

Resolución de Secretaría General

N° 006-2022-MINEDU

Lima, 12 ENE 2022

VISTOS, el Expediente N° USAU2021-INT-0114176, el Informe N° 00012-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, los Informes Técnicos N° 01427-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y N° 01685-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y el Memorandum N° 00027-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario; los Memorándums N° 01635-2021-MINEDU/SPE-OTIC y N° 02048-2021-MINEDU/SPE-OTIC, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación; el Informe N° 00219-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME y los Memorándums N° 00022-2021-MINEDU-SPE-OPEP-UNOME y N° 00027-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto; los Memorándums N° 00380-2021-MINEDU/SG-OGAJ y N° 00425-2021-MINEDU/SG-OGAJ y el Informe N° 00037-2022-MINEDU/SG-OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el literal a) del numeral 2) del artículo 5 de la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, establece entre las funciones técnico-normativas del Ministerio de Educación la referida a aprobar las disposiciones normativas vinculadas con sus ámbitos de competencia;

Que, el numeral 1.1 del artículo 1 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el literal g) del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, señala que la Gestión por Procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño, priorizando los procesos que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad pública o que puedan afectar dicho logro, representen mayor demanda, concentren la mayor cantidad de reclamos o quejas, entre otros similares. Las entidades públicas disponen de herramientas de gestión de la calidad y toman acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia;

Que, es política del Ministerio de Educación simplificar los procedimientos administrativos, generando la mejora continua de los procedimientos y servicios



Firmado digitalmente por:
RODRIGUEZ GOMEZ Luis
Jesus FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/01/2022 19:03:01-0500



Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ ALDAS Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12/01/2022 15:25:02-0500

administrativos internos y externos, a fin de contribuir a la optimización de la gestión administrativa con eficiencia y oportunidad, en beneficio de la ciudadanía;

Que, mediante el literal a) del numeral 3.5 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 008-2022-MINEDU, el Titular de la Entidad delega en el/la Secretario/a General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2022, entre otras, la facultad de emitir y aprobar actos resolutiveos que aprueban, modifican o dejan sin efecto los documentos normativos del Ministerio de Educación en el ámbito de su competencia, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, y aquellos distintos a los delegados en los Despachos Viceministeriales;



Que, a través del artículo 2 de la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, se aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación" (en adelante, la Directiva), documento normativo que tiene como objetivo establecer las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, a través de la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos en el Ministerio de Educación;

Que, el numeral 9.7 de la Directiva, señala entre otros, que la Secretaría General aprueba el Mapa de Procesos y los procedimientos del Ministerio de Educación;

Que, el artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación; asimismo, dispone mediante su artículo 4, que la actualización y/o derogación de los procesos, procedimientos, formatos e instructivos aprobados en el Ministerio de Educación, se realiza previa coordinación con la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto;

Que, de acuerdo con el artículo 53 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable del diseño e implementación de los procesos, procedimientos y métricas para la atención oportuna y asistencia técnica a los usuarios de los servicios informáticos del Ministerio;

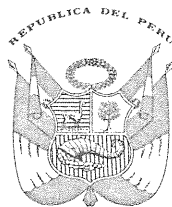
Que, con Informe N° 00012-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y los Informes Técnicos N° 01427-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y N° 01685-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, en el marco de la implementación de la Gestión del Servicio, cuyo alcance corresponde a la gestión de atenciones a los usuarios de los recursos de tecnologías de la información, la cual incluye la gestión de incidentes,



Firmado digitalmente por:
RODRIGUEZ GOMEZ Luis
Jesus FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/01/2022 19:03:09-0500



Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12/01/2022 15:25:11-0500



Resolución de Secretaría General

N° 006-2022 MINEDU

Lima, 12 ENE 2022

sustenta la necesidad de aprobar el procedimiento PS04.03.01 denominado "Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación", Versión 02;

Que, con Informe N° 00219-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto de la Secretaría de Planificación Estratégica, emite opinión técnica favorable en torno a la propuesta del procedimiento PS04.03.01 denominado "Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación", Versión 02, sustentado por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, al cumplir con lo dispuesto en la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU;

De conformidad con la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación"; y la Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Derogar el procedimiento PS04.03.01 denominado "Gestionar la atención de incidentes", Versión 01, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 254-2019-MINEDU.

