



Resolución de Secretaría General

N° 042-2021-MINEDU

Lima, 04 de marzo de 2021

VISTOS, el Expediente N° USAU2020-INT-0033924; los Informes Técnicos N° 00147-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00605-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00766-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00767-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y N° 00013-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, el Informe Técnico N° 0085-2020-MINEDU/SPE-OTIC-GTI y los Memorándums N° 00318-2020-MINEDU/SPE-OTIC, N° 01609-2020-MINEDU/SPE-OTIC, N° 02077-2020-MINEDU/SPE-OTIC y N° 00055-2021-MINEDU/SPE-OTIC, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, los Informes N° 00072-2020-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME y N° 00017-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, y el Informe N° 00287-2021-MINEDU/SG-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Primera Disposición Complementaria del Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, establece que el Ministerio de Educación está facultado para dictar en el ámbito de su competencia, las disposiciones complementarias necesarias para perfeccionar su estructura y mejorar su funcionamiento;

Que, el 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, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, estableciendo como uno de los pilares centrales a la Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, siendo que en el marco de la citada Política Nacional debe adoptarse, la gestión por procesos en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien; para ello deberán priorizar aquellos procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico, a sus competencias y los componentes de los programas

EXPEDIENTE: USAU2020-INT-0033924

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **87C6A1**



presupuestales que tuvieran a su cargo, para luego poder organizarse en función a dichos procesos;

Que, es política del Ministerio de Educación simplificar los procedimientos administrativos, generando la mejora continua de los procedimientos y servicios 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 Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, se aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME denominada “Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación”, documento que tiene como objetivo implementar adecuadamente la gestión por procesos para generar mejoras incrementales en la gestión y organización en el Ministerio de Educación;

Que, de acuerdo con el literal a) del artículo 54 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 de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, tiene por función diseñar e implementar los procesos, procedimientos y métricas que permitan brindar en forma eficiente y oportuna la atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios informáticos del Ministerio, así como el uso adecuado de las herramientas y equipos informáticos;

Que, mediante los Informes Técnicos N° 00147-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00605-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00766-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00767-2020-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00013-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y N° 0085-2020-MINEDU/SPE-OTIC-GTI, la Unidad de Servicio de Atención al Usuario y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación sustentan la necesidad de aprobación de veinte (20) procedimientos correspondientes al nivel 4 del proceso de nivel 01 - PS04.03 – “Gestionar los servicios de atención al Usuario”;

Que, con el Informe N° 00017-2021-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 de los veinte (20) procedimientos sustentados 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 N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME “Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación”, aprobada por Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU;

Que, mediante el literal a) del numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 571-2020-MINEDU, el Titular de la Entidad delega en el/la Secretario/a General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2021, la facultad de emitir y aprobar actos resolutivos 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;

De conformidad con el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificada por la Ley N° 26510; el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME “Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación”, aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU; y la Resolución Ministerial N° 571-2020-MINEDU, por la

EXPEDIENTE: USAU2020-INT-0033924



Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 87C6A1

que se delegan facultades a diversos funcionarios del Ministerio, durante el Año Fiscal 2021;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar los procedimientos que se detallan a continuación, los mismos que como anexos forman parte integrante de la presente Resolución:

N°	Código	Nombre del procedimiento	Versión
1	PS04.03.02.02.01.01	Atender despliegues y entregas	01
2	PS04.03.02.02.01.02	Atender asistencia y soporte técnico	01
3	PS04.03.02.02.01.03	Atender revisiones técnicas	01
4	PS04.03.02.02.01.04	Atender mantenimientos	01
5	PS04.03.02.02.01.05	Atender control de garantías	01
6	PS04.03.02.02.02.01	Atender solicitud de telefonía IP	01
7	PS04.03.02.02.02.02	Atender solicitud de asignación de claves para telefonía fija	01
8	PS04.03.02.02.02.03	Atender solicitud de asignación de cuotas de llamadas	01
9	PS04.03.02.02.02.04	Atender solicitud de telefonía móvil	01
10	PS04.03.02.02.03.01	Atender solicitud de internet	01
11	PS04.03.02.02.03.02	Atender solicitud de correo electrónico	01
12	PS04.03.02.02.03.03	Atender solicitud de mensajería instantánea	01
13	PS04.03.02.02.03.04	Atender solicitud de videoconferencia	01
14	PS04.03.02.02.03.05	Atender solicitud de carpetas compartidas	01
15	PS04.03.02.02.03.06	Atender solicitud de almacenamiento en la nube institucional	01



EXPEDIENTE: USAU2020-INT-0033924

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **87C6A1**

16	PS04.03.02.02.03.07	Atender solicitud de Project en línea	01
17	PS04.03.02.02.03.08	Atender solicitud de SharePoint	01
18	PS04.03.02.02.04.01	Atender solicitud de instalaciones	01
19	PS04.03.02.02.04.02	Atender solicitud de licenciamiento	01
20	PS04.03.02.02.04.03	Atender solicitud de actualizaciones	01

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución y Anexos 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.

(Firmado digitalmente)
LINA AURORA TASSARA LAFOSSE
Secretaria General
Ministerio de Educación



Firmado digitalmente por:
DIAZ GARCIA Monica Maria
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/03/2021 18:33:10-0500



Firmado digitalmente por:
TASSARA LAFOSSE Lina
Aurora FAU 20131370998 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04/03/2021 22:43:52-0500



Firmado digitalmente por:
CARRASCO CARRASCO
Gabriela Maria FAU 20131370998
hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04/03/2021 22:20:52+0100



EXPEDIENTE: USAU2020-INT-0033924

Esto es una copia autentica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_4/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: **87C6A1**



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.01.01

Versión 01

Procedimiento: “Atender despliegues y entregas”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:02:19-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:16:21



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:53:30-0500

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender despliegues y entregas	
	Código: PS04.03.02.02.01.01	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender despliegues y entregas**

Código: PS04.03.02.02.01.01

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Realizar la distribución y entrega de los equipos informáticos requeridos por los usuarios del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Acta de asignación o préstamo: Documento que sustenta la tenencia y/o responsabilidad del equipo informático.
- Autorización de salida y retorno de bienes patrimoniales: Documento que registra y autoriza el traslado del equipo informático del Minedu.
- Equipos informáticos: Recursos de TI (hardware con software básico) debidamente registrados patrimonialmente. Incluyen equipos alquilados.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender despliegues y entregas**

Código: PS04.03.02.02.01.01

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Servicio: Es el medio por el cual se brinda valor al usuario.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII.**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Identificar y dimensionar el despliegue Identificar y dimensionar los recursos y actividades para realizar el despliegue y entrega de acuerdo a lo indicado en el formato de solicitud y según la guía de despliegues y entregas. Por ejemplo: puntos de red, puntos eléctricos, accesos a los sistemas como parte de la solución, licencias disponibles, etc. Esto con la finalidad de habilitar las condiciones técnicas para ejecutar el servicio. ¿Lo realiza un suministrador?	USAU	Nivel 3	---

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender despliegues y entregas**

Código: PS04.03.02.02.01.01

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	- No: Ir la actividad 2. - Sí: Ir la actividad 4.			
2	Evaluar la capacidad Evaluar si la OTIC cuenta con la capacidad suficiente para atender el despliegue y entrega según lo identificado en la actividad anterior, con la ayuda de los criterios descritos en la guía de despliegues y entregas. ¿Cuenta con los recursos y/o condiciones técnicas suficientes? - No: Ir la actividad 3. - Sí: Ir la actividad 4.	USAU	Nivel 3	---
3	Informar u orientar al usuario Informar u orientar al usuario acerca de las condiciones mínimas necesarias para realizar el despliegue y entrega. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 3	Ticket en proceso
4	Elaborar el plan de despliegue y entrega Elaborar un plan de despliegue y entrega con el cronograma de actividades para realizar la distribución de recursos por cada actividad.	USAU	Nivel 3	Plan de despliegue y entrega
5	Consolidar los documentos Consolidar (juntar) los documentos necesarios para realizar el despliegue y entrega: - Acta de asignación o préstamo. - Autorización de salida y retorno de bienes patrimoniales.	USAU	Nivel 3	---
6	Ejecutar el despliegue e implementación Ejecutar el despliegue e implementación bajo los términos del plan de despliegue y entrega, según la respectiva guía de implementación. ¿Requiere apoyo del nivel 2? - Sí: Ir a la actividad 7. - No: Ir a la actividad 10.	USAU	Nivel 3	---
7	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1 solicitando el apoyo presencial para las acciones de soporte técnico en campo.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
8	Asignar un técnico para apoyar el despliegue o implementación Asignar un técnico del nivel 2 para apoyar el despliegue o implementación.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
9	Apoyar en el despliegue e implementación Apoyar en el despliegue e implementación de los equipos informáticos, en acciones de soporte técnico en campo y en coordinación con el	USAU	Nivel 2	---

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender despliegues y entregas**

Código: PS04.03.02.02.01.01

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	usuario interesado, de acuerdo con la guía de implementación.			
10	Validar cumplimiento del despliegue Validar cumplimiento del despliegue con el usuario. ¿Conforme? - No: Ir a la actividad 6. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 3	Ticket en proceso

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Acta de asignación o préstamo.
2	Autorización de salida y retorno de bienes patrimoniales
3	Guía de despliegue y entrega
4	Guía de implementación
5	Formato de solicitud

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.01 Atender solicitud de equipos informáticos	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas por despliegues y entregas de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes atendidas por despliegues y entregas de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes por despliegues y entregas.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender despliegues y entregas

Código: PS04.03.02.02.01.01

Versión: 01

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.01.02

Versión:01

Procedimiento: “Atender asistencia y soporte técnico”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:02:42-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:54:02-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:17:52

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender asistencia y soporte técnico.	
	Código: PS04.03.02.02.01.02	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender asistencia y soporte técnico.**

Código: PS04.03.02.02.01.02

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Brindar soluciones oportunas para superar los eventos que afectan a la operatividad de los equipos informáticos del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Equipos informáticos: Recursos de TI (hardware con software básico) debidamente registrados patrimonialmente. Incluyen equipos alquilados.
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender asistencia y soporte técnico.**

Código: PS04.03.02.02.01.02

Versión: 01

- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Analizar la solicitud Analizar la solicitud según la guía de asistencia y soporte técnico y actualizar los campos necesarios de información en el sistema de tickets. ¿Requiere apoyo? - No: Ir a la actividad 2. - Sí: Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
2	Atender la solicitud Atender la solicitud siguiendo los pasos indicados en el instructivo de atención para el correspondiente equipo informático.	USAU	Nivel 1	---
3	Validar con el usuario Validar con el usuario si la asistencia brindada permitió solucionar el incidente reportado en el equipo informático o si persiste el mismo problema. En esta	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender asistencia y soporte técnico.**

Código: PS04.03.02.01.02

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO - No: ¿Requiere escalar? - No: Ir a la actividad 2. - Sí: Ir a la actividad 4.			
4	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar la solicitud al nivel 2 a través del sistema de tickets.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
5	Atender la solicitud escalada Atender la solicitud escalada de manera presencial y consultar el instructivo de atención para dar soporte al equipo informático reportado.	USAU	Nivel 2	---
6	Validar la atención con el usuario Validar la atención con el usuario (de ser posible) si se superó el incidente reportado en el equipo informático o si persiste el problema. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. - FIN DE PROCEDIMIENTO - No: ¿Requiere apoyo? - No: Ir a la actividad 5. - Sí: Ir a la actividad 7.	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso
7	Solicitar el apoyo telefónico al nivel 3 Solicitar el apoyo telefónico al especialista del nivel 3 para superar alguna restricción técnica que escape a su control. Lo registra en los comentarios del sistema de tickets.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
8	Apoyar al nivel 2 Apoyar al nivel 2 en acciones técnicas que escapen a su control para culminar la atención presencial. La comunicación con el nivel 2 es telefónica y no se escala el ticket por tratarse de una consulta o intervención menor. Ir a la actividad 5.	USAU	Nivel 3	---

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Instructivo de atención.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender asistencia y soporte técnico.**

Código: PS04.03.02.02.01.02

Versión: 01

2 Guía de asistencia y soporte técnico.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.01 Atender solicitud de equipos informáticos	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas por asistencias y soporte técnico de acuerdo a los plazos del SLA	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes atendidas por asistencias y soporte técnico de acuerdo a los plazos del SLA B: Número total de solicitudes por asistencias y soporte técnico.

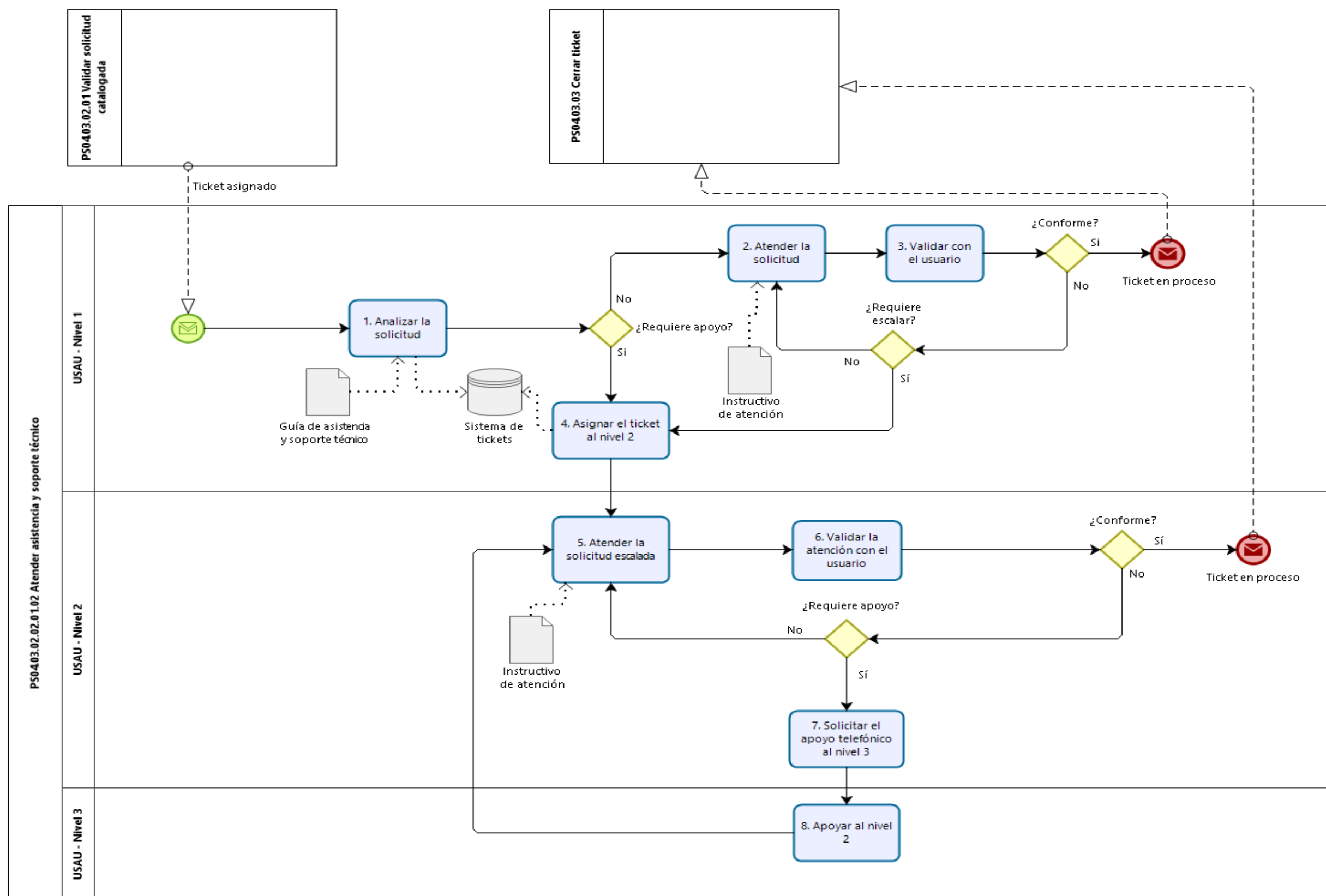
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01 Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.01.03

Versión:01

Procedimiento: “Atender revisiones técnicas”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:02:55-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:54:31-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:18:16

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender revisiones técnicas	
	Código: PS04.03.02.02.01.03	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender revisiones técnicas**

Código: PS04.03.02.02.01.03

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Brindar la opinión técnica que permita determinar la situación tecnológica y operativa de los equipos informáticos del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BDGC: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada CI (ítem/elemento de configuración) y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- Equipos informáticos: Recursos de TI (hardware con software básico) debidamente registrados patrimonialmente. Incluyen equipos alquilados.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender revisiones técnicas**

Código: PS04.03.02.02.01.03

Versión: 01

- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Revisión técnica: Revisión de los equipos informáticos para conocer su situación actual y determinar su continuidad operativa.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.

USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor				Entrada
-	PS04.03.02.01	Validar	solicitud catalogada.	- Ticket asignado
Salida				Usuario
-	Ticket en proceso			- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Analizar la solicitud Analizar la solicitud de revisión técnica respecto al tipo de equipo informático, consultando la BDGC, el formato de solicitud del usuario y según la Guía de Revisiones Técnicas.	USAU	Nivel 3	---

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender revisiones técnicas**

Código: PS04.03.02.02.01.03

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
2	Registrar la información en el formato de revisiones técnicas Registrar la información del formato de solicitud del usuario en el formato de revisiones técnicas, que servirá para levantar la información técnica del equipo informático.	USAU	Nivel 3	Formato de revisiones técnicas
3	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1, adjuntando el formato de revisiones técnicas con las referencias del equipo informático involucrado.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
4	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al nivel 2 para realizar la revisión técnica en campo.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
5	Realizar la revisión técnica Realizar la revisión técnica siguiendo las indicaciones de la Guía de Revisiones Técnicas. Luego, registrar información en el formato de revisiones técnicas.	USAU	Nivel 2	Formato de revisiones técnicas
6	Recabar la firma del usuario Recabar la firma del usuario, que valida la información registrada en el Formato de revisiones técnicas. Excepcionalmente, podría firmar el mencionado formato el coordinador u otro responsable de la oficina usuaria.	USAU	Nivel 2	Formato de revisiones técnicas y Formato de revisiones técnicas firmado
7	Entregar el Formato de revisiones técnicas firmado al nivel 3 Entregar el Formato de revisiones técnicas firmado al nivel 3	USAU	Nivel 2	Formato de revisiones técnicas firmado
8	Elaborar el informe de revisión técnica Elaborar el informe de revisión técnica basado en la información levantada en el formato de revisiones técnicas firmado por el usuario. En el mensaje se recomienda al usuario la adquisición de un nuevo equipo informático o la compra de repuestos para la reparación del equipo diagnosticado. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	Informe de Revisión técnica, Ticket en proceso y BDGC

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía de Revisiones Técnicas.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender revisiones técnicas**

Código: PS04.03.02.02.01.03

Versión: 01

2 Formato de solicitud del usuario.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.01 Atender solicitud de equipos informáticos	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas por revisiones técnicas de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes atendidas por revisiones técnicas de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes por revisiones técnicas.

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.01.04

Versión:01

Procedimiento: “Atender mantenimientos”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 20/01/2021 18:41:03-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21/01/2021 18:30:55-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:25:37

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender mantenimientos	
	Código: PS04.03.02.02.01.04	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo



Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender mantenimientos

Código: PS04.03.02.02.01.04

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Supervisar los mantenimientos que permitan la continuidad operativa de los equipos informáticos del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Equipos informáticos: Recursos de TI (hardware con software básico) debidamente registrados patrimonialmente. Incluyen equipos alquilados
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- Mantenimiento: Consiste en realizar todas las acciones necesarias que tienen como objetivo preservar un equipo informático o restaurarlo a un estado operativo para su uso.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.



- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Servicio: Es el medio por el cual se brinda valor al usuario.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Suministrador: Proveedor de servicios o de insumos para la ejecución del servicio. Puede ser un agente interno o externo del Minedu.
- TDR: Términos de referencia. Descripción de las características técnicas y las condiciones en que se ejecuta la contratación de servicios en general, consultoría en general y consultoría de obra.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada	- Ticket asignado
Salida	Usuario
- Ticket en proceso	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud. Para ello, se registra la información del formato de solicitud en el sistema de tickets siguiendo las indicaciones de la Guía de Mantenimiento.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
2	Identificar los recursos necesarios Identificar los recursos necesarios para atender la solicitud (técnicos, materiales, herramientas,	USAU	Nivel 3	---



VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	etc.) y decidir la competencia de la ejecución del mantenimiento. ¿Con recursos propios? - Sí: Ir a la actividad 11. - No: Ir a la actividad 3.			
3	Elaborar el TDR Elaborar el TDR para gestionar la contratación del servicio de mantenimiento, el cual se remite a la Oficina de Logística a través de la jefatura de la OTIC. Luego, una vez adjudicado el servicio de mantenimiento, la Oficina de Logística enviará los documentos asociados al contrato a la OTIC, para que encomiende a la USAU la supervisión de ejecución y conformidad del servicio.	USAU	Nivel 3	TDR
4	Elaborar el cronograma Elaborar el cronograma de mantenimiento para el acompañamiento y verificación del mantenimiento. Además, para el control genera una ficha de cumplimiento	USAU	Nivel 3	Cronograma de mantenimiento y Ficha de cumplimiento
5	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1 para asignar un técnico del nivel 2 y verifique el mantenimiento.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
6	Escalar al nivel 2 para el acompañamiento y verificación Escalar al nivel 2 para acompañamiento y verificación del mantenimiento.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
7	Verificar el cumplimiento del mantenimiento Verificar el cumplimiento del mantenimiento por parte del suministrador del servicio contratado según lo establecido en el cronograma. Registra en la ficha de cumplimiento.	USAU	Nivel 2	Ficha de cumplimiento llena
8	Comunicar al nivel 3 sobre el cumplimiento Comunicar al nivel 3 sobre el cumplimiento a través del reporte técnico emitido por el suministrador. Adjunta la ficha de cumplimiento llena. ¿Cumple con los TDR? - No: Ir a la actividad 9. - Sí: Ir a la actividad 10.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
9	Informar sobre el incumplimiento a Logística Informar a Logística a través del correo electrónico sobre el incumplimiento del proveedor. Logística responde al reporte recibido. ¿Suministrador se compromete a cumplir? - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket.	USAU	Nivel 3	Correo electrónico sobre el incumplimiento



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender mantenimientos

Código: PS04.03.02.02.01.04

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	FIN DEL PROCEDIMIENTO - Sí: Ir a la actividad 5.			
10	Informar a Logística sobre el cumplimiento Informar a Logística sobre el cumplimiento del servicio de mantenimiento. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	Informe técnico y Ticket en proceso
11	Elaborar el plan de mantenimiento Elaborar plan de mantenimiento, en el cual se describen las actividades, tareas y recursos necesarios. Además de genera una ficha de cumplimiento según el plan, a fin de poder constatar su cumplimiento. ¿Requiere derivar? - No: Ir a la actividad 12. - Sí: Ir a la actividad 14.	USAU	Nivel 3	Plan de mantenimiento y Ficha de cumplimiento
12	Ejecutar el mantenimiento según el alcance del nivel 3 Ejecutar el mantenimiento según el alcance de servicios del nivel 3, para lo cual utiliza el plan y la guía de mantenimiento.	USAU	Nivel 3	---
13	Validar la conformidad con el usuario Validar la conformidad con el usuario respecto a la operatividad del equipo informático. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: Ir a la actividad 12. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 3	---
14	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1 para delegar la actividad de mantenimiento a un operador.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
15	Escalar el ticket al nivel 2 Escalar el ticket al nivel 2 para delegar la actividad de mantenimiento.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
16	Ejecutar el mantenimiento según el alcance del nivel 2 Ejecutar el mantenimiento según el alcance de servicios del nivel 2, para lo cual utiliza el plan y la guía de mantenimiento.	USAU	Nivel 2	---
17	Validar la conformidad con el usuario Validar la conformidad con el usuario respecto a la operatividad del equipo informático. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal.	USAU	Nivel 2	---



Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender mantenimientos

Código: PS04.03.02.02.01.04

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	¿Conforme? - No: Ir a la actividad 16. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.			

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía de Mantenimiento.
2	Formato de solicitud.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.01 Atender solicitud de equipos informáticos	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes por atención de mantenimientos de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes por atención de mantenimientos de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes por atención de mantenimientos.

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.01.05

Versión:01

Procedimiento: “Atender control de garantías”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:03:22-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:54:55-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:18:34

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender control de garantías	
	Código: PS04.03.02.02.01.05	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender control de garantías

Código: PS04.03.02.02.01.05

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Controlar y asegurar el cumplimiento de los términos de la garantía relacionados a la continuidad operativa de los equipos informáticos del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BDGC: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada CI (ítem/elemento de configuración) y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- Equipos informáticos: Recursos de TI (hardware con software básico) debidamente registrados patrimonialmente. Incluyen equipos alquilados
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Funcionalidad: Cualidad que evidencia si el equipo informático funciona tal como estaba especificado.
- Garantía: Es la confirmación que un servicio cumplirá con los requerimientos acordados.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender control de garantías**

Código: PS04.03.02.02.01.05

Versión: 01

- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Servicio: Es el medio por el cual se brinda valor al usuario.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Suministrador: Proveedor del servicio o de los insumos para la ejecución del servicio. Puede ser un agente interno o externo del Minedu.
- TDR: Términos de referencia. Descripción de las características técnicas y las condiciones en que se ejecuta la contratación de servicios en general, consultoría en general y consultoría de obra.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor				Entrada
-	PS04.03.02.01	Validar	solicitud catalogada.	- Ticket asignado
Salida				Usuario
-	Ticket en proceso			- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender control de garantías

Código: PS04.03.02.02.01.05

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
1	Validar si el activo está en garantía Validar si el activo está en garantía, para lo cual consulta la BDGC y sigue las indicaciones de la Guía de Control de Garantías. ¿Activo tiene garantía? No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO - Sí: Ir a la actividad 2.	USAU	Nivel 3	BDGC y Ticket en proceso.
2	Reportar al suministrador Reportar al suministrador a través del correo electrónico solicitando ejecución de la garantía y cumplimiento del servicio contratado de acuerdo con los TDR, contratos y/o documento de garantía. ¿Suministrador cumple? - Sí: Ir a la actividad 5. - No: Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 3	Correo electrónico
3	Elaborar el informe de incumplimiento Elaborar el informe técnico de incumplimiento. En el caso de existir un reporte técnico se adjunta al informe técnico.	USAU	Nivel 3	Informe técnico de incumplimiento
4	Remitir el informe de incumplimiento a la OTIC para logística. Remitir el informe de incumplimiento para la Oficina de Logística a través de la OTIC, por medio del sistema de trámite documental. Luego de recibir respuesta al informe de incumplimiento por parte de Logística se consulta: ¿Suministrador cumplirá? - Sí: Ir a la actividad 2. - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	Sistema de trámite documental Ticket en proceso
5	Programar la visita Programar la visita del suministrador para atender la garantía de acuerdo con su competencia en el servicio contratado.	USAU	Nivel 3	---
6	Derivar al nivel 1 Derivar al nivel 1 para que asignar a un técnico de nivel 2.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
7	Escalar al nivel 2 Escalar al nivel 2 para verificar las acciones del suministrador.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
8	Verificar las acciones del suministrador Verificar las acciones del suministrador para garantizar el cumplimiento de los términos de	USAU	Nivel 2	Reporte técnico



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender control de garantías

Código: PS04.03.02.02.01.05

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	la garantía. El suministrador genera un reporte técnico del servicio brindado. ¿Suministrador cumple? - Sí: Ir a la actividad 10. - No: Ir a la actividad 9.			
9	Comunicar al nivel 3 sobre la verificación Comunicar al nivel 3 sobre la verificación adjuntando el reporte técnico de cumplimiento. Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
10	Verificar la operatividad del equipo en presencia del usuario Verificar la operatividad del equipo informático en presencia del usuario, en esta instancia la validación es de constatación visual y verbal; además actualiza el estado del equipo y se registra las acciones en la BDGC. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: Ir a la actividad 5. Esto debido a no poder dar solución en el momento.	USAU	Nivel 2	BDGC Ticket en proceso

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía de Control de garantías

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.01 Atender solicitud de equipos informáticos	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender control de garantías

Código: PS04.03.02.02.01.05

Versión: 01

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas por garantía de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes atendidas por garantía de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes por garantía.

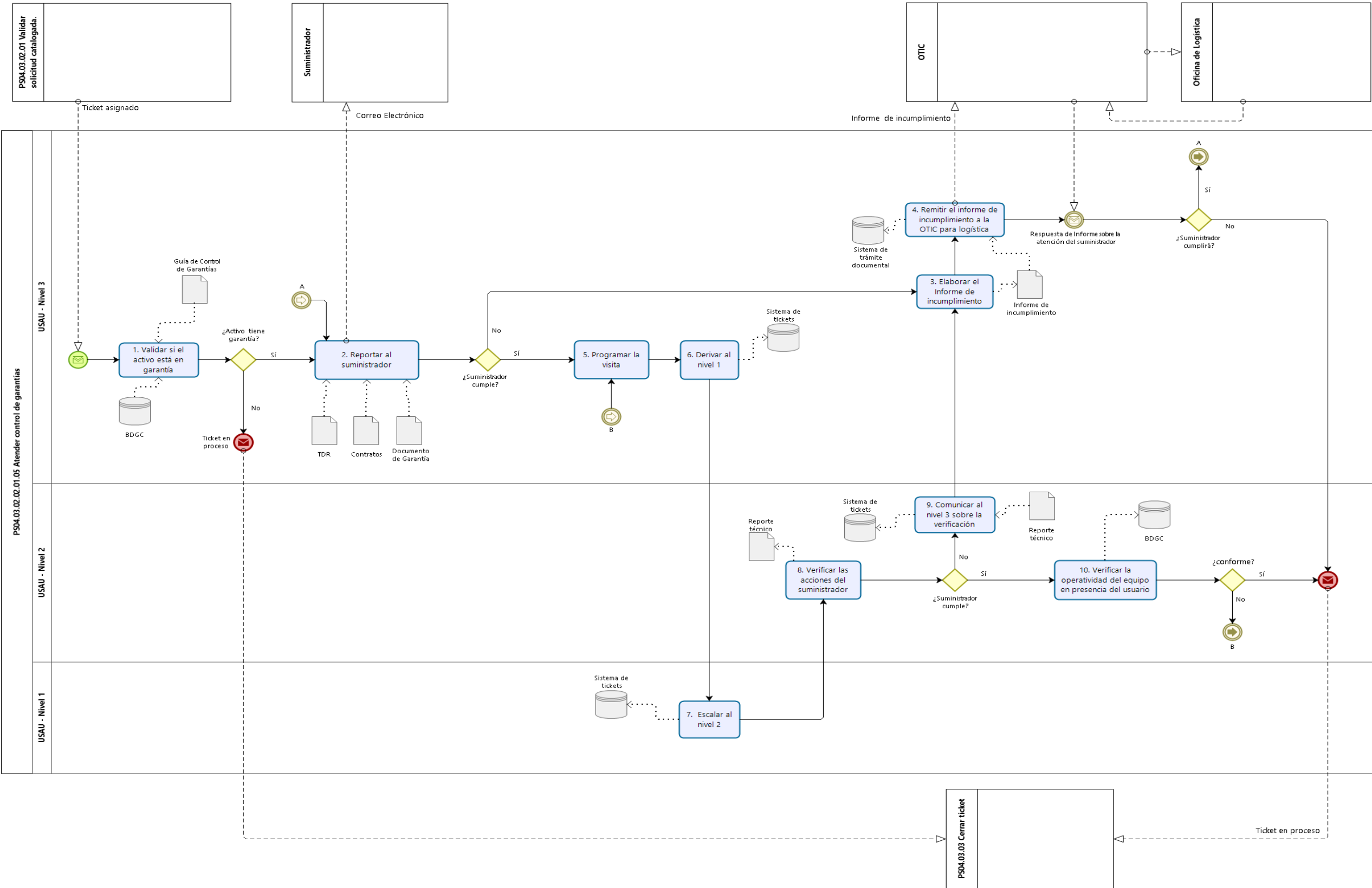
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01
Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.02.01

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de telefonía IP”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 20/01/2021 18:41:17-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 Jose Castillo G.
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	 Firmado digitalmente por: TENORIO TRIGOSO Alonso FAU 20131370998 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 21/01/2021 18:28:49-0500
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 VELARDE ARRISUEÑO Javier Rodrigo FAU 20131370998 soft JEFATURA - UNOME MINEDU En señal de conformidad 2021/03/04 12:26:06

