

# Resolución de Secretaría General

## N° 162-2021-MINEDU

Lima, 13 OCT 2021

**VISTOS**, el Expediente N° USAU2021-INT-0062620, los oficios N° 00242-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00277-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00387-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00434-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00447-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, y N° 00454-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, los Informes Técnicos N° 0622-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00690-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00942-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 01061-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 01079-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 01086-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y N° 01254-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación; el Memorándum N° 01345-2021-MINEDU/SPE-OTIC, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación; los Informes N° 00117-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, N° 00143-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, N° 00181-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, y N° 00192-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, de la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, el Informe N° 01111-2021-MINEDU/SG-OGAJ, de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

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

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

Que, 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 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



Firmado digitalmente por:  
DÍAZ GARCÍA, Monica Maria  
FAU 20131370998 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 04/10/2021 20:25:55-0500



Firmado digitalmente por:  
ÑÁÑEZ ALDÁZ, Luis Humberto  
FAU 20131370998 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13/10/2021 15:14:13-0500



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

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

Que, a través del artículo 1 de la Resolución de Secretaría General N° 075-2021-MINEDU, se aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Educación; asimismo, dispone mediante su artículo 3, que los procedimientos, formatos e instructivos que, a la fecha de entrada en vigencia del Mapa de Procesos del Ministerio de Educación, se encuentren en trámite de aprobación, se adecuan progresivamente a este último, con posterioridad a su aprobación;

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° 0622-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU N° 0690-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 00942-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 01061-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 01079-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, N° 01086-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU y N° 01254-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, sustenta la necesidad de aprobar las propuestas de los siete (7) procedimientos correspondientes al proceso PS04.03 – "Gestionar los servicios de atención al usuario";



Que, mediante el Informe N° 00192-2021-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, emite opinión técnica favorable en torno a las propuestas de los siete (7) 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 denominada "Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU;



Firmado digitalmente por:  
DÍAZ GARCÍA Monica Maria  
FAU 20131370998 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 04/10/2021 20:26:02-0500



Firmado digitalmente por:  
ÑÁÑEZ ALDÁZ Luis Humberto  
FAU 20131370998 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13/10/2021 15:14:27-0500



# Resolución de Secretaría General

N° 162-2021 MINEDU

Lima, 13 OCT 2021

Que, el artículo 13 de la Ley N° 31224, establece que el/la secretario/a general es la máxima autoridad administrativa del Ministerio que asiste y asesora en los sistemas administrativos de la entidad. Puede asumir por delegación expresa del/de la Ministro/a las materias que no sean privativas del cargo del ministro de Estado;

Que, mediante el literal a) del numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 571-2020-MINEDU, modificada por la Resolución Ministerial N° 264-2021-MINEDU, el Titular de la Entidad delega en el/la Secretario/a General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2021, entre otras, 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 la Ley N° 31224, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; el Decreto Supremo N° 001-2015- MINEDU, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación; la Resolución de Secretaría General N° 043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la Gestión por Procesos en el Ministerio de Educación"; y la Resolución Ministerial N° 571-2020-MINEDU, por la que se delegan facultades a diversos funcionarios del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2021, modificada por la Resolución Ministerial N° 264-2021-MINEDU;

## 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°	Denominación del Procedimiento	Código	Versión
1	Atender solicitud de conexión con la red institucional LAN	PS04.03.02.02.08.02	01
2	Atender solicitud de habilitación de red privada virtual (VPN)	PS04.03.02.02.08.03	01
3	Atender solicitud de adecuación técnica de locales externos	PS04.03.02.02.08.04	01
4	Atender solicitud de alojamiento de archivos en línea	PS04.03.02.02.08.07	01
5	Atender solicitud de copias de seguridad	PS04.03.02.02.08.08	01
6	Atender solicitud de inducciones tecnológicas presenciales	PS04.03.02.02.09.01	01



Firmado digitalmente por:  
DÍAZ GARCÍA Mónica María  
FAU 20131370008 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 04/10/2021 20:26:09-0500


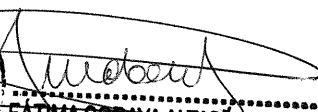


Firmado digitalmente por:  
NAÑEZ ALDÁZ Luis Humberto  
FAU 20131370008 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 13/10/2021 15:14:39-0500

7	Atender solicitud de inducciones tecnológicas virtuales	PS04.03.02.02.09.02	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](http://www.gob.pe/minedu)).