Artículo 2.- Aprobar el procedimiento que se detalla a continuación, el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución:

N°	Denominación del Procedimiento	Código	Versión
1	Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación	PS04.03.01	02

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución y anexo en el Sistema de Información Jurídica de Educación – SIJE, ubicado en el Portal Institucional del Ministerio de Educación (www.gob.pe/minedu).

Regístrese y comuníquese.



JUAN ALBERTO FALCÓN UGARTE
Secretario General
Ministerio de Educación



Firmado digitalmente por:
RODRIGUEZ GOMEZ Luis
Jesus FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11/01/2022 18:03:17-0500



Firmado digitalmente por:
ÑAÑEZ ALDAZ Luis Humberto
FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/01/2022 15:25:18-0500



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

Procedimiento: “*Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación*”

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de servicio de atención al usuario - USAU	Unidad de Organización y Métodos - UNOME	Secretaría General
Firma			



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 06/01/2022 16:08:21-0600



Firmado digitalmente por:
RAMIREZ MAGUIÑA Karin
Pilar FAU 20131370998 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 07/01/2022 11:49:20-0500

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:	Fecha de aprobación
01	----	Nuevo	
02	Título	Se modifica el Título del procedimiento “Gestionar la atención de incidentes” de la versión 1 a “Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación”.	
	I	Se modifica el texto del objetivo “Establecer las actividades para gestionar la atención de incidentes” de la versión 1 a “Atender y resolver los incidentes de tecnologías de la información y comunicación”.	
	II	Se modifica el texto del alcance “El presente documento es de aplicación para el personal de la Unidad de Servicios de Atención al Usuario, Unidad de Sistemas de Información, Unida de Infraestructura Tecnológica y la Unidad de Calidad y Seguridad de la Información” de la versión 1 a “El procedimiento es de aplicación al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Unidad de Servicio de Atención al Usuario, la Unidad de Calidad y Seguridad de la Información, la Unidad de Infraestructura Tecnológica y la Unidad de Sistemas de Información, que atienden los incidentes reportados por los usuarios de los servicios de tecnologías de la información de la comunicación, desde la recepción del ticket del incidente al cierre del mismo”.	
	III	Se agregó los siguientes responsables: - El/la Jefe de la Unidad de Sistemas de Información – USI es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento. - El/la Jefe de la Unidad de Calidad y Seguridad de la Información – UCSI responsable de hacer cumplir el procedimiento. - El/la Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica – UIT es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.	
	IV	Se agregó la siguiente base normativa: - Constitución Política del Perú. - Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28044, Ley General de Educación. - Resolución Ministerial N° 664–2018–MINEDU, que aprueba la Política General de Seguridad de la Información en el Ministerio de Educación.	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

		- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM, que modifica el artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM. - Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación". - Resolución de Secretaría General N°045-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva "Para el uso del catálogo de servicios de tecnologías de la información y comunicación en el Ministerio de Educación". - Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 20000-1:2012 "Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio. 2ª Edición". - Resolución Directoral N° 047-2018-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27005:2018 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Gestión de riesgos de seguridad de la información. - Decreto de Urgencia N° 007-2020 Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y Dispone Medidas para su Fortalecimiento.	
	V	Se agregaron las siguientes definiciones: - ANPDP-MINJUS. - CSIRT. - TFS. - UO. - Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (ERISI). - Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Digital (CSIRT). - Escalamiento. - Guía para el registro, escalamiento y comprobación de resolución de los tickets de incidentes. - Incidente de Seguridad Digital. - Incidente de Seguridad de la Información. - Usuario. Se modificó la definición Incidente	
	VI	Se modificó las entradas y salidas del procedimiento. Proveedores (es): Usuario de servicios TIC del MINEDU Elementos de entrada: solicitudes de atención de incidentes de tecnologías de la información	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

		Producto(s): Ticket de solicitud de atención de incidente cerrado Usuario(s) interno(s) y externo(s): Usuario de servicio TIC del MINEDU.	
	VII	Se agregó lo siguiente: - Una nota sobre la priorización del cumplimiento del trabajo remoto oficializado con Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU. Se actualizó los primeros 25 pasos y no se consideró los pasos del 26 al 56. - Para el paso 1: Se actualizó el contenido de la actividad, se detalló el responsable y se indicó el registro de salida - Para el paso 2: Se actualizó el contenido de la actividad, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 3: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se retiró el registro de salida. - Para el paso 4: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 5: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 6: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 7: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 8: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 9: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 10: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 11: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 12: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 13: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 14: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida.	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