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de telefonía IP	
	Código: PS04.03.02.02.02.01	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo


José Castillo C.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de telefonía IP**

Código: PS04.03.02.02.01

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar los equipos de telefonía IP que permitan a los usuarios llamadas internas, para el cumplimiento de sus funciones institucionales en el Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Administrador de ET: Responsable de velar por la disponibilidad, custodia y seguridad de los equipos telefónicos. En esta
- BDGC: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada activo informático y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- Equipos informáticos: Recursos de TI (hardware con software básico) debidamente registrados patrimonialmente. Incluyen equipos alquilados.
- ET: Equipo telefónico.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de telefonía IP**

Código: PS04.03.02.02.01

Versión: 01

- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Telefonía IP: Telefonía integrada a una red informática que permite la comunicación de Voz, Datos, Video, etc.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Verificar la disponibilidad y la competencia para la entrega del ET Verificar la disponibilidad y la competencia para la entrega del ET según la información obtenida en el formato de solicitud (se adjunta al ticket). Para conocer la disponibilidad se consulta la BDGC y para la competencia la guía de atención de solicitud de telefonía IP. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 2. - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 1	BDGC

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
2	Solicitar el ET al administrador de los ET a través del sistema de tickets Solicitar el ET al administrador de los ET a través del sistema de tickets. Se asigna el ticket.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
3	Seleccionar el equipo ET según su correspondencia. Seleccionar el equipo ET según su correspondencia, para ello consulta la BDGC y sigue los pasos de la guía de atención de solicitud de telefonía IP.	UIT	UIT - Administrador de ET	---
4	Configurar el ET con los datos proporcionados por el usuario Configurar el ET con los datos proporcionados por el usuario en el formato de solicitud y aplicando el instructivo para atender solicitud de telefonía IP.	UIT	UIT - Administrador de ET	---
5	Derivar el ticket al nivel 1 para asignar la entrega del ET Derivar el ticket al nivel 1 para delegar a un técnico de campo la entrega del ET. Incorpora al sistema de tickets el formato de acta de entrega con los datos del ET y del usuario.	UIT	UIT - Administrador de ET	Sistema de tickets y Acta de entrega con datos de ET y del usuario
6	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al nivel 2 para recoger e instalar el ET.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
7	Trasladar o instalar el ET en el sitio del usuario Trasladar o instalar el ET en el sitio del usuario. Si es un caso de TRASLADO se hace uso de la ficha de traslado de bienes patrimoniales con la información del destino. También es posible que el ET se encuentre en la misma sede.	USAU	Nivel 2	Ficha de traslado de bienes patrimoniales (De ser necesario)
8	Solicitar al usuario la firma del acta de entrega Solicitar al usuario la firma del acta de entrega del ET.	USAU	Nivel 2	Acta de entrega con datos de ET y del usuario
9	Entregar el acta de entrega firmada al administrador de ET Entregar acta de entrega firmada al administrador de ET para su control.	USAU	Nivel 2	Acta de entrega firmada
10	Registrar el acta firmada en la BDGC Registrar el acta de entrega firmada en la BDGC. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	UIT	UIT - Administrador de ET	BDGC, Acta de entrega firmada y Ticket en proceso


José Castillo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de telefonía IP**

Código: PS04.03.02.02.01

Versión: 01

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía de Atención de solicitud de telefonía IP
2	Instructivo para atender solicitud de telefonía IP
3	Formato de solicitud
4	Acta de entrega con datos de ET y del usuario

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.02 Atender solicitud de herramientas de telefonía	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas por telefonía IP de acuerdo con el plazo del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes atendidas por telefonía IP de acuerdo con los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de telefonía IP.

XII. ANEXOS

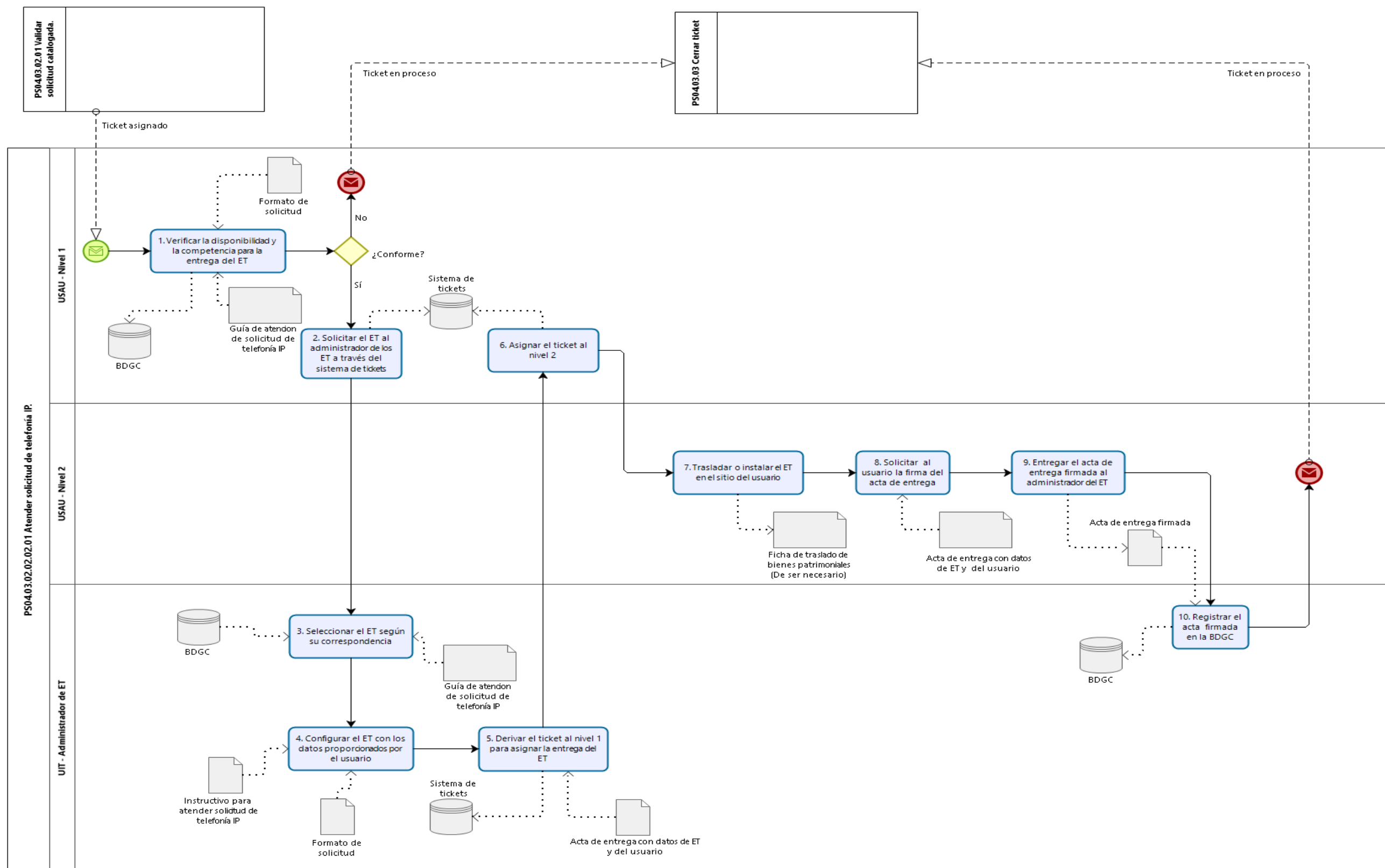
1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01
Diagrama de Flujo

José Castillo C.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.02.02

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de asignación de claves para telefonía fija”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:20:31-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 Firmado digitalmente por: TENORIO TRIGOSO Alonso FAU 20131370998 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 13/01/2021 17:55:39-0500
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	 VELARDE ARRISUEÑO Javier Rodrigo FAU 20131370998 soft JEFATURA - UNOME MINEDU En señal de conformidad 2021/03/04 12:20:17
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 FIRMA DIGITAL MINISTERIO DE EDUCACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de claves
para telefonía fija**

Código: PS04.03.02.02.02.02

Versión: 01

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

José Castillo C.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de claves para telefonía fija**

Código: PS04.03.02.02.02

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar las claves de telefonía IP que permitan a los usuarios llamadas externas, para el cumplimiento de sus funciones institucionales en el Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de claves para telefonía fija**

Código: PS04.03.02.02.02

Versión: 01

- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- Servicio: Es el medio por el cual se brinda valor al usuario.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Registrar la información del usuario Registrar la información del usuario en el sistema de administración de claves de acuerdo a los datos que se encuentran en el formato de solicitud y siguiendo las indicaciones de la guía para atender solicitud de claves para telefonía.	USAU	Nivel 3	Sistema de administración de claves
2	Generar la clave Generar la clave de telefonía fija para el usuario correspondiente según la solicitud. Se envía de manera automática a través del sistema de administración de claves.	USAU	Nivel 3	Sistema de administración de claves y Correo electrónico con Clave
3	Enviar correo electrónico al usuario Enviar correo electrónico al usuario para validación de la contraseña, esto con una respuesta estandarizada (Speech). El usuario	USAU	Nivel 3	Correo electrónico para validación,

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de claves para telefonía fija**

Código: PS04.03.02.02.02

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	tiene un plazo de 24 horas para validar la recepción de la clave; en el caso de haberse vencido el plazo, se genera una validación automática. ¿Se valida atención? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: ¿Requiere escalar? • Sí: Ir a la actividad 4. • No: Ir a la actividad 1.			Ticket en proceso
4	Escalar al nivel 4 Escalar el ticket al nivel 4. Este caso se dará a lugar cuando el usuario de una validación negativa y se requiera de apoyo del proveedor o soporte técnico. ¿Requiere apoyo de proveedor? - Sí: Ir a la actividad 5. - No: Ir a la actividad 6.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
5	Resolver con el apoyo del proveedor externo Resolver con el apoyo del proveedor externo el evento del servicio de telefonía contratado, según se indica en el instructivo para atender las solicitudes de claves para telefonía IP, se genera un acta de atención del proveedor. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	UIT	Nivel 4	Ticket en proceso y Acta de atención del proveedor
6	Brindar soporte técnico Brindar soporte técnico, según se indica en el instructivo para atender las solicitudes de claves para telefonía IP. Registra la atención en los comentarios del sistema de tickets. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	UIT	Nivel 4	Ticket en proceso y Acta de atención del proveedor

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para atender solicitud de claves para telefonía
2	Instructivo para atender solicitud de claves para telefonía
3	Formato de solicitud

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de claves
para telefonía fija**

Código: PS04.03.02.02.02

Versión: 01

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.02 Atender solicitud de herramientas de telefonía	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas respecto a la asignación de claves para telefonía fija de acuerdo con el plazo del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes atendidas respecto a la asignación de claves para telefonía fija de acuerdo con los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes atendidas de claves.

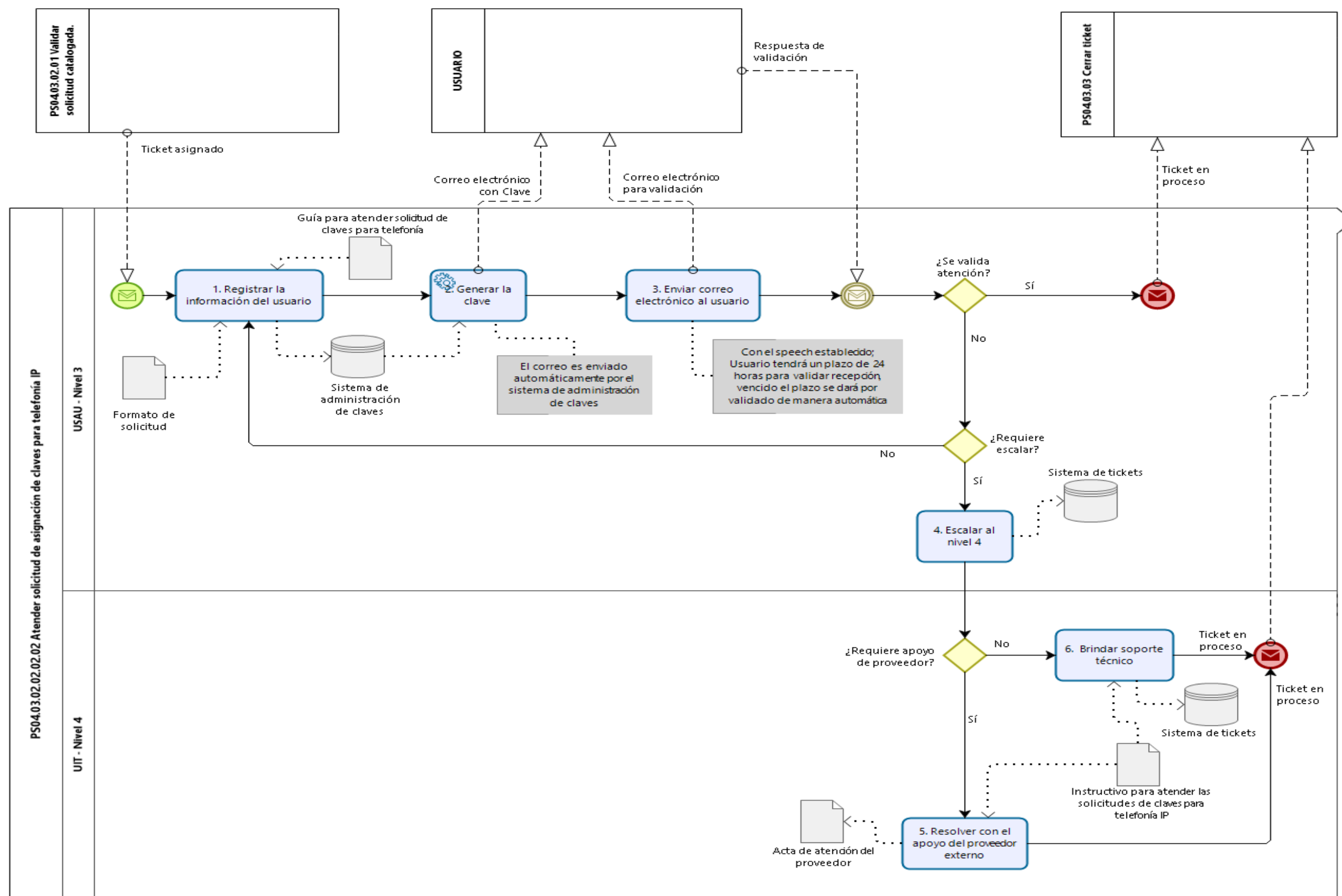
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01 Diagrama de Flujo




 José Castillo C.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.02.03

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de asignación de cuotas de llamadas”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:20:43-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 José Castillo C.
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	 Firmado digitalmente por: TENORIO TRIGOSO Alonso FAU 20131370998 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 13/01/2021 17:55:57-0500
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 VELARDE ARRISUEÑO Javier Rodrigo FAU 20131370998 soft JEFATURA - UNOME MINEDU En señal de conformidad 2021/03/04 12:20:45 FIRMA DIGITAL MINISTERIO DE EDUCACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de cuotas
de llamadas**

Código: PS04.03.02.02.03

Versión: 01

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo


José Castillo C.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de cuotas de llamadas**

Código: PS04.03.02.02.03

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar las cuotas de llamadas en el servicio de telefonía que permitan a los usuarios incrementar su bolsa de minutos, para el cumplimiento de sus funciones institucionales en el Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Cuotas de llamadas: Hace referencia a la solicitud de más minutos de llamadas, generalmente luego de habérseles terminado la primera bolsa de minutos asignado.
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- MINEDU: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de cuotas de llamadas**

Código: PS04.03.02.02.03

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Solicitud catalogada: Es una petición asociada a los servicios publicados en el catálogo de servicios.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

José Castillo C.**VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO**

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Analizar la solicitud Analizar la solicitud y registrar la información del formato de solicitud en el sistema de tickets, siguiendo las indicaciones de la guía para asignación de cuotas de llamadas.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de cuotas de llamadas**

Código: PS04.03.02.02.03

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
2	Escalar al nivel 4 Escalar al nivel 4 para la autorización que permita realizar la asignación de minutos adicionales.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
3	Evaluar la factibilidad de la atención Evaluar la factibilidad de la atención según la guía para la asignación de las cuotas de llamadas. ¿Autoriza? - Sí: Ir a la actividad 4. - No: Ir a la actividad 7.	UIT	Nivel 4	---
4	Efectuar la atención de la cuota de llamada Efectuar la atención en el sistema para la asignación de cuotas de llamadas, de acuerdo con lo solicitado por el usuario en el formato de solicitud	USAU	Nivel 3	Sistema para asignación de cuotas de llamadas
5	Derivar al nivel 1 para solicitar la conformidad Derivar al nivel 1 para solicitar la conformidad de la atención.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
6	Solicitar la conformidad preliminar al usuario Solicitar la conformidad preliminar al usuario a través de una llamada telefónica o correo electrónico, a fin de poder corregir posibles errores. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 1	Conformidad por teléfono o correo electrónico y Ticket en proceso
7	Derivar el ticket indicando la no atención Derivar el ticket indicando las razones que no hacen factible la atención por parte del nivel 4.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
8	Registrar en el sistema de tickets sobre la no atención Registrar en el sistema de tickets sobre la no atención y de esta manera, se informe al usuario acerca del resultado de la solicitud. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 3	Ticket en proceso

José Castillo C.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de asignación de cuotas de llamadas**

Código: PS04.03.02.02.02.03

Versión: 01

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para asignación de cuotas de llamadas
2	Formato de solicitud

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.02 Atender solicitud de herramientas de telefonía	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de asignación de cuotas de llamadas de acuerdo con el plazo del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número solicitudes de asignación de cuotas de llamadas de acuerdo con los plazos del SLA B: Número total de solicitudes de asignación de cuotas de llamadas.

