elaboración del documento de gestión.					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Falta de personal				
			Causa N° 2	Usos de espacio físico				
			Causa N° 3	Falta de materiales (conectores, tarjetas, otros)				
			Causa N° 4	Baja proactividad del trabajo asignado				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	0.1
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Bajo		0.10
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.030**	Prioridad del Riesgo		**Baja Prioridad**		
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Seguimiento y monitoreo de los mantenimientos					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Revisar, evaluar e incentivar al personal técnico					

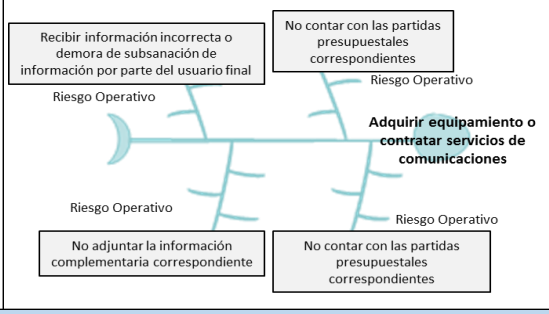
S07.22.2 Realizar procedimientos de asignación y préstamo de equipos

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO		Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
			Proceso (Nivel 1)	Establecer procedimiento				
			Subproceso (Nivel 2)					
			Procedimiento	Realizar procedimientos de asignación y préstamo de equipos				
			Actividad	Elaboración de procedimientos optimizando tiempos				
2	OBJETIVO DEL PROCESO		Descripción	Identificar la cantidad de bienes o servicios adquiridos anualmente				
			Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO		**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO		La indisponibilidad del equipamiento informático				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)		Causa N° 1	Indisponibilidad del bien			
				Causa N° 2	Sustento de solicitud de equipamiento impreciso			
				Causa N° 3	Personal no calificado			
				Causa N° 4	Rotación del Personal			
				Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION		Diagrama Causa Efecto				
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50		Moderado		0.20
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.100**	Prioridad del Riesgo	**Prioridad Moderada**		
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA		**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
				Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)		**Oficina /Dirección**	**No aplica**			
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO		**No aplica**				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)		Analizar el stock del equipamiento mensualmente.				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO		Informar el stock del equipamiento actual				

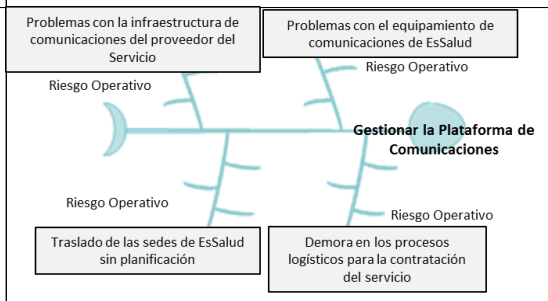
S07.22.3 Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)

FICHA DE RIESGO								
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS								
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones					
		Proceso (Nivel 1)	Establecer procedimiento					
		Subproceso (Nivel 2)						
		Procedimiento	Elaborar Especificaciones Técnicas (EETT) y Términos de Referencia(TDR)					
		Actividad	Elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencia					
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Procedimientos para la adquisiciones de bienes o servicios					
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María					
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS							
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**					
	3.2	CODIFICACION						
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Procesos de índole manual que requiere ser automatizado con el apoyo GCTIC					
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Indisponibilidad del bien o servicio				
			Causa N° 2	Desconocimiento del área solicitante				
			Causa N° 3	Personal no calificado				
			Causa N° 4	Rotación del Personal				
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa				
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO						
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.3		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	0.2
		Alta	0.70			Alto	0.40	
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Moderado		0.20
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.060**	Prioridad del Riesgo		**Prioridad Moderada**		
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Dar seguimiento al requerimiento					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Reevaluar el requerimiento Capacitar al personal Capacitar al área solicitante Tener disponibilidad de personal para el seguimiento de los procesos de requerimiento					