		- Para el paso 15: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 16: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 17: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 18: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 19: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 20: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 21: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - para el paso 22: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 23: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 24: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. - Para el paso 25: Se actualizó el contenido de la actividad, se actualizó el área, se detalló el responsable y se actualizó el registro de salida. Se ha retirado los paso 26 al 56.	
	VIII	Se agregó dos documentos de salida, que son: 1. Guía de Priorización de Incidentes de Seguridad de la Información. 2. Guía para el registro, escalamiento y comprobación de resolución de los tickets de incidentes	
	IX	Se actualizó el nombre del proceso, ahora es: PS04.03. Gestión de servicios de tecnologías de información y comunicación	
	X	Se actualizó su contenido indicando: - Seguimiento a la emisión de respuesta por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas del Minedu poseedora de la información dentro del plazo establecido o ampliación de este.	
	XI	Se actualizó el nombre y la fórmula del indicador, la cual es: - Nombre: %Atención de incidente - Fórmula: N° de incidentes atendidos y conformes / N° de incidentes registrados	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

XII

Se actualizó su contenido indicando ahora lo siguiente:

1. Diagrama de Flujo del Procedimiento.

Se actualizó el diagrama según los pasos explicados en sección VII del control de cambios.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

I. OBJETIVO

- Atender y resolver los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

II. ALCANCE

- El procedimiento es de aplicación al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Unidad de Servicio de Atención al Usuario, la Unidad de Calidad y Seguridad de la Información, la Unidad de Infraestructura Tecnológica y la Unidad de Sistemas de Información, que atienden los incidentes reportados por los usuarios de los servicios de tecnologías de la información de la comunicación, desde la recepción del ticket del incidente al cierre del mismo.

III. RESPONSABLE

- El/la Jefe(a) de la Unidad de Servicio de atención al Usuario - USAU es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.
- El/la Jefe(a) de la Unidad de Sistemas de Información – USI es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.
- El/la Jefe(a) de la Unidad de Calidad y Seguridad de la Información – UCSI es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.
- El/la Jefe(a) de la Unidad de Infraestructura Tecnológica - UIT es responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

IV. BASE NORMATIVA

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
5. Decreto de Urgencia N° 007-2020 Decreto de Urgencia que aprueba el Marco de Confianza Digital y Dispone Medidas para su Fortalecimiento.
6. Resolución Ministerial N° 664-2018-MINEDU, que aprueba la Política General de Seguridad de la Información en el Ministerio de Educación.
7. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
8. Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM, que modifica el artículo 5 de la Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM.
9. Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación"
10. Resolución de Secretaría General N°045-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva "Para el uso del catálogo de servicios de tecnologías de la información y comunicación en el Ministerio de Educación"
11. Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales No Arancelarias, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 20000-1:2012 "Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio. 2ª Edición".
12. Resolución Directoral N° 047-2018-INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27005:2018 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Gestión de riesgos de seguridad de la información.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

SIGLAS

- **ANPDP-MINJUS:** Autoridad nacional de Protección de datos personales
- **CSIRT:** Equipo de respuesta ante incidentes informáticos
- **ERISI:** Equipo de respuesta ante incidentes de seguridad de la información
- **MINEDU:** Ministerio de Educación
- **OTIC:** Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
- **TI:** Tecnologías de la Información
- **TFS:** Team Foundation Server; Herramienta de desarrollo de software colaborativo para trabajar de forma eficiente en los proyectos de software.
- **UCSI:** Unidad de Calidad y Seguridad de la Información
- **UIT:** Unidad de Infraestructura Tecnológica
- **UO:** Unidad Orgánica
- **USAU:** Unidad de Servicio y Atención al Usuario
- **USI:** Unidad de Sistemas de Información