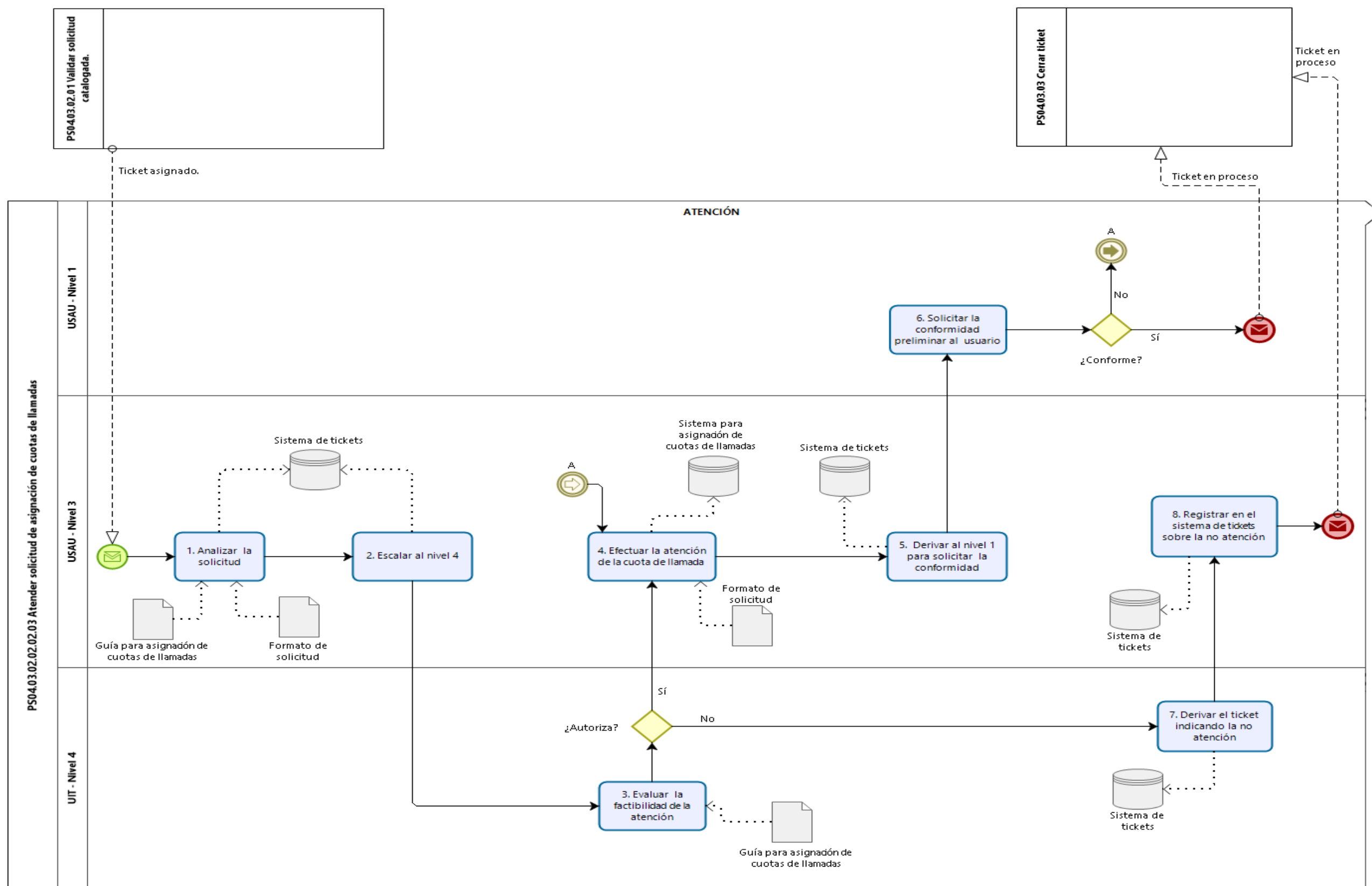
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01
Diagrama de Flujo




 José Castillo C.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.02.04

Versión 01

Procedimiento: “Atender solicitud de telefonía móvil”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:03:35-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:16:59



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:56:11-0500

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de telefonía móvil	
	Código: PS04.03.02.02.02.04	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de telefonía móvil**

Código: PS04.03.02.02.04

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar los equipos de telefonía móvil que permitan a los usuarios tener un medio adicional de comunicación, para el cumplimiento de sus funciones institucionales en el Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

1. Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
 2. Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
 3. Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
 4. Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
 5. Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
 6. Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BDGC: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada activo informático y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- EM: Equipo móvil (teléfono celular).
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de telefonía móvil**

Código: PS04.03.02.02.04

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Verificar la disponibilidad del EM Verificar la disponibilidad y la pertinencia para la entrega del EM según la información obtenida en el formato de solicitud (se adjunta al ticket), siguiendo las indicaciones de la guía para atender solicitud de telefonía móvil. Para conocer la disponibilidad se consulta la BDGC. ¿Conforme? - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - Sí: Ir a la actividad 2.	USAU	Nivel 1	BDGC

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de telefonía móvil**

Código: PS04.03.02.02.02.04

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
2	Contactar al nivel 3 Contactar al nivel 3 por teléfono para acordar la entrega del EM y el acta de entrega.	USAU	Nivel 1	
3	Asignar el ticket al nivel 2 para el recojo y entrega del EM Asignar el ticket al nivel 2 para el recojo y entrega del EM, de acuerdo a lo indicado en el formato de solicitud.	USAU	Nivel 1	Sistema de Ticket
4	Contactar al nivel 3 para entrega del EM Contactar al nivel 3 por vía telefónica o correo para la entrega del EM	USAU	Nivel 2	---
5	Entregar el EM y el acta de entrega Entregar el EM y el acta de entrega al nivel 2. Los EM disponibles se encuentran custodiados por el administrador de EM (Nivel 3). El acta tiene que ser firmada por el usuario como constancia de la entrega. Esta actividad no requiere de una asignación del ticket.	USAU	Nivel 3	Acta de entrega
6	Recabar el EM y el acta de entrega Recabar el EM y acta de entrega por parte del nivel 3 para que el usuario pueda firmar.	USAU	Nivel 2	---
7	Entregar el EM y solicitar la firma del acta de entrega Entregar el EM y solicitar la firma del acta de entrega al usuario. El equipo se entrega totalmente operativo y en buen estado funcional. Luego ir a la actividad 8 y en paralelo a esta actividad se continúa con la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 2	Acta de entrega, Ticket en proceso
8	Entregar el acta firmada al nivel 3 Entregar el acta firmada al nivel 3.	USAU	Nivel 2	Acta de entrega firmada
9	Registrar el acta en la BDGC Registrar acta de entrega en la BDGC. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 3	BDGC, Acta registrada

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para atender solicitud de telefonía móvil.
2	Formato de solicitud.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de telefonía móvil**

Código: PS04.03.02.02.02.04

Versión: 01

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.02 Atender solicitud de herramientas de telefonía	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de atenciones de telefonía móvil de acuerdo con el plazo del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes atendidas de telefonía móvil de acuerdo con los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de telefonía móvil.

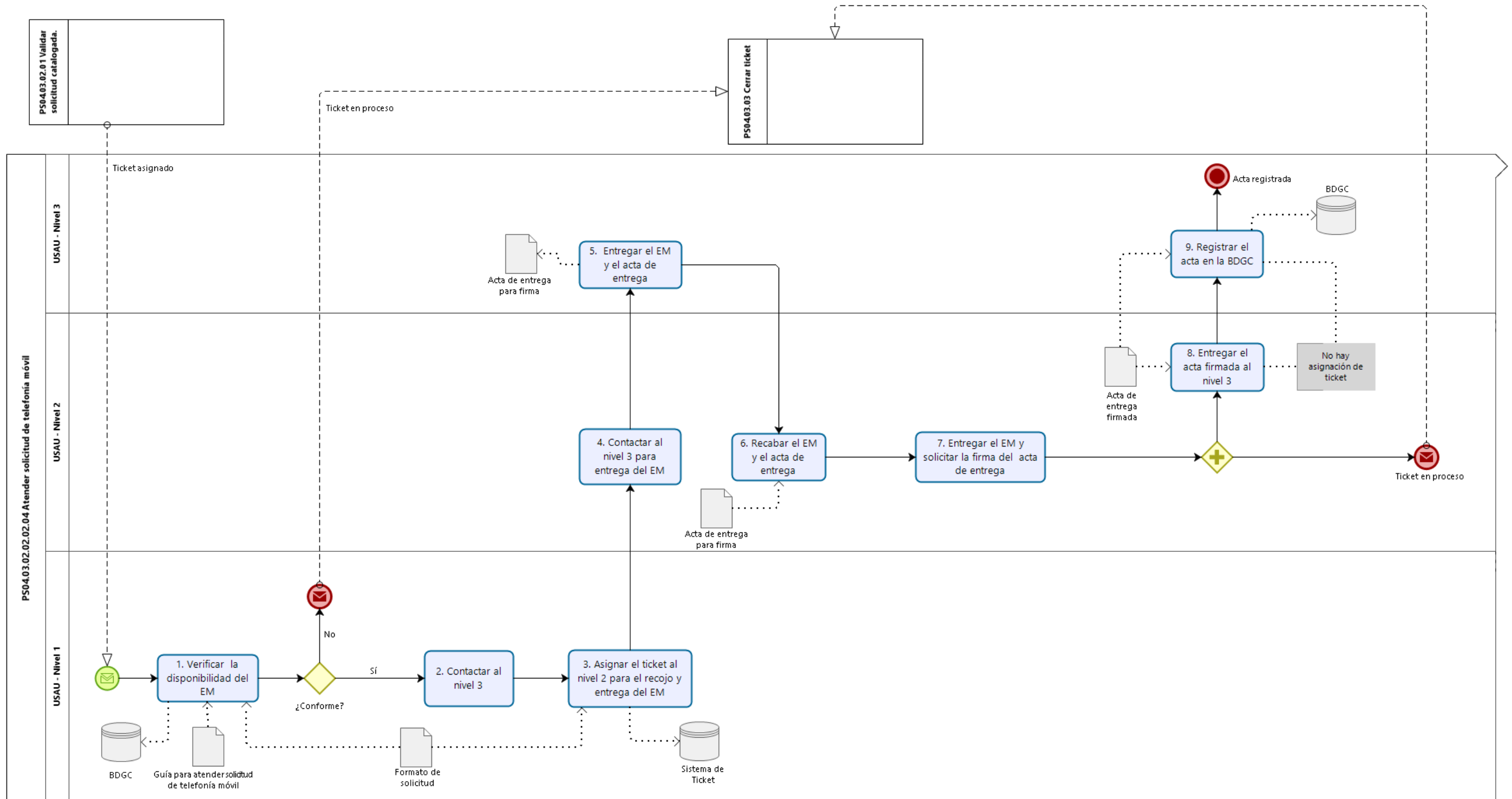
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01
Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

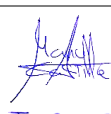
Código: PS04.03.02.02.03.01

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de internet”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:20:56-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 José Castillo
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	 Firmado digitalmente por: TENORIO TRIGOSO Alonso FAU 20131370998 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 13/01/2021 17:56:26-0500
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 VELARDE ARRISUEÑO Javier Rodrigo FAU 20131370998 soft JEFATURA - UNOME MINEDU En señal de conformidad 2021/03/04 12:21:10

  PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de internet	
	Código: PS04.03.02.02.03.01	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo


José Castillo C.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de internet

Código: PS04.03.02.02.03.01

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar los accesos necesarios para el uso del Internet y obtener la información necesaria que apoye al cumplimiento de las funciones institucionales de los usuarios del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- Internet: Es el conjunto de redes de comunicación interconectadas, que utilizan protocolos y políticas de intercambio de datos, para compartir y procesar información digital.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación


José Castillo C.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de internet**

Código: PS04.03.02.02.03.01

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- Nivel de acceso: Refiere al tipo de alcance que va a tener el usuario con el internet, por ejemplo, para el caso de contar con redes sociales o no.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.


 José Castillo C.
VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Derivar el ticket a la UIT para aplicar el nivel de acceso Derivar el ticket a la UIT para aplicar el nivel de acceso a internet de acuerdo con lo indicado en el formato de solicitud; incluye la acción de activación o desactivación de este. Para ello, se consulta la guía para atender solicitudes de acceso a internet en el Minedu.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de internet**

Código: PS04.03.02.02.03.01

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
2	Establecer el nivel de acceso Establecer el nivel de acceso a internet de acuerdo a lo indicado en el formato de solicitud. Para ello, consulta el instructivo para atender acceso a internet en el Minedu.	UIT	Nivel 4	---
3	Derivar el ticket al nivel 3 Derivar el ticket al nivel 3, notificando la atención brindada para las validaciones correspondientes.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
4	Validar los accesos Validar los accesos según el instructivo para atender solicitud de acceso a internet en el Minedu. ¿Conforme? - No: Ir a la actividad 5. - Sí: Ir a la actividad 6.	USAU	Nivel 3	---
5	Escalar el ticket al nivel 4 Escalar el ticket al nivel 4 para levantar las observaciones o inconvenientes.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
6	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1 para realizar las validaciones de acceso a internet en la PC del usuario y aplicar configuraciones finales. ¿Lo puede atender? - Sí: Ir a la actividad 7. - No: Ir a la actividad 9.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
7	Verificar el acceso a internet en la PC Verificar el acceso a internet en la PC y realizar pruebas de navegación, guiando al usuario por teléfono o vía control remoto, de acuerdo a lo indicado en el instructivo para atender solicitud de acceso a internet en el Minedu.	USAU	Nivel 1	---
8	Validar con el usuario Validar con el usuario el acceso a internet según el formato de solicitud. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: Volver a la actividad 7.	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso
9	Escalar el ticket al nivel 2 Escalar ticket al nivel 2 para continuar con la atención de la solicitud.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
10	Verificar el acceso a internet en la PC Verificar el acceso a internet en la PC y realizar pruebas de navegación de manera presencial, según el instructivo para atender solicitud de acceso a internet en el Minedu.	USAU	Nivel 2	---



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de internet

Código: PS04.03.02.02.03.01

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
11	Validar con el usuario Validar con el usuario el acceso a internet según el formato de solicitud. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: Volver a la actividad 10.	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Instructivo para atender solicitud de acceso a internet en el MINEDU
2	Guía para atender solicitud de acceso a internet en el MINEDU
3	Formato de solicitud

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramienta de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No Aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de Internet atendidas de acuerdo a los plazos del SLA	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de Internet atendidas de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de Internet.

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de internet

Código: PS04.03.02.02.03.01

Versión: 01

XIII. OTROS

No Aplica.


José Castillo C.