**Regístrese y comuníquese.**


  
**FATIMA SORAYA ALTAMIRANO KAJATT**  
 Secretaria General  
 Ministerio de Educación



Firmado digitalmente por:  
 DIAZ GARCIA Monica Maria  
 FAU 20131370998 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 04/10/2021 20:26:24-0500



Firmado digitalmente por:  
 NÁÑEZ ALDÁZ Luis Humberto  
 FAU 20131370998 hard  
 Motivo: Soy el autor del  
 documento  
 Fecha: 13/10/2021 15:14:47-0500



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 1

## Procedimiento: “*Atender solicitud de conexión con la red institucional LAN*”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Servicio de Atención al Usuario USAU	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
 Firmado digitalmente por: LIENDO AREVALO Milner David FAU 20131370998 hard Motivo: En señal de conformidad Fecha: 03/09/2021 12:27:17-0500	 Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karín Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: En señal de conformidad Fecha: 13/09/2021 01:02:44-0500		

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de conexión con la red  
institucional LAN**

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 1

**Control de Cambios**

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Descripción del cambio:</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
01	----	Nuevo	

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de conexión con la red institucional LAN**

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 1

**I. OBJETIVO**

- Brindar asistencia técnica a las solicitudes de conexión con la red institucional LAN del Ministerio de Educación; así como hacer uso de los servicios informáticos que apoyan al cumplimiento de las funciones institucionales internas.

**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 denominada "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU, que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar las tecnologías de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 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: Base de datos de gestión de la configuración.
- 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 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 conexión con la red institucional LAN**

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 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.
- 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 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.

**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	Unidad de organización	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 oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.

1	<b>Analizar la solicitud</b> Analizar la solicitud realizando consultas a la BDGC de la OTIC y según la naturaleza del requerimiento contendrá: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formato de solicitud.</li> <li>▪ Informe de asistencia técnica aprobado.</li> <li>▪ El informe de la coordinación de mantenimiento respecto al lugar y temas eléctricos (Adjuntar Planos).</li> <li>▪ Guía de conexión a la red LAN.</li> </ul> <b>¿Lo realizará un proveedor?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No: Ir a la actividad 2.</li> <li>- Sí: Ir a la actividad 11.</li> </ul>	USAU	Nivel 3	Ticket en proceso
---	--	------	---------	-------------------



**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de conexión con la red institucional LAN**

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 1

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
2	<b>Elaborar el plan de implementación</b> Elaborar el plan de implementación	USAU	Nivel 3	Plan de implementación
3	<b>Derivar al nivel 2 para la implementación</b> Derivar al nivel 2 para la implementación. Adjunta el plan de implementación.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
4	<b>Ejecutar la conexión a red LAN</b> Ejecutar la conexión a red LAN según el plan de implementación y el instructivo de conexión de la red LAN. <b>¿Requiere apoyo del nivel 3?</b> - Sí: Ir a la actividad 5. - No: Ir a la actividad 6.	USAU	Nivel 2	---
5	<b>Solicitar el apoyo del nivel 3</b> Solicitar el apoyo del nivel 3 por la vía telefónica. No requiere de asignación de ticket, sin embargo, se registra en la sección de comentarios del mismo sistema. Ir a la actividad 8.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
6	<b>Realizar el reporte de la implementación</b> Realizar el reporte de la implementación que es registrado en la BDGC y el Sistema de tickets.	USAU	Nivel 2	Reporte de implementación /Sistema de tickets / BDGC
7	<b>Recabar la firma del acta de conformidad</b> Recabar la firma del acta de conformidad por el usuario.	USAU	Nivel 2	Acta de conformidad
8	<b>Escalar el ticket al nivel 3</b> Escalar el ticket al nivel 3 adjuntando el reporte de implementación. Continúa con la actividad 10.	USAU	Nivel 2	Reporte de implementación /Sistema de Tickets
9	<b>Realizar las habilitaciones</b> Realizar las habilitaciones solicitadas por el técnico de nivel 2. Se comunica con los administradores de los equipos de comunicación por correo electrónico según el instructivo de conexión a la red LAN.	USAU	Nivel 3	Correo electrónico
10	<b>Elaborar y/o Registrar el expediente de la conexión en la BDGC</b> Elaborar y/o Registrar el expediente de la conexión en la BDGC. Se continúa con el procedimiento PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	USAU	Nivel 3	Informe de conexión con la red institucional LAN y BDGC