DEFINICIONES

- **Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información (ERISI):** Un grupo de servidores civiles encargado de liderar la gestión de incidentes de seguridad de la información.
Equipo conformado por:
Especialista de Seguridad de la Información UCSI-OTIC, Oficial de datos personales*, Oficial de Seguridad Digital, máxima autoridad o quien se designe de la unidad orgánica afectada, un representante de la Oficina General de Asesoría Jurídica.
** Solo interviene cuando el incidente ha afectado un banco de datos personales*
- **Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Digital (CSIRT):** Equipo designado por la OTIC encargado de gestionar los incidentes de seguridad digital.
Equipo conformado por:
Especialista de Seguridad de la Información UCSI-OTIC, Personal designado por las Unidades de la OTIC, Especialista del Servicio TI afectado, Oficial de datos personales*, Oficial de Seguridad Digital.
** Solo interviene cuando el incidente ha afectado un banco de datos personales*
- **Escalamiento:** Acción de trasladar un caso a otra persona para su tratamiento.
- **Guía para el registro, escalamiento y comprobación de resolución de los tickets de incidentes:** Herramienta que permite al personal que atiende un caso, se pueda apoyar para realizar una atención o profundizar los conocimientos sobre el tratamiento de los casos presentados.
- **Incidente:** Representa la interrupción o degradación de la funcionalidad de un servicio informático o la falla técnica de un recurso informático.
- **Incidente de Seguridad Digital:** Evento o serie de eventos que pueden comprometer la confianza, la prosperidad económica, la protección de las personas y sus datos personales, la información, entre otros activos de la organización, a través de tecnologías digitales

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

- **Incidente de Seguridad de la Información:** Evento o serie de eventos no deseados o inesperados que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones de negocio y amenazar la seguridad de la información institucional en cualquiera de sus formatos (papel, información hablada, digital, entre otros).
- **Usuario:** A efectos del presente procedimiento, se entiende al órgano o unidad orgánica del Minedu, entidades de gestión territorial como DRE, UGEL y comunidad educativa, que requieren y/o utilizan los servicios informáticos de la institución para fines laborales, además que cuentan con acceso a la información institucional, bajo cualquiera de sus formatos (redactada, información hablada, digital, entre otros) o hacen uso de equipos para el procesamiento de la información (equipos de cómputo, equipos portátiles como laptops, tablets), o equipos de comunicaciones como celulares móviles

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor(es)	Elementos de Entrada
Usuario de servicios TIC del MINEDU	- Solicitud de atención de incidentes de tecnología de la información
Producto(s)	Usuario(s) interno(s) y externo(s)
- Ticket de solicitud de atención de incidente cerrado	- Usuario de servicios TIC del MINEDU

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En caso las actividades del presente procedimiento y sus anexos puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial, se priorizará la modalidad remota en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM. Las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se realizarán cumpliendo los lineamientos indicados en el numeral 11.5: Medidas para el desarrollo de labores presenciales del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, oficializado mediante Resolución de Secretaría General N° 110-2020-MINEDU.				
1	Registrar solicitud de atención del incidente Identificar si la solicitud presentada por el usuario corresponde a un incidente. En caso de serlo registrar la solicitud de atención como “incidente” en el sistema de ticket. Registrar el origen de la solicitud según el canal reportado. Registrar la ubicación del usuario que solicita la atención.	USAU	Mesa de servicio nivel 1	Ticket de atención registrado
2	Identificar y clasificar el incidente Identificar la categoría del incidente según el servicio afectado (sistemas de información, seguridad de información, relacionado a infraestructura).	USAU	Mesa de servicio Nivel 1	Ticket de atención clasificado / asignado

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Determinar la urgencia de la atención y clasificar según el impacto del incidente. En caso de requerir escalamiento, se deriva el ticket de atención a la unidad especializada para su atención de acuerdo a la categoría identificada. Para ello se utiliza la “Guía para el registro, escalamiento y comprobación de resolución de los tickets de incidentes”. ¿Requiere escalamiento? • Si, ir a la actividad según tipo de incidente (Nº03, N°13 o N°20) • No, ir a la actividad Nº 25			
Tipo de incidente: Relacionado a sistemas de información				
3	Diagnosticar el incidente Realizar el diagnóstico del incidente en base a la bitácora registrada en la actividad Nº 2 y/o revisar la base de datos de conocimiento para el planteamiento de la solución.	USI	Líder técnico	-
4	Aplicar la solución del incidente Desarrollar la corrección y/o atender el incidente. En caso se reporten observaciones funcionales, es decir aquellas que estén relacionadas con el uso o función para el cual ha sido creado, se deben analizar dichas observaciones y corregirlas. En caso de requerir el pase a calidad, solicitar a UCSI el despliegue y registrar en el cronograma de pases la solicitud de despliegue. Esto se debe agregar a la redacción del “informe de cambios” ¿Requiere un pase a calidad? • Si, ir a la actividad Nº 5 • No, ir a la actividad Nº 10.	USI	Especialista	Informe de Cambios/ Ticket derivado
5	Verificar el pase	UCSI	Especialista	Pase verificado / ticket derivado