Código: PS04.03.02.02.03.02

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de correo electrónico”

	Unidad Orgánica	
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Miner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:03:47-0500



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:56:38-0500



VELARDE ARRISUENO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:21:51

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de correo electrónico	
	Código: PS04.03.02.02.03.02	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de correo electrónico**

Código: PS04.03.02.02.03.02

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Realizar la creación y configuración de cuentas de correo electrónico a los usuarios del Minedu para comunicarse con otras personas y entidades a través del servicio de mensajería, con la finalidad de cumplir sus funciones institucionales.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BD: Base de datos.
- Cuenta actualizada: Cuenta de correo con información actualizada respecto a los datos de los usuarios, propietarios o nombre de la cuenta.
- DA: Directorio Activo. Es un servicio de directorio en una red sobre servidores informáticos.
- Escalar ticket: Es la acción de delegar la atención a otro nivel superior competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de correo electrónico**

Código: PS04.03.02.02.03.02

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Atender la solicitud Atender la solicitud según lo indicado en el formato de solicitud (crear, actualizar o deshabilitar). La solicitud puede provenir de las oficinas usuarias del Minedu o por petición de la OGRH o por Resolución Ministerial por nuevos funcionarios. Dependiendo del tipo de solicitud se valida el estado de la cuenta a través del DA. De ser necesario se adjunta el formato de confidencialidad de la información. La actividad se realiza según la guía para la asistencia a las solicitudes de acceso al correo electrónico y red institucional. ¿Tipo de atención? - Cuenta deshabilitada: Ir a la actividad 2. - Cuenta creada o actualizada: Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de correo electrónico**

Código: PS04.03.02.02.03.02

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
2	Notificar al solicitante que la cuenta fue deshabilitada Notificar al solicitante a través de un correo, que la cuenta fue deshabilitada en atención a su solicitud. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso, Correo electrónico
3	Asignar el ticket al nivel 1 Asignar el ticket al agente de nivel 1 para realizar acciones finales según la guía para la asistencia a las solicitudes de acceso al correo electrónico y red institucional. ¿Lo puede atender? - No: Ir a la actividad 4. - Sí: Ir a la actividad 5.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
4	Asignar el ticket al nivel 2 para la configuración en el sitio Asignar el ticket al nivel 2 para la configuración en sitio de la PC del usuario y así garantizar el cumplimiento de la solicitud. Ir a la actividad 8.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
5	Guiar en los accesos en la PC Guiar al usuario en los accesos al correo electrónico en su PC, ya sea orientando telefónicamente o por medios remotos; siguiendo los pasos del instructivo para la asistencia a las solicitudes de acceso al correo electrónico y red institucional.	USAU	Nivel 1	---
6	Validar el acceso al correo electrónico con el usuario Validar con el usuario el acceso a su PC y correo electrónico. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: ¿Requiere acta? • Sí: Ir a la actividad 7. • No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. - No: ¿Requiere escalar? • Sí: Ir a la actividad 4. • No: Ir a la actividad 5. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 1	---
7	Solicitar la firma y alojar el acta de confidencialidad de la información firmada Solicitar la firma y alojar el acta de confidencialidad firmada en el sistema de tickets. El formato del acta de confidencialidad es descargado de la BD. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso, Acta de confidencialidad de la información firmada

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de correo electrónico**

Código: PS04.03.02.02.03.02

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
8	Configurar el correo en el sitio Configurar el correo del usuario en el sitio siguiendo los pasos del instructivo para la asistencia a las solicitudes de acceso al correo electrónico y red institucional. ¿Se pudo efectuar? - No: Ir a la actividad 9. - Sí: Ir a la actividad 11.	USAU	Nivel 2	---
9	Solicitar apoyo al nivel 3 Solicitar apoyo al nivel 3 por medio telefónico. No se asigna el ticket.	USAU	Nivel 2	---
10	Apoyar en la atención de la solicitud Apoyar en la atención de la solicitud por medio telefónico. Ir a la actividad 8.	USAU	Nivel 3	---
11	Validar el acceso al correo electrónico con el usuario Validar el acceso al correo electrónico con el usuario a fin de obtener su conformidad. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: ¿Requiere acta? • Sí: Ir a la actividad 12. • No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. - No: Ir a la actividad 8.	USAU	Nivel 2	---
12	Solicitar la firma y alojar el acta de confidencialidad de la información firmada Solicitar la firma y alojar el acta de confidencialidad firmada en el sistema de tickets. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso, Acta de confidencialidad de la información firmada

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Formato de acta de confidencialidad de la información
2	Instructivo para la asistencia a las solicitudes de acceso al correo electrónico y red institucional
3	Guía para la asistencia a las solicitudes de acceso al correo electrónico y red institucional

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de correo electrónico**

Código: PS04.03.02.02.03.02

Versión: 01

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramienta de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de acceso al correo electrónico de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de acceso al correo electrónico de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de acceso al correo electrónico.

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.03.03

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de mensajería instantánea”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:04:06-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:56:50-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:22:15

  PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de mensajería instantánea	
	Código: PS04.03.02.02.03.03	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de mensajería instantánea**

Código: PS04.03.02.02.03.03

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar el acceso y configuración de la mensajería instantánea a los usuarios del Minedu para comunicarse internamente de forma instantánea con otros usuarios, con la finalidad de cumplir sus funciones institucionales.

II. ALCANCE

El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Mensajería instantánea: Refiere al servicio de mensajería instantánea implementada en el Minedu, que consiste en la configuración, activación y desactivación de la herramienta de colaboración informática.
- Minedu: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de mensajería instantánea**

Código: PS04.03.02.02.03.03

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Servicio: Es el medio por el cual se brinda valor al usuario.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Atender la solicitud Atender la solicitud haciendo uso de la guía para la asistencia de las solicitudes de acceso a la mensajería instantánea (habilitación o deshabilitación). Asimismo, realizar el registro de la información del formato de solicitud al sistema de tickets. ¿Tipo? - Deshabilitado: Ir a la actividad 2. - Habilitado: Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
2	Notificar que el servicio fue deshabilitado	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de mensajería instantánea**

Código: PS04.03.02.02.03.03

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Notificar al área usuaria que el servicio fue deshabilitado. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO			
3	Asignar el ticket al nivel 1 Asignar el ticket al agente de nivel 1 ¿Puede hacerlo? - Sí: Ir a la actividad 4. - No: Ir a la actividad 7.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
4	Confirmar que el servicio se encuentra habilitado en la PC de manera remota Confirmar que el servicio se encuentra habilitado (Habilitado por el nivel 3 en la actividad 1) ingresando a la PC del usuario de manera remota o en línea. Para ello hace uso del instructivo para atender solicitud de acceso a la mensajería instantánea. En esta instancia la confirmación es de constatación visual y verbal.	USAU	Nivel 1	---
5	Validar con el usuario Validar con el usuario a través de asistencia en línea, a fin de emitir su conformidad. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: ¿Requiere apoyo de Nivel 3? • Sí: Ir a la actividad 6. • No: Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso
6	Solicitar apoyo al nivel 3 (Orientaciones) Solicitar apoyo al nivel 3 por vía telefónica (como consulta o activación rápida de algún recurso), no requiere asignar el ticket. Luego ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 1	---
7	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al operador de nivel 2	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
8	Confirmar que el servicio se encuentra habilitado en la PC de manera presencial Confirmar que el servicio se encuentra habilitado (Habilitado por el nivel 3 en la actividad 1) ingresando a la PC del usuario de manera presencial. Para ello hace uso del instructivo para atender solicitud de acceso a la mensajería instantánea. En esta instancia la confirmación es de constatación visual y verbal.	USAU	Nivel 2	---

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de mensajería instantánea**

Código: PS04.03.02.02.03.03

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
9	Validar con el usuario presencialmente Validar con el usuario de manera presencial a fin de obtener su conformidad. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: ¿Requiere apoyo de Nivel 3? • Sí: ir a la actividad 10. • No: Ir a la actividad 8.	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso
10	Solicitar apoyo al nivel 3 (Orientaciones) Solicitar apoyo al nivel 3 por vía telefónica (como consulta o activación rápida de algún recurso), no requiere asignar el ticket. Luego ir a la actividad 8.	USAU	Nivel 2	---

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Instructivo para atender solicitud de acceso a la mensajería instantánea
2	Guía para atender solicitud de acceso a la mensajería instantánea
3	Formato de solicitud

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramienta de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de mensajería instantánea de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de mensajería instantánea de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de mensajería instantánea.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de mensajería instantánea

Código: PS04.03.02.02.03.03

Versión: 01

XII. ANEXOS

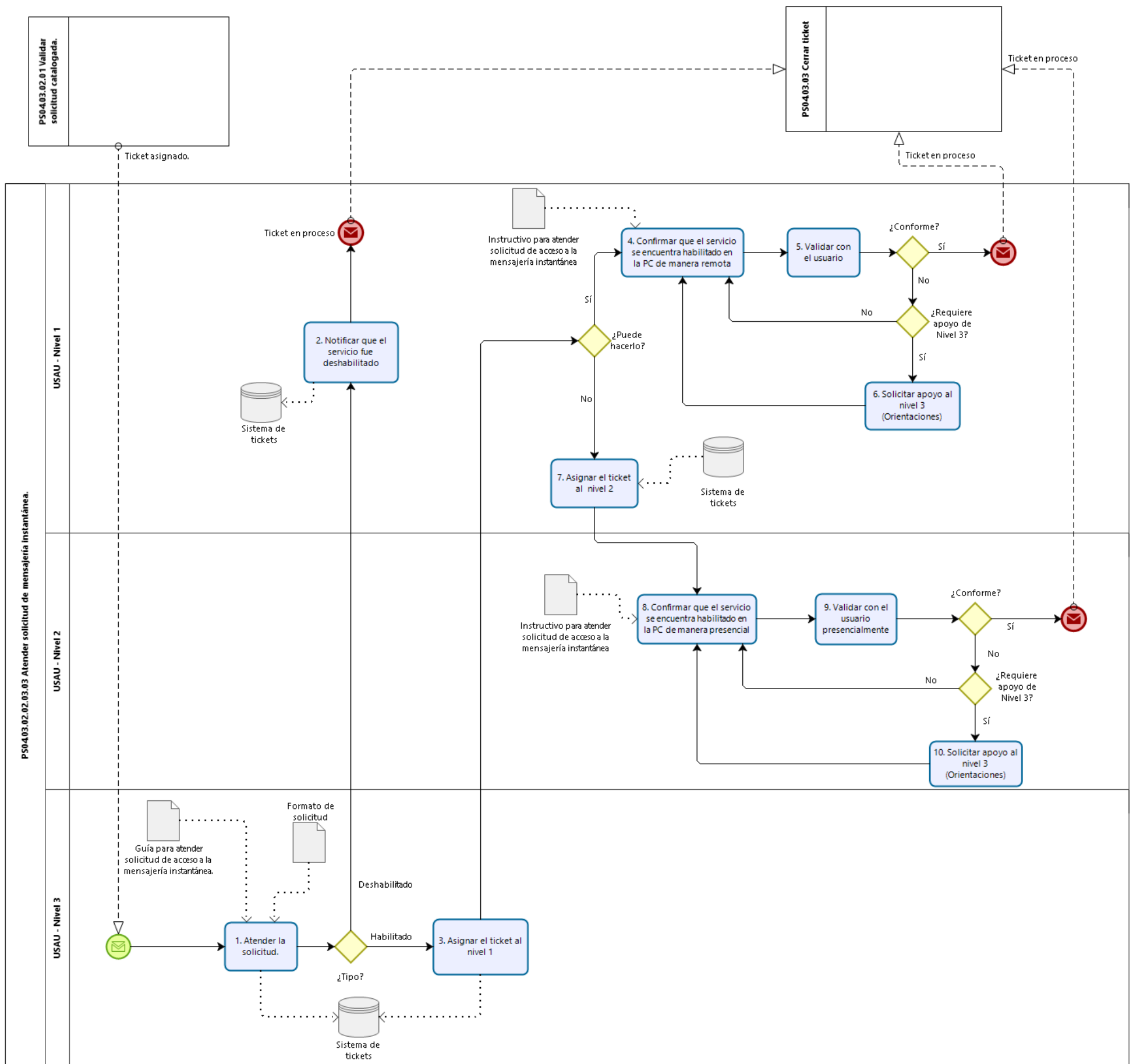
1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica

ANEXO 01

Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.03.04

Versión 01

Procedimiento: “Atender solicitud de videoconferencia”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:21:16-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 José Castillo
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 Firmado digitalmente por: TENORIO TRIGOSO Alonso FAU 20131370998 hard Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 13/01/2021 17:57:01-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft

JEFATURA - UNOME
MINEDU

En señal de conformidad
2021/03/04 12:22:39

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de videoconferencia	
	Código: PS04.03.02.02.03.04	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo


José Castillo C.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de videoconferencia

Código: PS04.03.02.02.03.04

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar el acceso y configuración del servicio de videoconferencia a los usuarios del Minedu para comunicarse con otras personas y entidades de forma virtual, con la finalidad de cumplir sus funciones institucionales.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de videoconferencia**

Código: PS04.03.02.02.03.04

Versión: 01

- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Registrar y escalar al nivel 2 Registrar la información del formato de solicitud en el sistema de tickets y seguidamente escalar al nivel 2. Seguir las indicaciones de la guía para atender solicitud de acceso a videoconferencia.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
2	Recabar la información técnica Recabar la información en el formato de levantamiento de información técnica para la habilitación de la videoconferencia.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets y Formato de levantamiento de información técnica actualizado

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de videoconferencia**

Código: PS04.03.02.02.03.04

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
3	Escalar el ticket al nivel 3 Escalar el ticket al nivel 3 para las coordinaciones de habilitación adjuntando el formato de levantamiento de información técnica actualizado.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
4	Validar la información técnica Validar la información técnica contenida en el sistema de tickets para evaluar la factibilidad de la atención. ¿Es factible? - Sí: Ir a la actividad 7 - No: Ir a la actividad 5	USAU	Nivel 3	---
5	Registrar la no factibilidad Registrar la no factibilidad en el sistema de ticket.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets y Mensaje de no factibilidad
6	Remitir el mensaje de no factibilidad Remitir el mensaje de no factibilidad al usuario a través de un correo electrónico. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets, ticket en proceso
7	Solicitar los recursos necesarios para la videoconferencia Solicitar los recursos necesarios como: permisos, activaciones o habilitaciones de puertos u otros, según la ficha de factibilidad técnica. Seguir los pasos del instructivo para atender solicitud de acceso a videoconferencia. Para ello, se deriva el ticket en el sistema de tickets.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
8	Habilitar los recursos Habilitar recursos como ancho de banda, enrutamiento y otros, según el instructivo de acceso a videoconferencia.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
9	Comunicar sobre la habilitación al nivel 3 Comunicar sobre la habilitación al nivel 3 para complementar la atención. Para ello, se deriva el ticket en el sistema de tickets.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
10	Asignar el ticket al nivel 1 Asignar el ticket al nivel 1 para delegar las acciones complementarias al agente en campo.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
11	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al agente en campo del nivel 2, para que realice las configuraciones finales.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
12	Confirmar el acceso y la conectividad en la PC Confirmar el acceso y la conectividad en sitio, es decir ejecuta acciones finales en la PC del usuario de manera presencial y según el instructivo de acceso a videoconferencia (Confirmación visual).	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de videoconferencia

Código: PS04.03.02.02.03.04

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	¿Requiere apoyo? - Sí: Ir a la actividad 13 - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO			
13	Brindar asistencia técnica Brindar asistencia técnica, apoyar y orientar sobre las acciones de configuración por vía telefónica. No requiere escalar el ticket. Ir a la actividad 12.	USAU	Nivel 3	Comentario en el sistema de tickets

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para atender solicitud de acceso a videoconferencia.
2	Instructivo de acceso a videoconferencia.
3	Formato de levantamiento de información técnica actualizado.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramientas de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de videoconferencia atendidas de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de videoconferencia atendidas de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de videoconferencia atendidas.