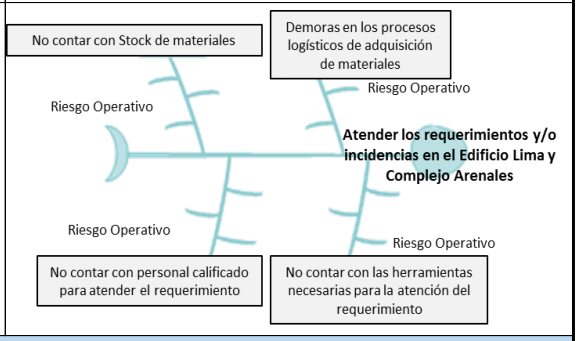
S07.23.1 Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Implementar servicios de comunicaciones				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Adquirir equipamiento o contratar servicios de comunicaciones				
		Actividad	Adquisición de equipamiento o contratación de servicios de comunicaciones para complementar el desarrollo de las actividades administrativas y asistenciales de los centros asistenciales y administrativos distribuidos a nivel nacional				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Procedimiento para adquirir equipamiento o servicios de comunicaciones para implementar nuevas tecnologías en los centros asistenciales y administrativos distribuidos a nivel nacional				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	La demora en la atención integral de los requerimientos de equipamiento o servicio perjudica el desarrollo de las actividades de los Centros Asistenciales y Administrativos de EsSalud distribuidos a nivel nacional				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Recibir información incorrecta o demora de subsanación de información por parte del usuario final			
			Causa N° 2	No adjuntar la información complementaria correspondiente (Fichas de reposición, informe técnico, informes de baja, etc.)			
			Causa N° 3	Demora en los procesos logísticos para adquirir bienes o servicios			
			Causa N° 4	No contar con las partidas presupuestales correspondientes			
			Diagrama Causa	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.30			Muy bajo	0.01	
		Baja	0.50			Bajo	0.01	
		Moderada	0.70	0.5		Moderado	0.02	0.2
		Alta	0.90			Alto	0.04	
		Muy alta	0.00			Muy alto	0.08	
		Moderada		0.70		Moderado		0.02
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.014**	Prioridad del Riesgo	**Prioridad Moderada**			
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**			
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**			
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Demora en la remisión de información complementaria y/o detallada del requerimiento					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Contactar a la Oficina de Soporte Informático y/o usuario final y solicitar un mayor detalle del requerimiento. Contactar a la Oficina de Soporte Informático y/o usuario final y solicitar que enviar la información correcta. Enviar correo solicitando subsanar las observaciones / el personal de la GCTIC debe efectuar una visita de inspección en las instalaciones del usuario final para identificar mejor la necesidad.					

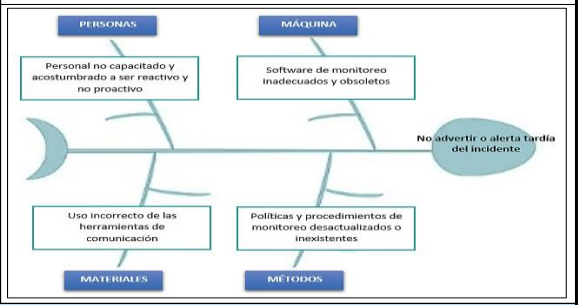
S07.23.2 Gestionar la Plataforma de Comunicaciones

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Implementar servicios de comunicaciones				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Gestionar la Plataforma de Comunicaciones (Servicio de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil)				
		Actividad	Contratar un servicio de comunicaciones a nivel nacional (Servicio de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil)				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Contratar a la empresa de telecomunicaciones con cobertura a nivel nacional para que brinde los servicios de comunicaciones (Servicio de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil) a EsSalud				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Falta de los servicios de Transmisión de Datos, Servicio de Internet, Servicio de Telefonía Móvil				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Problemas con la infraestructura de comunicaciones del proveedor del Servicio			
			Causa N° 2	Problemas con el equipamiento de comunicaciones de EsSalud			
			Causa N° 3	Traslado de las sedes de EsSalud sin planificación			
			Causa N° 4	Demora en los procesos logísticos para la contratación del servicio			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Baja		0.30		Alto		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.120**	Prioridad del Riesgo		**Prioridad Moderada**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Monitoreo y supervisión del Servicio					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Contactar a la Oficina de Soporte Informático y/o usuario final para evaluar la causa de la incidencia, contactar al proveedor del servicio para que realice las acciones correctivas del incidente, generar reporte de incidencias					