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Verificar el check list de incidentes en UCSI-Calidad. Si el pase es conforme se solicita el despliegue de la solución del incidente derivando el ticket al equipo de plataforma de servicio de la UIT. En caso no sea conforme retorna a USI para su corrección, mediante derivación del ticket. ¿Es conforme? • Si, Ir a la actividad Nº 6 • No, retorna a la actividad Nº 4			
6	Ejecutar la solución en ambiente de calidad Realizar el despliegue de solución en los ambientes de calidad. Derivar el ticket a USI informando la ejecución del despliegue.	UIT	Especialista de plataforma de servicios	Ticket derivado
7	Validar y confirmar despliegue en el ambiente de calidad Validar y confirmar que lo solicitado para el despliegue haya solucionado el incidente en el ambiente de calidad. En caso de que la validación sea conforme, se deriva el ticket a UCSI confirmando el inicio de pruebas. En caso no esté conforme el despliegue se retorna al paso 4, para su corrección. ¿Es conforme el despliegue? • Si, Ir a la actividad Nº 8 • No, Ir a la actividad Nº 4	USI	Especialista	Ticket derivado
8	Aprobar solución del incidente en ambiente de calidad	UCSI	Especialista	Ticket derivado

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Validar y aprobar que lo solicitado para el despliegue haya solucionado el incidente según la bitácora del ticket reportado. En caso la solución haya sido exitosa, se da conformidad de la solución y se deriva el ticket a USI. ¿La solución presenta observaciones? • Si, ir a la actividad N° 9. • No, Ir a la actividad N° 10.			
9	Registrar observaciones de calidad Se registra la observación y se deriva por ticket a la USI. UCSI define el registro en el TFS en caso lo amerite. • Regresar a la actividad N° 4	UCSI	Especialista	TFS / Ticket derivado
10	Solicitar el despliegue a producción Registrar en el cronograma de pases la solicitud de despliegue. Derivar el ticket a UIT solicitando el despliegue de la solución del incidente en el ambiente de producción.	USI	Especialista	Ticket derivado
11	Ejecutar solución en ambiente de producción Realizar el despliegue de solución en los ambientes de producción Derivar ticket a USI informando la ejecución del despliegue.	UIT	Especialista de plataforma de servicios	Ticket derivado
12	Validar y registrar acciones de solución Validar el despliegue de solución en los ambientes de producción y registrar en el sistema de ticket la evidencia de validación. • Continuar con actividad N° 25	USI	Especialista	Registro de acciones en sistema de ticket

Tipo de incidente: Relacionado a seguridad de la información

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
13	Convocar equipo de respuesta ERISI Si corresponde a un incidente de seguridad de la información, el especialista de seguridad de la información convoca a todos los miembros del equipo de respuesta ERISI mediante Sistema de Ticket, llamada telefónica o SMS.	UCSI	Especialista de Seguridad de la Información	Sistema de ticket/ Llamada telefónica o SMS
14	Convocar equipo de respuesta CSIRT Si corresponde a un incidente de seguridad digital, el especialista de seguridad de la información convoca a todos los miembros del equipo de respuesta CSIRT mediante el Sistema de Ticket, llamada telefónica o SMS.	UCSI	Especialista de Seguridad de la Información	Sistema de ticket/ Llamada telefónica o SMS
15	Priorizar el impacto del incidente Identificar/ clasificar/ priorizar el impacto del incidente de acuerdo con la "Guía de Priorización de incidentes de SI". Nota: Si es relacionado a datos personales el Oficial de Datos Personales comunicará a la ANPDP-MINJUS el incidente en un plazo máximo 48 horas.	UCSI	ERISI /CSIRT	Correo electrónico hacia la ANPDP-MINJUS
16	Analizar el incidente Analizar las causas del incidente Identificar la solución viable / optima del incidente y derivar el ticket al especialista en la OTIC o Unidad orgánica responsable de brindar la solución del incidente.	UCSI	ERISI/CSIRT	Ticket derivado
17	Aplicar la solución del incidente Según el tipo de incidente se definen las acciones donde pueden presentarse una solución (mitigación de impacto) o una respuesta de acciones a tomar para evitar el suceso nuevamente (corrección de impacto).	OTIC / UO	Especialista de OTIC /asignado UO	-
18	Validar acciones de solución Validar las acciones de solución de acuerdo con el tipo de incidente:	UCSI	CSIRT / ERISI	Ticket derivado