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de videoconferencia

Código: PS04.03.02.02.03.04

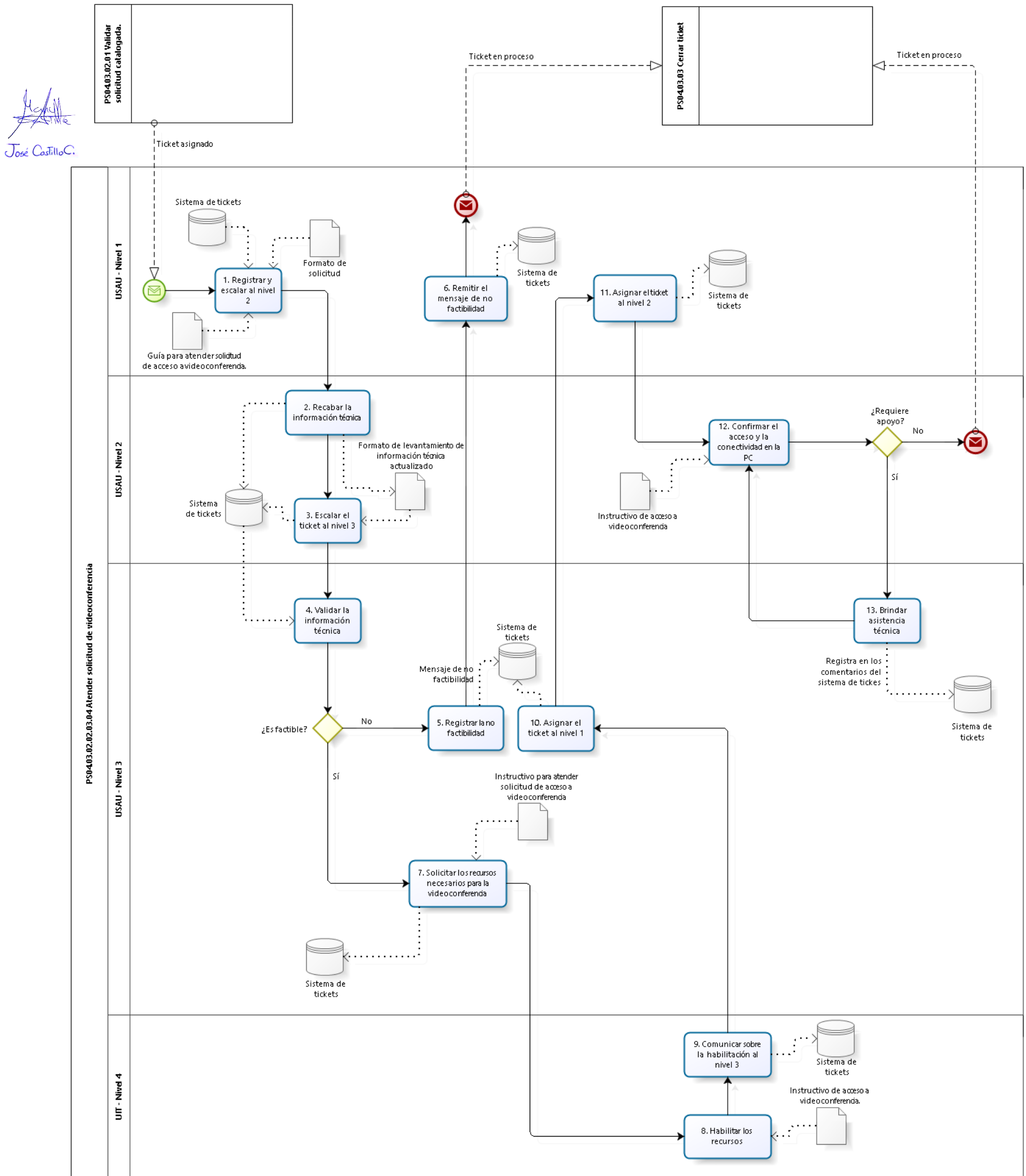
Versión: 01

XIII. OTROS

No Aplica.


José Castillo C.

ANEXO 01
Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.03.05

Versión 01

Procedimiento: “Atender solicitud de carpetas compartidas”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:21:30-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 José Castillo C.
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	

Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:57:12-0500



VELARDE ARRISUENO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:23:02



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de carpetas compartidas

Código: PS04.03.02.02.03.05

Versión: 01

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo


José Castillo C.

I. OBJETIVO

- Realizar la creación y configuración de carpetas compartidas a los usuarios del Minedu para almacenar información institucional en los servidores de la red, en cumplimiento de sus funciones en el ministerio.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- DA: Directorio Activo. Es un servicio de directorio en una red sobre servidores informáticos.
- Funcionalidad: Calidad que evidencia si el equipo informático funciona tal como estaba especificado.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de Servicios de OTIC
- Minedu: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de carpetas compartidas**

Código: PS04.03.02.02.03.05

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud con información del formato de solicitud para su respectivo tratamiento, además completar los datos de asignación en el sistema de tickets según la guía para atender solicitudes de carpeta compartida. ¿Tipo? -Crear o ampliar capacidad: Ir a la actividad 2. -Modificar o actualizar: Ir a la actividad 7.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de carpetas compartidas**

Código: PS04.03.02.02.03.05

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
2	Solicitar los recursos necesarios para crear o ampliar la capacidad Solicitar los recursos necesarios para crear o ampliar la capacidad, al nivel 4. Hacer uso del instructivo de acceso a carpeta compartida.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
3	Habilitar recursos solicitados para la carpeta compartida Habilitar los recursos solicitados como accesos, espacio en red y otros según el instructivo de acceso a carpeta compartida. Luego deriva el ticket al nivel 3	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
4	Verificar las habilitaciones Verificar visualmente que las habilitaciones ya se encuentran creadas o actualizadas a través de la confirmación remitida por el nivel 4 ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 6. - No: Ir a la actividad 5.	USAU	Nivel 3	---
5	Enviar las observaciones Enviar las observaciones respectivas al especialista de nivel 4 a través del sistema de tickets, a fin de asegurar la correcta atención. Ir a actividad 3.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
6	Asignar el ticket al nivel 1 Asignar el ticket al nivel 1 para las configuraciones finales. ¿Lo puede atender? - Sí: Ir a la actividad 8. - No: Ir a actividad 11.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
7	Modificar los accesos de usuarios o actualizar los permisos Modificar los accesos de usuarios o actualizar los permisos. Se realizan las acciones según el instructivo de acceso a carpeta compartida. ¿Deshabilita el acceso a la carpeta compartida raíz? - No: Ir a la actividad 6. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	DA, Ticket en proceso
8	Confirmar el acceso al recurso en la PC Confirmar el acceso al recurso (y su contenido) en la PC del usuario y realiza configuraciones finales de manera remota o en línea, con participación del usuario para obtener la conformidad de la atención.	USAU	Nivel 1	---


 José Castillo C.

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
9	Validar con el usuario Validar con el usuario los accesos y la funcionalidad de la carpeta. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere asignar? • Sí: Ir a la actividad 10. • No: Ir a la actividad 8. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso
10	Asignar el ticket al nivel 3 Asignar al nivel 3. Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
11	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al nivel 2.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
12	Confirmar el acceso al recurso en la PC Confirmar el acceso al recurso (y su contenido) en la PC de manera presencial.	USAU	Nivel 2	---
13	Validar con el usuario Validar con el usuario los accesos y la funcionalidad de la carpeta de manera presencial, con participación del usuario para obtener la conformidad de la atención. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere asignar? • Sí: Ir a la actividad 14. • No: Ir a la actividad 12. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso
14	Asignar el ticket al nivel 3 Asignar el ticket al nivel 3. Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para atender solicitudes de carpeta compartida
2	Instructivo de acceso a carpeta compartida
3	Formato de solicitud

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de carpetas compartidas**

Código: PS04.03.02.02.03.05

Versión: 01

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramientas de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de acceso a carpeta compartida de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de acceso a carpeta compartida de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de acceso a carpeta compartida.

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.03.06

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de almacenamiento en la nube institucional”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:04:18-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU-20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:57:23-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:23:29

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de almacenamiento en la nube institucional**

Código: PS04.03.02.02.03.06

Versión: 01

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de almacenamiento en la nube institucional**

Código: PS04.03.02.02.03.06

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar el acceso y configuración del servicio de almacenamiento en la nube a los usuarios del Minedu para almacenar información en el servicio contratado, que permita el cumplimiento de sus funciones en el ministerio.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- DA: Directorio Activo.
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de almacenamiento en la nube institucional**

Código: PS04.03.02.02.03.06

Versión: 01

- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Atender la solicitud Atender la solicitud haciendo uso de la guía para atender la solicitud de almacenamiento en nube institucional. Se consulta el DA, además se registra información del formato de solicitud en el sistema de tickets.	USAU	Nivel 3	DA / Sistema de tickets
2	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1 para completar acciones de configuración de accesos.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
3	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud para su respectivo tratamiento o escalamiento.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de almacenamiento en la nube institucional**

Código: PS04.03.02.02.03.06

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	¿Puede hacerlo? - Sí: Ir a la actividad 4. - No: Ir a la actividad 7.			
4	Validar la sincronización Validar la sincronización del acceso a la nube institucional tal como se indica en el instructivo para atender solicitud de almacenamiento en nube institucional.	USAU	Nivel 1	---
5	Validar con el usuario Validar con el usuario de forma remota o en línea, el correcto acceso a la nube institucional. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere ayuda? • Sí: Ir a la actividad 6. • No: Ir a la actividad 4. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso
6	Asignar el ticket al nivel 3 Asignar el ticket al nivel 3 Ir a la actividad 1.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
7	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al nivel 2 a través del sistema de tickets.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
8	Verificar la sincronización Verificar la sincronización del acceso a la nube institucional, según lo indicado en el instructivo para atender solicitud de almacenamiento en nube institucional.	USAU	Nivel 2	---
9	Validar con el usuario Validar con el usuario de manera presencial el correcto acceso a la nube institucional. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere ayuda? • Sí: Ir a la actividad 10. • No: Ir a la actividad 8. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso
10	Asignar el ticket al nivel 3 Asignar el ticket al nivel 3 Ir a la actividad 1.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de almacenamiento en la nube institucional**

Código: PS04.03.02.02.03.06

Versión: 01

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para atender solicitud de almacenamiento en nube institucional.
2	Instructivo para atender solicitud de almacenamiento en nube institucional.
3	Formato de solicitud.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramientas de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica.

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de almacenamiento o en nube institucional de acuerdo con los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de almacenamiento en nube institucional de acuerdo con los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de almacenamiento.

XII. ANEXOS

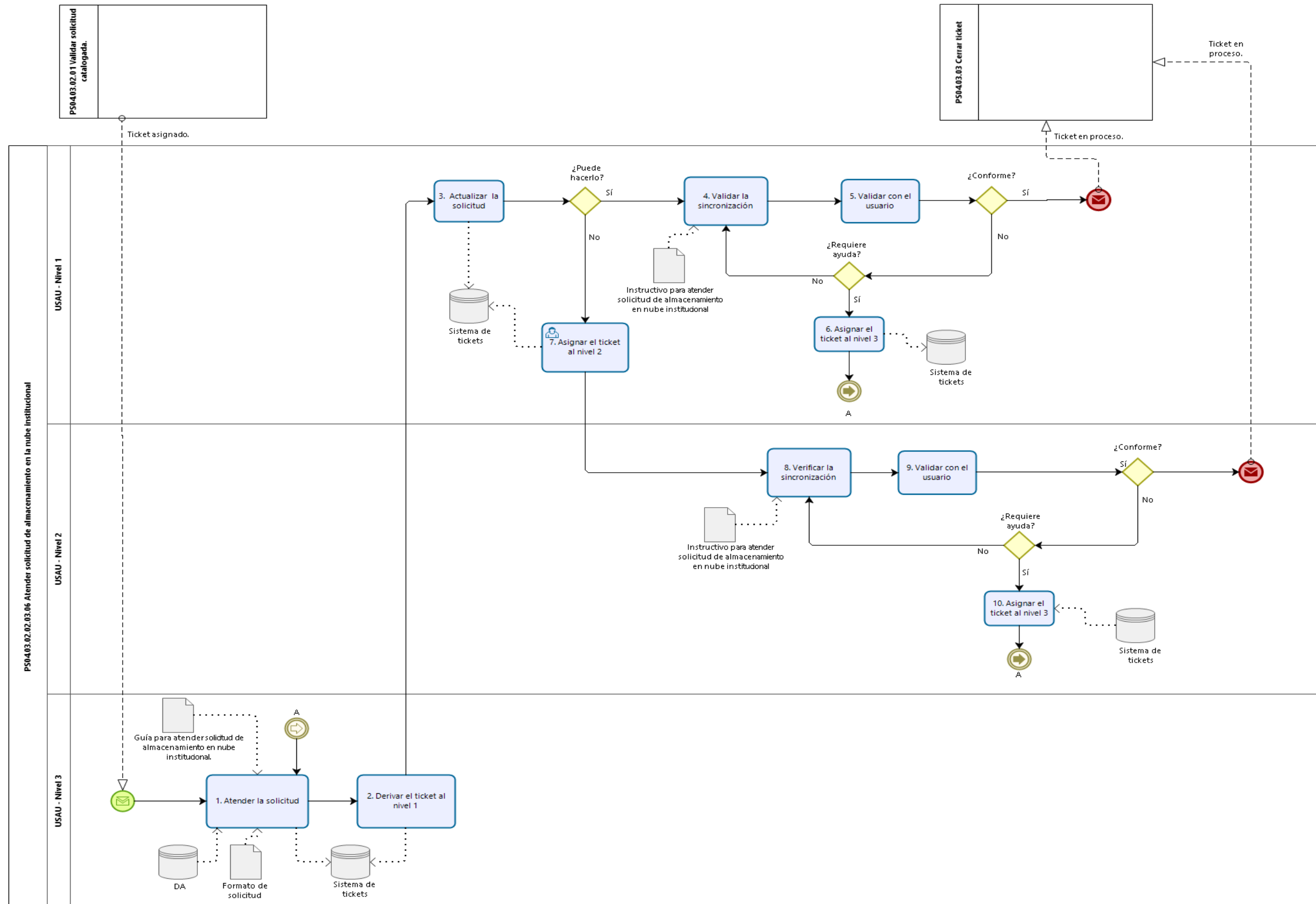
1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01

Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.03.07

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de Project en línea”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 13/01/2021 12:05:38-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 José Castillo C.
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 Firmado digitalmente por: TENORIO TRIGOSO Alonso FAU 20131370998 hard Motivo: Day V° B° Fecha: 13/01/2021 17:57:33-0500



 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de Project en línea	
	Código: PS04.03.02.02.03.07	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo


José Castillo C.

I. OBJETIVO

- Facilitar el acceso y configuración del programa Project en línea a los usuarios del Minedu con la finalidad de contribuir al cumplimiento de sus funciones institucionales.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Funcionalidad: Cualidad que evidencia si el equipo informático funciona tal como estaba especificado.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.

- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- Plataforma Office 365: Plataforma informática que nos permite crear, acceder y compartir documentos de Word, Excel, OneNote, PowerPoint y otras aplicaciones complejas. Además, nos permite acceder desde cualquier dispositivo conectado a Internet.
- Project en línea: Aplicación de programación para la administración de proyectos alojado sobre la plataforma en nube del Minedu.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud del formato y seguir las indicaciones de la guía para atender solicitud de Project en línea. ¿Tipo? - Actualización de permisos: Ir a la actividad 2. - Accesos: ¿Tipo? • Habilita: Ir a la actividad 3. • Deshabilita: Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	- Creación de sitio web: ¿Cuenta con acceso? - No: Ir a la actividad 6 - Sí: Ir a la actividad 7.			
2	Otorgar los permisos Otorgar los permisos siguiendo el instructivo para atender solicitud de Project en línea, luego ir a la actividad 12.	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365
3	Activar la licencia Activar la licencia para los nuevos accesos solicitados de acuerdo al instructivo para atender solicitud de Project en línea, luego ir a la actividad 12.	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365
4	Deshabilitar el acceso Deshabilitar el acceso al aplicativo.	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365
5	Recuperar la licencia Recuperar la licencia. Esta operación se realiza de manera automática. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365, Ticket en proceso
6	Activar la licencia Activar la licencia al aplicativo.	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365
7	Escalar al nivel 4 Escalar al nivel 4 para la creación del sitio.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
8	Atender la solicitud de sitio para el Project en línea Atender la solicitud de sitio para el Project en línea según lo solicitado y siguiendo los pasos del instructivo para atender solicitud de Project en línea.	UIT	Nivel 4	Plataforma Office 365
9	Derivar el ticket al nivel 3 Derivar el ticket al nivel 3 para realizar las verificaciones.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
10	Verificar si la atención realizada se ejecutó de manera efectiva según lo solicitado Verificar si la atención realizada se ejecutó de manera efectiva según lo solicitado. Esta validación es visual. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 2. - No: Ir a la actividad 11.	USAU	Nivel 3	---
11	Enviar las observaciones Enviar las observaciones al nivel 4, luego ir a la actividad 8 para la subsanación necesaria.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
12	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1 para confirmar los accesos con el usuario.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
13	Actualizar la solicitud	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de Project en línea**

Código: PS04.03.02.02.03.07

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Actualizar la solicitud a fin de realizarse las confirmaciones con el usuario. ¿Puede hacerlo? - Sí: Ir a la actividad 14. - No: Ir a la actividad 17.			
14	Confirmar el acceso y la funcionalidad del Project en línea en la PC Confirmar el acceso y la funcionalidad del Project en línea en la PC del usuario de manera remota según el instructivo para atender solicitud de Project en línea.	USAU	Nivel 1	---
15	Validar con el usuario Validar con el usuario el correcto funcionamiento y conectividad de la aplicación a fin de obtener su conformidad. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere ayuda? • Sí: Ir a la actividad 16. • No: Ir a la actividad 14. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso
16	Asignar el ticket al nivel 3 Asignar el ticket al nivel 3. Ir a la actividad 10.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
17	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al nivel 2 para la atención presencial.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
18	Confirmar el acceso y la funcionalidad en la PC Confirmar el acceso, funcionalidad y conectividad con la aplicación de forma presencial. Ejecuta acciones finales sobre la PC del usuario de manera presencial según el instructivo para atender solicitud de Project en línea.	USAU	Nivel 2	---
19	Validar con el usuario Validar con el usuario de manera presencial el correcto funcionamiento y conectividad con la aplicación a fin de obtener su conformidad. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere ayuda? • Sí: Ir a la actividad 20. • No: Ir a la actividad 18. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de Project en línea**

Código: PS04.03.02.02.03.07

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
20	Asignar ticket al nivel 3 Asignar ticket al nivel 3. Ir a la actividad 10.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para atender solicitud de Project en línea.
2	Instructivo para atender solicitud de Project en línea.
3	Formato de solicitud.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramientas de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de Project en línea de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de Project en línea de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de Project en línea.