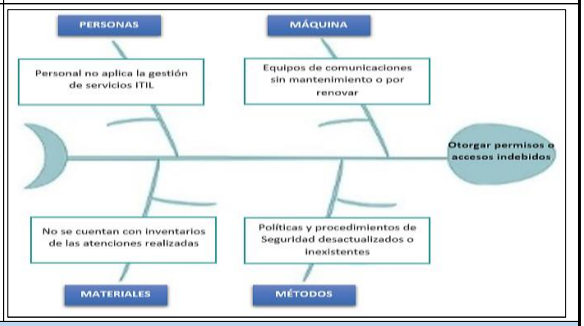
S07.23.3 Brindar soporte de comunicaciones

FICHA DE RIESGO							
FICHA PARA IDENTIFICAR,ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGOS							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macro proceso (Nivel 0)	Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Implementar servicios de comunicaciones				
		Subproceso (Nivel 2)					
		Procedimiento	Brindar soporte de comunicaciones				
		Actividad	Atender los requerimientos y/o incidencias en las Unidades Orgánicas de EsSalud				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Atender los requerimientos y/o incidencias relacionadas con la proforma de comunicaciones de EsSalud				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACION					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	No contar con los materiales y/o recursos necesarios para atender los requerimientos, perjudicando las actividades del personal asistencial y/o administrativo.				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	No contar con Stock de materiales			
			Causa N° 2	Demoras en los procesos logísticos de adquisición de materiales			
			Causa N° 3	No contar con personal calificado para atender el requerimiento			
			Causa N° 4	No contar con las herramientas necesarias para la atención del requerimiento			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TECNICA DE DIAGRAMACION	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACION DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA				IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo			Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10			Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50		Alto		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO						
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto		**0.200**	Prioridad del Riesgo		**Alta Prioridad**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS							
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo		**X**	**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**	**No aplica**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	**No aplica**					
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Aumento del índice de requerimientos y/o incidencias no atendidas					
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Adquisición de herramientas para la atención de los requerimientos Mantener un stock permanente de materiales Contratar personal técnico calificado					

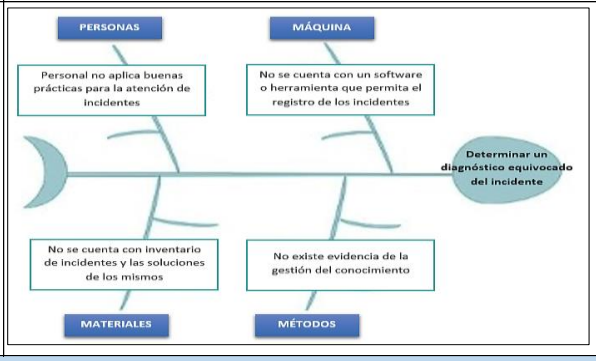
S07.24.1 Monitoreo y detección de incidentes

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Administrar las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad				
		Subproceso (Nivel 2)	Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información				
		Procedimiento	Monitoreo y detección de incidentes				
		Actividad	Monitorear servicios críticos				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Monitorear los servicios críticos, detectar los incidentes de manera oportuna y gestionar su rápida y adecuada solución				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACIÓN					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL	Advertir o alertar el incidente de manera tardía				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Personal no capacitado y acostumbrado a ser reactivo y no proactivo			
			Causa N° 2	Software de monitoreo inadecuados y obsoletos			
			Causa N° 3	Uso incorrecto de las herramientas de comunicación			
			Causa N° 4	Políticas y procedimientos de monitoreo desactualizados o inexistentes			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACIÓN DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70	Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
		Alta		0.70	**Alto**		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.280**		Prioridad del Riesgo	**Alta**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**		**X**	**Evitar Riesgo**	
			Aceptar Riesgo			**Transferir Riesgo**	
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alertas de los software de monitoreo				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Comunicar la ocurrencia del incidente al responsable del servicio				