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Incidentes de Seguridad Digital: el equipo CSIRT Incidentes de Seguridad de la Información: el equipo ERISI			
19	Registrar acciones de solución Registrar en el sistema de tickets el detalle de las actividades realizadas y las evidencias de la solución. Continuar con la actividad Nº 25	OTIC	Especialista asignado de OTIC /Especialista de seguridad de la información	Registro de acciones en sistema de ticket

Tipo de incidente: Relacionado con infraestructura tecnológica

20	Diagnosticar el incidente Realizar diagnóstico del incidente reportado. Identificar la solución requerida. ¿Requiere escalamiento por un proveedor de servicios? • Si, ir a la actividad Nº 21 • No, ir a la actividad Nº 23	UIT	Especialista	-
21	Solicitar atención del proveedor Notificar al proveedor contratado del servicio afectado por correo y/o vía telefónica, el detalle del incidente identificado para la atención correspondiente. La atención del proveedor se hará según los SLA (acuerdos de nivel de servicios) establecidos previamente en el contrato y/o TDR.	UIT	Especialista	Correo electrónico y/o llamada telefónica de notificación
22	Validar el restablecimiento del servicio Realizar el seguimiento al proveedor de servicios contratado, acerca del cumplimiento de la solución del requerimiento hecho. Validar que la solución o restablecimiento de servicio entregado por el proveedor, cumple con requerimientos de	UIT	Especialista	Correo electrónico con la conformidad del servicio / observaciones

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	funcionalidad, disponibilidad y rendimiento total del servicio. Si la solución o restablecimiento es conforme, se comunica ello al proveedor de servicio por correo electrónico. En caso de que la solución o restablecimiento no cumpla con los requerimientos solicitados, se notifica nuevamente al proveedor de servicios por correo electrónico, las observaciones encontradas. ¿Se brindó solución al incidente? • Si, ir a la actividad Nº 24 • No, ir a la actividad Nº 21			
23	Aplicar la solución del incidente Revisar incidente reportado y aplicar solución. Si la solución al incidente requiere cambio de hardware, se elabora un informe técnico solicitando la adquisición de hardware requerido a la jefatura de la oficina de tecnología de la información y comunicación, quien tramita el requerimiento con la oficina de abastecimiento. Si no requiere una adquisición se aplica y valida la solución o restablecimiento del servicio.	UIT	Especialista	Informe técnico de adquisición / Correo electrónico de confirmación de la solución del incidente
24	Registrar acciones de solución Registrar las acciones de solución en el Sistema de Ticket para la base de conocimiento.	UIT	Especialista	Acciones registradas en el sistema de ticket
25	Verificar la conformidad de la atención Verificar con el usuario mediante los canales de atención, si el incidente ha sido atendido y solucionado. De acuerdo con la “Guía para el registro, escalamiento y comprobación de resolución de los tickets de incidentes”.	USAU	Mesa de servicio nivel 1	Ticket de solicitud de atención cerrado / ticket re- asignado al especialista responsable

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento:** Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Se registrará la conformidad del usuario como parte de la atención del ticket. Actualizar el estado del ticket como “resuelto” en el sistema de ticket, para el cierre de este. ¿Se solucionó el incidente? • Si, solicitud de atención de incidente cerrado • No, ir a la actividad Nº 2 para asignar al especialista que atendió el incidente.			

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía de Priorización de Incidentes de Seguridad de la Información
2	Guía para el registro, escalamiento y comprobación de resolución de los tickets de incidentes.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03 Gestión de servicios de tecnologías de información y comunicación	Soporte

X. SEGUIMIENTO

Seguimiento a la emisión de respuesta por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas del Minedu poseedora de la información dentro del plazo establecido o ampliación de este.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
% Atención de incidentes	$\frac{\text{Nº de Incidentes atendidos y conformes}}{\text{Nº de Incidentes registrados}}$

XII. ANEXOS

1. Diagrama de Flujo del Procedimiento



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar los incidentes de tecnologías de la información y comunicación

Código: PS04.03.01

Versión: 02

XIII. OTROS

No aplica

Proveedor de servicios.	
-------------------------	--