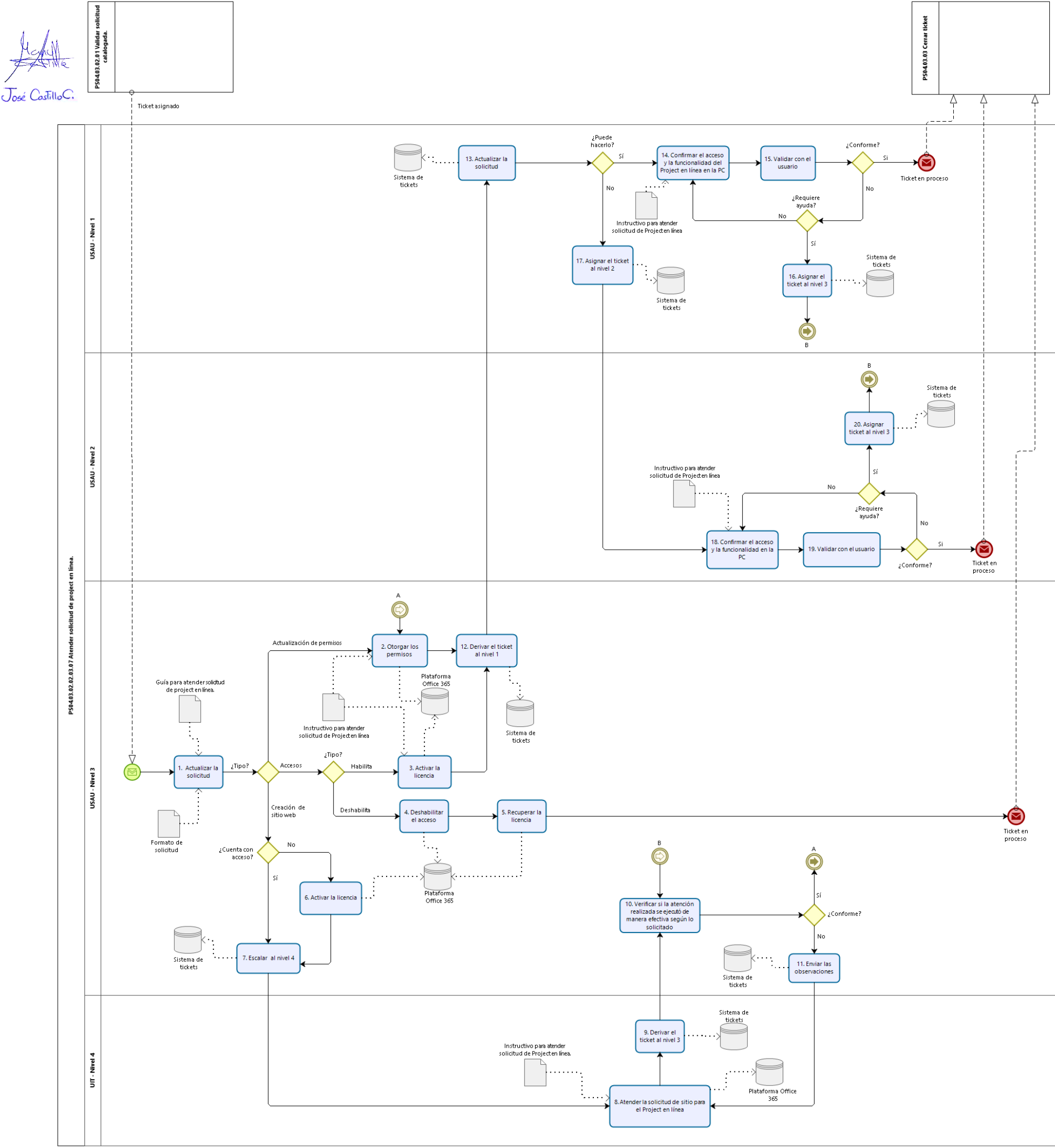
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica

ANEXO 01
Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.03.08

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de SharePoint”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:22:17-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
	Unidad de Infraestructura Tecnológica	 José Castillo
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	

Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:57:54-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:23:58

  PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de SharePoint	
	Código: PS04.03.02.02.03.08	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo


José Castillo C.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de SharePoint**

Código: PS04.03.02.02.03.08

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Facilitar el acceso y configuración del programa SharePoint a los usuarios del Minedu con la finalidad de contribuir al cumplimiento de sus funciones institucionales.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario. Asimismo, aplica para una parte del personal de la Unidad de Infraestructura Tecnológica asociado al servicio.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- MDS: Mesa de Servicios de OTIC.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de SharePoint**

Código: PS04.03.02.02.03.08

Versión: 01

- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- SharePoint: Espacio en nube que permite organizar, almacenar y compartir información desde cualquier dispositivo en red.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud según el formato y siguiendo las indicaciones de la guía para atender solicitud de SharePoint. ¿Tipo? - Accesos: ¿Tipo? • Habilitar: Ir a la actividad 2. • Deshabilitar: Ir a la actividad 3. - Creación de sitio web: ¿Cuenta con acceso? • No: Ir a la actividad 5 • Sí: Ir a la actividad 6.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
2	Activar la licencia Activar la licencia de acceso al aplicativo. Ir a la actividad 11.	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365
3	Deshabilitar el acceso Deshabilitar el acceso al aplicativo.	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de SharePoint**

Código: PS04.03.02.02.03.08

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
4	Recuperar la licencia - Recuperar la licencia. Esta operación se realiza de manera automática. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365, Ticket en proceso
5	Activar la licencia Activar la licencia de acceso al aplicativo.	USAU	Nivel 3	Plataforma Office 365
6	Escalar al nivel 4 Escalar al nivel 4 para la creación del sitio.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
7	Atender la solicitud de sitio para el SharePoint Atender la solicitud de sitio para el SharePoint según lo solicitado y siguiendo los pasos del instructivo para atender solicitud de SharePoint.	UIT	Nivel 4	Plataforma Office 365
8	Derivar el ticket al nivel 3 Derivar el ticket al nivel 3 para realizar las verificaciones.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
9	Verificar la atención realizada por el nivel 4 Verificar la atención realizada por el nivel 4 según el instructivo para atender solicitud de SharePoint. En esta instancia la validación es de constatación visual. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 11. - No: Ir a la actividad 10.	USAU	Nivel 3	---
10	Enviar las observaciones Enviar las observaciones al nivel 4, luego ir a la actividad 7 para la subsanación necesaria.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
11	Derivar el ticket al nivel 1 Derivar el ticket al nivel 1 para confirmar los accesos con el usuario.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
12	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud a fin de realizarse las confirmaciones con el usuario. ¿Puede hacerlo? - Sí: Ir a la actividad 13. - No: Ir a la actividad 16.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
13	Confirmar el acceso y la funcionalidad del SharePoint en la PC Confirmar el acceso y la funcionalidad del SharePoint en la PC del usuario de manera remota según el instructivo para atender solicitud de SharePoint.	USAU	Nivel 1	---
14	Validar con el usuario Validar con el usuario el correcto funcionamiento y conectividad de la aplicación a	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Atender solicitud de SharePoint

Código: PS04.03.02.02.03.08

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	fin de obtener su conformidad. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere ayuda? • Sí: Ir a la actividad 15. • No: Ir a la actividad 13. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO			
15	Asignar el ticket al nivel 3 Asignar el ticket al nivel 3. Ir a la actividad 9.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
16	Asignar el ticket al nivel 2 Asignar el ticket al nivel 2 para la atención presencial.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
17	Confirmar el acceso y la funcionalidad en la PC Confirmar el acceso, funcionalidad y conectividad con la aplicación de forma presencial. Ejecuta acciones finales sobre la PC del usuario de manera presencial según el instructivo para atender solicitud de SharePoint. En esta instancia la validación es de constatación visual.	USAU	Nivel 2	---
18	Validar con el usuario Validar con el usuario de manera presencial el correcto funcionamiento y conectividad con la aplicación a fin de obtener su conformidad. En esta instancia la validación es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - No: ¿Requiere ayuda? • Sí: Ir a la actividad 19. • No: Ir a la actividad 17. - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso
19	Asignar ticket al nivel 3 Asignar ticket al nivel 3. Ir a la actividad 9.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía para atender solicitud de SharePoint.
2	Instructivo para atender solicitud de SharePoint.
3	Formato de solicitud.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de SharePoint**

Código: PS04.03.02.02.03.08

Versión: 01

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.03 Atender solicitud de herramientas de colaboración	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de SharePoint de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de SharePoint de acuerdo a los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de SharePoint.

XII. ANEXOS

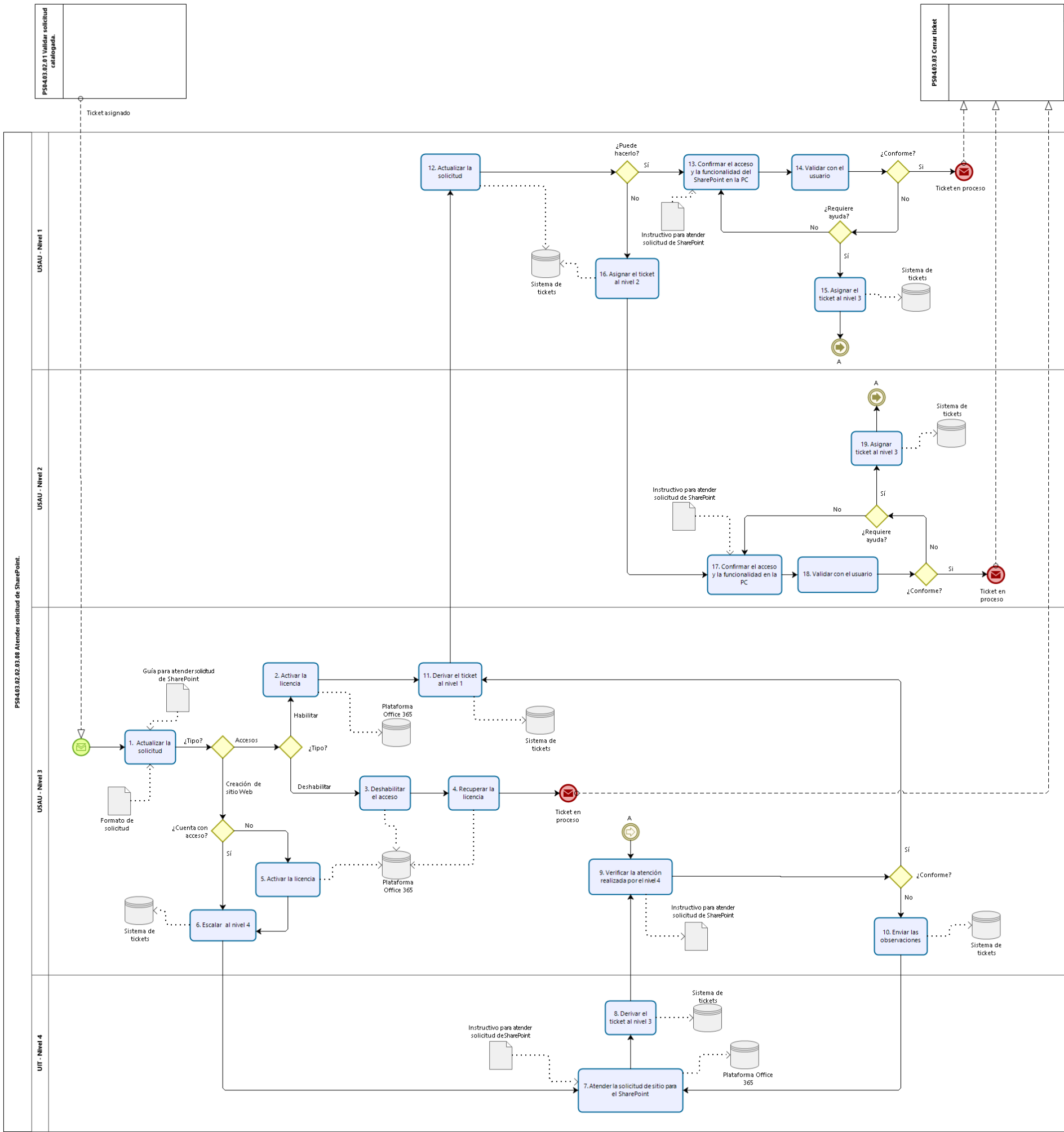
1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica

ANEXO 01
Diagrama de Flujo

Jose Castillo C.





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.04.01

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de instalaciones”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:04:31-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:58:23-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:24:24

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de instalaciones	
	Código: PS04.03.02.02.04.01	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de instalaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.01

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Realizar la instalación y configuración del software especializado que apoye al cumplimiento de las funciones institucionales de los usuarios del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BDGC: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada CI (ítem/elemento de configuración) y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- Licencia: Se refiere a una propiedad del software que lo identifica como legal. Para ello, se activa para cada software instalado y otorga la autorización de uso.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de instalaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.01

Versión: 01

- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Software especializado: Son programas informáticos exclusivos para un tipo de usuario por especialidad o profesión, que son instalados en las computadoras personales de escritorio o portátiles.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Analizar la solicitud Analizar la solicitud alojada en el sistema de ticket con la información del formato de solicitud y con el informe técnico previo, siguiendo las indicaciones de la guía para atender solicitudes de instalación de software especializado. ¿Lo puede hacer? - No: Ir a la actividad 6. - Sí: ¿Tipo? • Desinstalación: Ir a la actividad 4. • Instalación: ¿Es software gratuito? ➤ No: ¿Cuenta con licencia?	USAU	Nivel 1	Sistema de ticket

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de instalaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.01

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	▪ No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO ▪ Sí: Ir a la actividad 2. ➤ Sí: Ir a la actividad 3.			
2	Instalar el software Instalar el software solicitado de manera remota según el instructivo de instalación de software especializado, luego solicita telefónicamente la activación de la licencia del software correspondiente al proceso PS04.03.02.04.02 Atender solicitud de licenciamiento; una vez que recibe la confirmación verbal de la activación de la licencia del software continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	---
3	Instalar software gratuito Instalar el software gratuito de manera remota según el instructivo de instalación de software especializado. Luego ir a la actividad 5.	USAU	Nivel 1	---
4	Desinstalar el software Desinstalar el software de manera remota según lo solicitado y siguiendo los pasos del instructivo de instalación de software especializado.	USAU	Nivel 1	---
5	Comunicar al nivel 3 Comunicar al nivel 3 sobre la instalación o desinstalación del software. En paralelo se continúa la atención del ticket con la actividad 12 y con el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	---
6	Escalar el ticket al nivel 2 Escalar el ticket al nivel 2	USAU	Nivel 1	Sistema de ticket
7	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud previa coordinación con el usuario, para definir la fecha (día y hora) de la instalación. ¿Tipo? - Desinstalación: Ir a la actividad 10. - Instalación: ¿Es software gratuito? • Sí: Ir a la actividad 9. • No: ¿Cuenta con licencia? ➤ Sí: Ir a la actividad 8. ➤ No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO.	USAU	Nivel 2	Sistema de ticket
8	Instalar el software Instalar el software solicitado de forma presencial según el instructivo de instalación de software	USAU	Nivel 2	---

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de instalaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.01

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	especializado, luego solicita telefónicamente la activación de la licencia del software correspondiente al proceso PS04.03.02.04.02 Atender solicitud de licenciamiento; una vez que recibe la confirmación verbal de la activación de la licencia del software continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO			
9	Instalar el software gratuito Instalar el software gratuito de forma presencial según el instructivo de instalación de software especializado. Luego ir a la actividad 11.	USAU	Nivel 2	---
10	Desinstalar el software Desinstalar el software de forma presencial según lo solicitado y siguiendo los pasos del instructivo de instalación de software especializado. Luego ir a la actividad 11.	USAU	Nivel 2	---
11	Comunicar al nivel 3 Comunicar al nivel 3 sobre la instalación o desinstalación del software. Luego ir a la actividad 12 y en paralelo a esta actividad se continúa con la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 2	---
12	Registrar y/o recuperar la licencia Registrar y/o recuperar la licencia para actualizar la BDGC.	USAU	Nivel 3	BDGC

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Instructivo de instalación de software especializado.
2	Guía para atender solicitudes de instalación de software especializado.
3	Formato de solicitud.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.04 Atender solicitud de software especializado	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de instalaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.01

Versión: 01

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de instalación del software especializado de acuerdo con los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de instalación del software especializado de acuerdo con los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de instalación del software especializado.