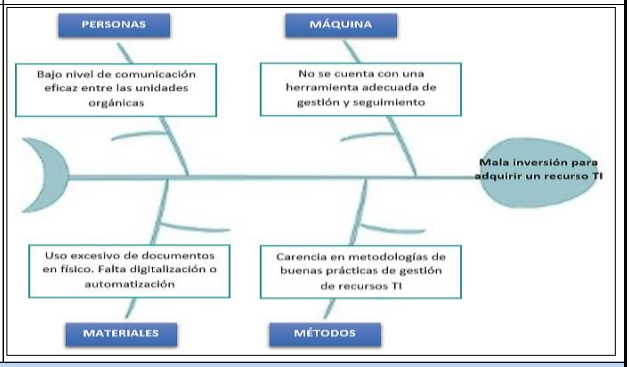
S07.24.2 Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Administrar las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad				
		Subproceso (Nivel 2)	Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información				
		Procedimiento	Atención de incidentes y requerimientos de Seguridad de Información				
		Actividad	Configurar reglas y/o permisos				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Realizar las configuraciones de seguridad en el Firewall, accesos, reglas o permisos				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACIÓN					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL	Configurar las reglas, accesos o permisos a usuarios que no les corresponden				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Personal no aplica la gestión de servicios ITIL			
			Causa N° 2	Equipos de comunicaciones sin mantenimiento o por renovar			
			Causa N° 3	No se cuenta con inventarios de las atenciones realizadas			
			Causa N° 4	Políticas y procedimientos de Seguridad desactualizados o inexistentes			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACIÓN DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70	Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
		Alta		0.70	**Alto**		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.280**		Prioridad del Riesgo	**Alta**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Interrupción de los servicios críticos				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Procedimiento de Análisis y resolución de incidentes				

S07.24.3 Análisis y resolución de incidentes

FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO							
1	NOMBRE DEL PROCESO		Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones			
			Proceso (Nivel 1)	Administrar las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad			
			Subproceso (Nivel 2)	Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información			
			Procedimiento	Análisis y resolución de incidentes			
			Actividad	Evaluar y determinar diagnóstico			
2	OBJETIVO DEL PROCESO		Descripción	Conocer el diagnóstico del incidente para determinar la mejor solución			
			Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María			
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACIÓN					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL	Realizar un diagnóstico equivocado del incidente				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Personal no aplica buenas prácticas para la atención de incidentes			
			Causa N° 2	No se cuenta con un software o herramienta que permita el registro de los incidentes			
			Causa N° 3	No se cuenta con inventario de incidentes y las soluciones de los mismos			
			Causa N° 4	No existe evidencia de la gestión del conocimiento			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACIÓN DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70	0.70	Alto	0.40	0.40
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
		Alta		0.70	**Alto**		0.40
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.280**		Prioridad del Riesgo	**Alta**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Demora en la resolución del incidente				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Reunión de los especialistas involucrados para resolución del incidente				

S07.24.4 Gestión de recursos TI

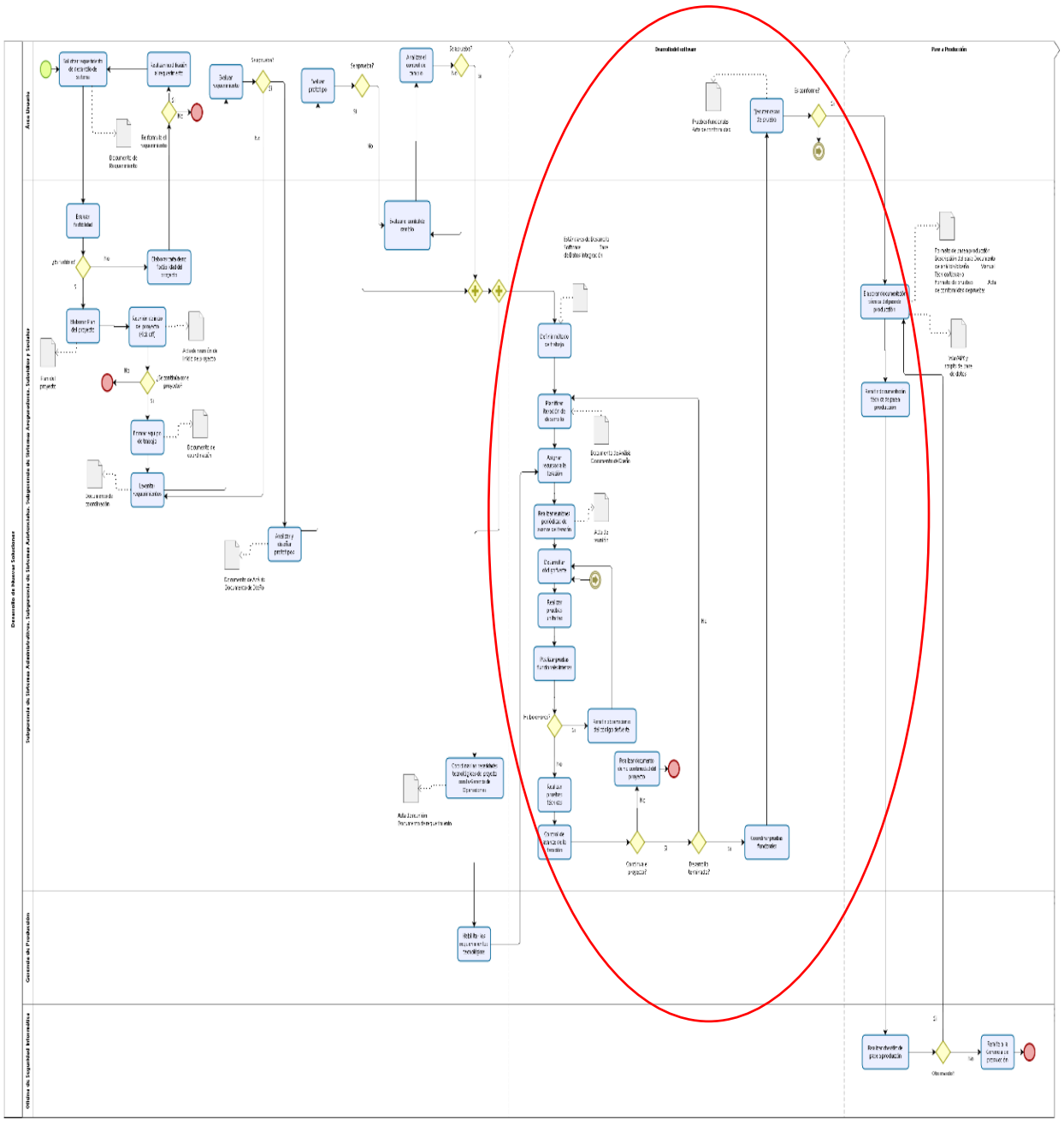
FICHA DE RIESGO FICHA PARA IDENTIFICAR, ANALIZAR Y DAR RESPUESTA AL RIESGO							
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
		Proceso (Nivel 1)	Administrar las plataformas de seguridad y asegurar su disponibilidad				
		Subproceso (Nivel 2)	Gestión y atención de incidentes y/o requerimientos de Seguridad de Información				
		Procedimiento	Gestión de recursos TI				
		Actividad	Analizar el requerimiento				
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Determinar el tipo de recurso que se va a necesitar para dar soporte a la atención del incidente				
		Ubicación (Departamento, Ciudad Distrito)	Lima, Lima, Jesús María				
3	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
	3.1	TIPO DE RIESGO	**Riesgo Operativo**				
	3.2	CODIFICACIÓN					
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL	Invertir en exceso por los recursos TI requeridos				
	3.4	CAUSA(S) GENERADORA(S)	Causa N° 1	Bajo nivel de comunicación eficaz entre las unidades orgánicas			
			Causa N° 2	No se cuenta con una herramienta adecuada de gestión y seguimiento			
			Causa N° 3	Uso excesivo de documentos en físico. Falta digitalización o automatización			
			Causa N° 4	Carencia en metodologías de buenas prácticas de gestión de recursos TI			
			Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa			
		TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto					
4		VALORACIÓN DEL RIESGO					
	4.1	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			IMPACTO		
		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo		Análisis Cualitativo	Análisis Cuantitativo	
		Muy baja	0.10		Muy bajo	0.05	
		Baja	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.50	Moderado	0.20	0.20
		Alta	0.70		Alto	0.40	
		Muy alta	0.90		Muy alto	0.80	
		Moderada		0.50	**Moderado**		0.20
	4.3	PRIORIZACIÓN DEL RIESGO					
		Puntuación del Riesgo =Probabilidad x Impacto	**0.100**		Prioridad del Riesgo	**Moderada**	
5	RESPUESTA A LOS RIESGOS						
	5.1	ESTRATEGIA	**Mitigar Riesgo**	**X**	**Evitar Riesgo**		
			Aceptar Riesgo		**Transferir Riesgo**		
	5.2	RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado Transferir el Riesgo)	**Oficina /Dirección**				
	5.3	CAUSA (S) DEL RIESGO ASIGNADO	No aplica				
	5.4	ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)	Alto costo en la adquisición de los recursos TI				
	5.5	RESPUESTA AL RIESGO	Planeamiento bajo una metologías de buenas prácticas en gestión de recursos TI				