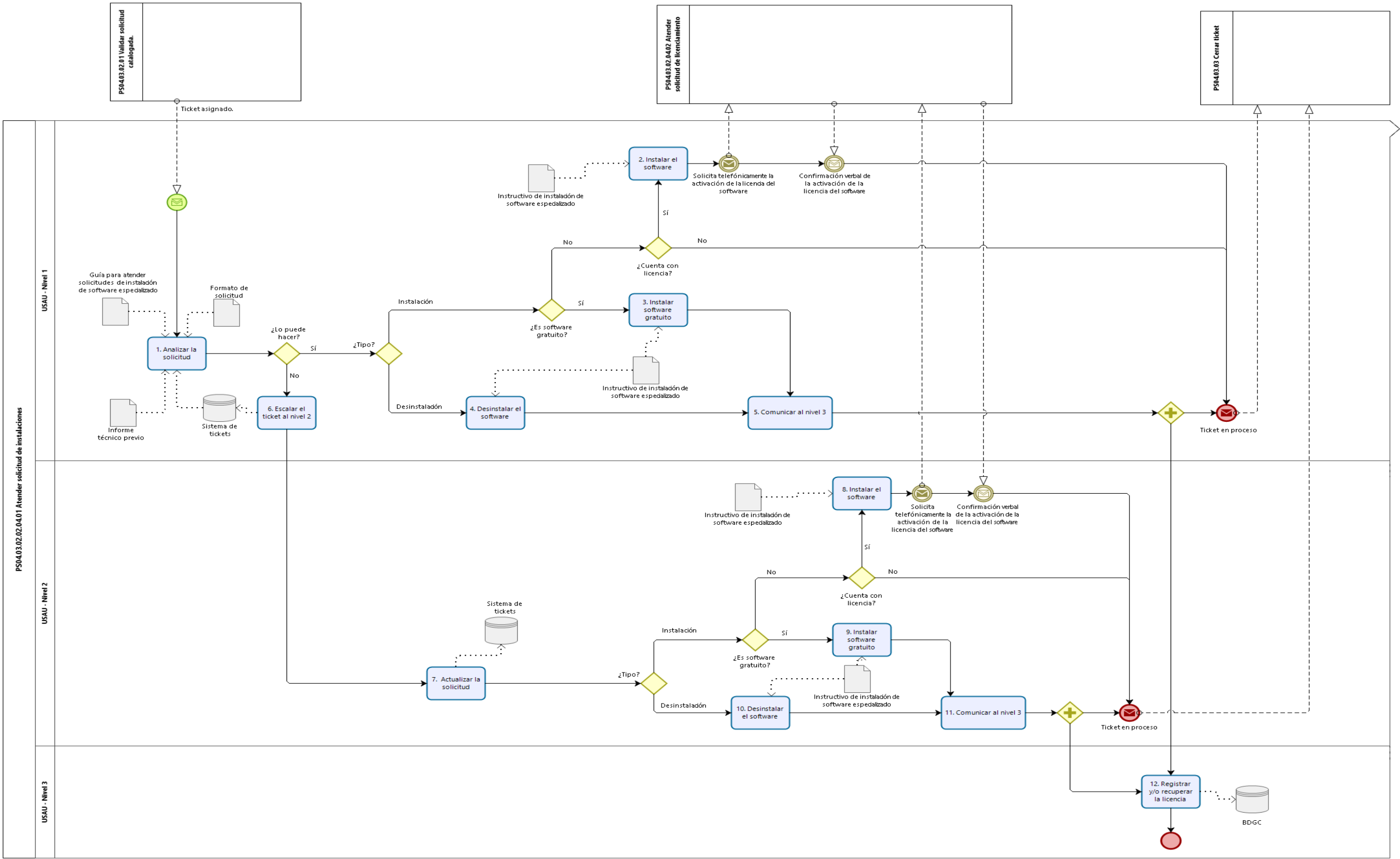
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01
Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.04.02

Versión 01

Procedimiento: “Atender solicitud de licenciamiento”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:04:42-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:58:36-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:24:47

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de licenciamiento	
	Código: PS04.03.02.02.04.02	Versión 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de licenciamiento**

Código: PS04.03.02.02.04.02

Versión 01

I. OBJETIVO

- Facilitar la licencia necesaria que permita activar el uso del software especializado que apoye al cumplimiento de las funciones institucionales de los usuarios del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BDGC: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada CI (ítem/elemento de configuración) y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- Licencia: Se refiere a una propiedad del software que lo identifica como legal. Para ello, se activa para cada software instalado y otorga la autorización de uso.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de licenciamiento**

Código: PS04.03.02.02.04.02

Versión 01

- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Software especializado: Son programas informáticos exclusivos para un tipo de usuario por especialidad o profesión, que son instalados en las computadoras personales de escritorio o portátiles.
- Solicitud catalogada: Es una petición asociada a los servicios publicados en el Catálogo de Servicios OTIC.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado.
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Actualizar la solicitud Actualizar la solicitud con la información consignada en el formato de solicitud y siguiendo las indicaciones de la guía de licenciamiento de software especializado.	USAU	Nivel 3	Sistema de ticket
2	Asignar la licencia Asignar la licencia respectiva y registrar en la BDGC. Se siguen los pasos del instructivo para licenciamiento de software especializado.	USAU	Nivel 3	BDGC
3	Activar la licencia de manera remota Activar la licencia asignada al usuario de manera remota, según el instructivo para licenciamiento de software especializado.	USAU	Nivel 3	---

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de licenciamiento**

Código: PS04.03.02.02.04.02

Versión 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
4	Derivar ticket al nivel correspondiente Derivar ticket al nivel correspondiente donde se solicitó la activación de la licencia. ¿Nivel? - Nivel 1: Ir a la actividad 5. - Nivel 2: Ir a la actividad 6.	USAU	Nivel 3	Sistema de ticket
5	Confirmar la activación en la PC del usuario Confirmar la activación en la PC del usuario de manera remota. En esta instancia la confirmación es de constatación visual. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO - No: Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso
6	Confirmar la activación en la PC del usuario Confirmar la activación en la PC del usuario de manera presencial. En esta instancia la confirmación es de constatación visual. ¿Conforme? - Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO - No: Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Instructivo para licenciamiento de software especializado .
2	Guía de licenciamiento de software especializado
3	Formato de solicitud

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.04 Atender solicitud de software especializado	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de licenciamiento**

Código: PS04.03.02.02.04.02

Versión 01

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de licenciamiento de software especializado de acuerdo con los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de licenciamiento de software especializado de acuerdo con los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de licenciamiento de software especializado.

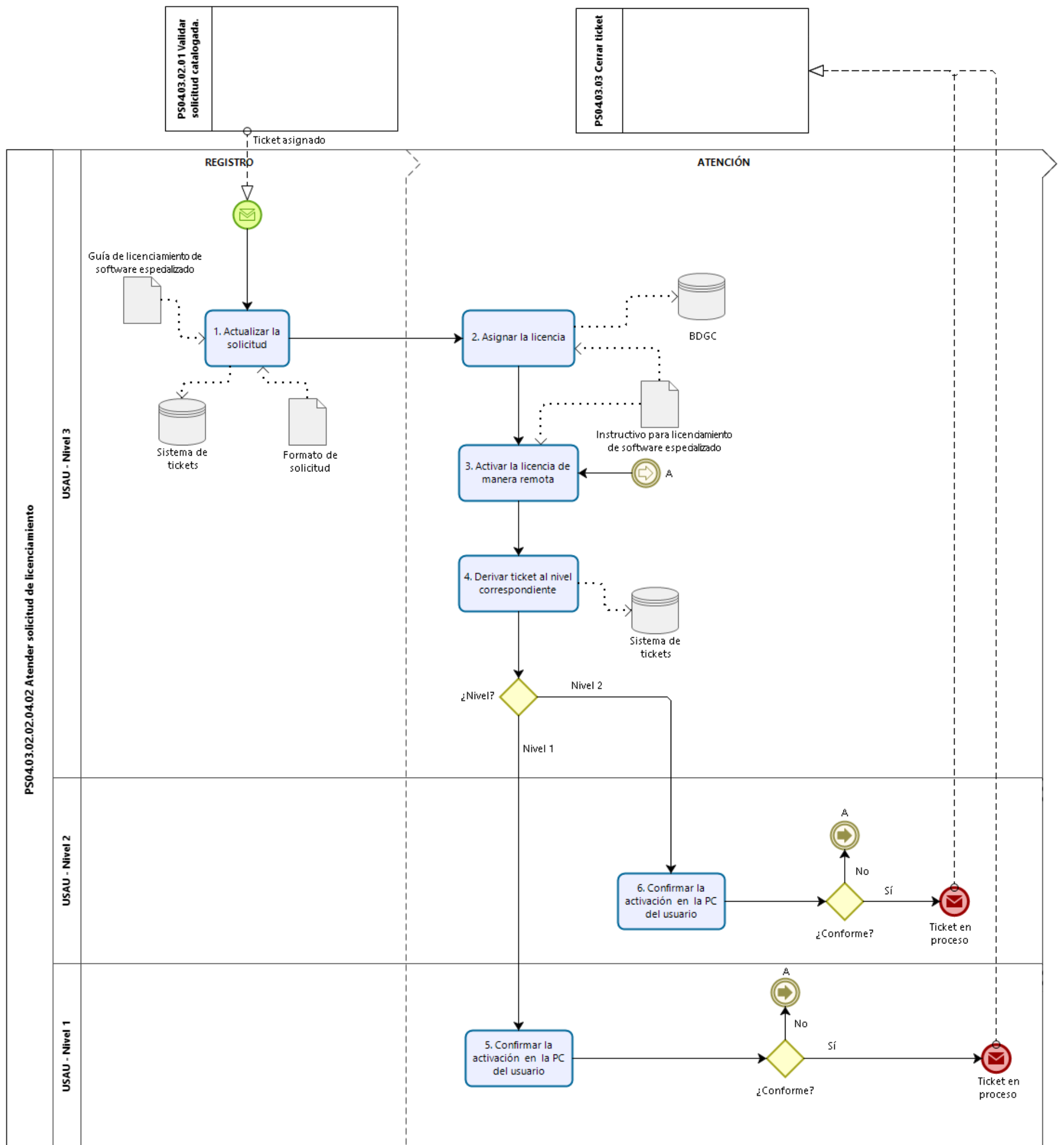
XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.

ANEXO 01
Diagrama de Flujo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Código: PS04.03.02.02.04.03

Versión:01

Procedimiento: “Atender solicitud de actualizaciones”



Firmado digitalmente por:
LIENDO AREVALO Milner
David FAU 20131370998 hard
Motivo: En señal de
conformidad
Fecha: 12/01/2021 17:04:57-0500

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	



Firmado digitalmente por:
TENORIO TRIGOSO Alonso
FAU 20131370998 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/01/2021 17:58:50-0500



VELARDE ARRISUEÑO
Javier Rodrigo FAU
20131370998 soft
JEFATURA - UNOME
MINEDU
En señal de conformidad
2021/03/04 12:25:15

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Atender solicitud de actualizaciones	
	Código: PS04.03.02.02.04.03	Versión: 01

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de actualizaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.03

Versión: 01

I. OBJETIVO

- Realizar la actualización del software especializado que apoye al cumplimiento de las funciones institucionales de los usuarios del Minedu.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Mesa de Servicios de la Oficina de Tecnologías de la información y Comunicación, gestionada por la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Decreto Supremo N°008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N°008-2020-SA.
- Resolución de Secretaría General N°710-2015-MINEDU, que aprueba la Directiva N°003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N°004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar la tecnología de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación.
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, 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".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BDGC: Es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada CI (ítem/elemento de configuración) y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la persona de la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la persona de la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de actualizaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.03

Versión: 01

- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Software especializado: Son programas informáticos exclusivos para un tipo de usuario por especialidad o profesión, que son instalados en las computadoras personales de escritorio o portátiles.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket en proceso: Es el estado de un ticket que está en proceso de atención hasta conocer cuál será su resolución final
- Upgrade: Se refiere a la actualización de la versión de un software instalado.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada.	- Ticket asignado
Salida	Usuario
- Ticket en proceso.	- PS04.03.03 Cerrar ticket
	- PS04.03.02.02.04.01 Atender solicitud de instalación

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Nota: En cumplimiento de la Resolución Ministerial N°103-2020-PCM, se priorizará la modalidad remota, en cada una de las actividades que puedan ser desarrolladas por vía remota y/o presencial del presente procedimiento y sus anexos. Para las actividades que por su naturaleza requieran ser presenciales, se seguirán los lineamientos indicados en la Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que aprueba el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	Actualizar la solicitud Actualizar la información de la solicitud (ticket en proceso) con el formato de solicitud y siguiendo las indicaciones de la guía de actualización del software especializado. ¿Lo puede hacer? - Sí: Ir a la actividad 3. - No: Ir a la actividad 2.	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso con mensaje para la atención
2	Derivar al nivel 2 para la actualización Derivar al nivel 2 para realizar la	USAU	Nivel 1	Sistema de ticket

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de actualizaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.03

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	actualización del software (Upgrade) de manera presencial. Luego ir a la actividad 6.			
3	Realizar la actualización Realizar la actualización (Upgrade) del software de manera remota según la guía de actualización del software especializado.	USAU	Nivel 1	---
4	Realizar las pruebas de funcionalidad con el usuario Realizar las pruebas de funcionalidad de manera remota con el usuario a fin de obtener la conformidad por vía telefónica. En esta instancia la conformidad es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 5 y en paralelo se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO - No: Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 1	Ticket en proceso
5	Comunicar al nivel 3 sobre la actualización Comunicar al nivel 3 sobre la actualización del software además registrar en los comentarios del ticket. Ir a la actividad 9.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
6	Realizar la actualización Realizar la actualización (Upgrade) del software de manera presencial según la guía de actualización del software especializado.	USAU	Nivel 2	---
7	Realizar las pruebas de funcionalidad con el usuario Realizar las pruebas de funcionalidad de manera presencial con el usuario a fin de obtener la conformidad. En esta instancia la conformidad es de constatación visual y verbal. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 8 y en paralelo se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. FIN DE PROCEDIMIENTO - No: Ir a la actividad 6.	USAU	Nivel 2	Ticket en proceso
8	Comunicar al nivel 3 sobre la actualización	USAU	Nivel 2	---

**PERÚ**Ministerio
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de actualizaciones**

Código: PS04.03.02.02.04.03

Versión: 01

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	Comunicar al nivel 3 sobre la actualización del software. Ir a la actividad 9.			
9	Actualizar la BDGC Actualizar la BDGC con el registro correspondiente.	USAU	Nivel 3	BDGC

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Guía de actualización de software especializado
2	Formato de solicitud

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.04 Atender solicitud de software especializado	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes de actualización de software especializado de acuerdo con los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ A: Número de solicitudes de actualización de software especializado de acuerdo con los plazos del SLA. B: Número total de solicitudes de actualización.

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica.