10. Procesos Críticos

Proceso: Desarrollar requerimientos de nuevas soluciones

El objetivo del proceso es desarrollar componentes de Software que atiendan las necesidades del área normativas. Durante el proceso de desarrollo se debe de contar con un personal que se encargue de realizar el proceso de análisis de calidad.

Actualmente no cuenta con un área establecida de calidad, la cual se encargue de realizar todos los casos de prueba antes de pasar a producción.



11. Aspectos Finales

11.1 Conclusiones

a. El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones es una primera versión de los procesos principales de dicha gerencia.

b. En este manual se ha llegado a identificar procesos hasta el nivel 3 en lo referentes a las estimaciones de productos y equipos.

c. Los procesos fueron identificados y validados por los usuarios

d. Se ha detectado que existen actividades que se realizan y no están incluidas formalmente en el ROF (ni en el ROF de la Gerencia o Despacho).

e. La identificación de los procesos y esta versión del Manual de Procesos y Procedimientos de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha sido desarrollado basado en el conocimiento del personal no necesariamente operativo o de la jefatura involucrada.

f. La información dentro del Manual de Procesos y Procedimientos de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha sido identificada y documentada, con el propósito de tomar las actividades para organizar, dirigir, controlar e identificar mejoras en los procesos de una manera más ágil y transversal a la institución.

g. Existen procesos que actualmente no están contemplando en la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, por lo cual no se han podido identificar los procesos.

11.2 Recomendaciones

a. Se sugiere conformar un equipo especializado en realizar el proceso de calidad en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, ya que actualmente es desarrollado por el personal que no necesariamente está calificado para realizar el proceso.

b. Se sugiere implementar indicadores clave de rendimiento (KPI), para las atenciones de incidencia que se pueda presentar.

c. Alinearse a certificaciones internacionales para desarrollo de software o atención de servicio.

d. Debido a que la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones no cuenta con una Oficina de Seguridad de la Información, la cual desarrolle el rol de auditor y que en diferentes ocasiones el rol es asumido por la Oficina de Seguridad Informática, se recomienda la implementación la Oficina de Seguridad de la Información. Ésta no deberá estar incluida en la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Se recomienda que la Oficina de Seguridad de la Información, según la NTP-ISO/IEC 27001 en la Cláusula 5.3 y el control A6.1.1, donde mencionan que los documentos deben ser elevados a la Alta Dirección, este ubicada al nivel de la GCTIC.

e. Se recomienda incorporar la gestión de tecnologías orientada a la transformación de los procesos y servicios, así como proveer la tecnología requerida.

f. Se requiere de un área que supervise la gestión de capacidad y demanda de la arquitectura de datos, que permita la mejora y renovación que corresponda.

g. Se requiere que la comunicación y telefónica permita un intercambio fluido y confiable de información (datos, voz, video, etc.), entre cada uno de los componentes que conforma la Red de EsSalud. A fin de buscar su óptimo uso. Así mismo, es necesario definir estrategias y uso de herramientas de software orientada a la creación del conocimiento, mediante el análisis de la data existente.

h. Actualmente cada Red de EsSalud a nivel nacional, tiene su base de datos integrada a EsSalud. Sin embargo, existen algunos sistemas que aún no se integran. Por ello, es necesario la integración total de la base de datos a nivel de toda la entidad.

i. Es necesario se defina la arquitectura de análisis de datos en coordinación con la Unidad de Inteligencia y Análisis de Datos, que permita realizar actividades de investigación, análisis y difusión de tecnologías de información para toma de decisiones, así como mantenerlas actualizadas.

j. La Oficina de Seguridad de información garantizará la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información y el uso adecuado de los Sistemas de Información, brindando las disposiciones y lineamientos de seguridad que deben cumplir todos los usuarios respecto al uso de los Sistemas de Información de ESSALUD

k. Aplicar la mejora continua en los procesos.