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de conexión con la red institucional LAN**

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 1

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
11	<b>Supervisar la implementación de la conexión</b> Supervisar la implementación de la conexión según el informe de asistencia técnica aprobado, de acuerdo al contrato, según el plan de trabajo y el instructivo de conexión con la red institucional WAN. <b>¿Contratista cumplió?</b> - No: Ir a la actividad 12. - Sí: Ir a la actividad 13.	USAU	Nivel 3	---
12	<b>Elaborar el informe técnico de incumplimiento de contrato</b> Elaborar el informe técnico de incumplimiento de contrato dirigido a la OTIC, para informar a Logística sobre el incumplimiento y se espera hasta recibir la respuesta. Ir a la actividad 14.	USAU	Nivel 3	Sistema de trámite documentario, Informe técnico de incumplimiento
13	<b>Recepcionar el acta, elaborar y remitir el informe técnico de conformidad</b> Recepcionar el acta de conformidad remitido por el proveedor, elaborar y remitir el informe técnico de conformidad registrándolo en el Sistema de tickets y en el sistema de trámite documentario. Luego ir a la actividad 10.	USAU	Nivel 3	Informe técnico de conformidad, Sistema de Tickets y Sistema de trámite documentario
14	<b>Validar el informe técnico de incumplimiento</b> Validar el informe técnico de incumplimiento	USAU	Jefatura de la USAU	---
15	<b>Derivar el documento de incumplimiento</b> Derivar el documento de incumplimiento	USAU	Jefatura de la USAU	Sistema de trámite documentario
16	<b>Revisar y derivar a Logística el informe técnico de incumplimiento</b> Revisar y derivar a Logística el informe técnico de incumplimiento, y se espera la respuesta a fin de tomar decisiones en la atención.	OTIC	Jefatura de la OTIC	Sistema de trámite documentario, Informe técnico de incumplimiento
17	<b>Revisar y derivar a la Jefatura de USAU sobre la respuesta de Logística</b> Revisar y derivar a la Jefatura de USAU sobre la respuesta de Logística en el informe técnico de cumplimiento.	OTIC	Jefatura de la OTIC	Sistema de trámite documentario, Informe técnico de cumplimiento
18	<b>Revisar y Derivar al responsable de la atención sobre la respuesta de Logística</b>	USAU	Jefatura de la USAU	Sistema de trámite documentario,

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de conexión con la red institucional LAN**

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 1

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	Revisar y Derivar al responsable de la atención sobre la respuesta de Logística			Informe técnico de cumplimiento
19	<b>Revisar la respuesta de cumplimiento</b> Revisar la respuesta de cumplimiento <b>¿Proveedor cumplirá?</b> - Sí: Ir a la actividad 11. - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO</b>	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

**VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Nº	Documento
1	Formato de solicitud.
2	Informe de la coordinación de mantenimiento (Planos).
3	Guía de conexión a la red LAN.
4	Plan de implementación.
5	Instructivo de conexión a la red LAN.
6	Informe de asistencia técnica de factibilidad.
7	Reporte de implementación.
8	Informe técnico de conformidad.
9	Acta de conformidad del usuario.
10	Informe de cumplimiento del proveedor.

**IX. PROCESO**

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.08 Atender solicitud de Infraestructura Tecnológica	Soporte

**X. SEGUIMIENTO**

No aplica
-----------

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de conexión con la red institucional LAN**

Código: PS04.03.02.02.08.02

Versión: 1

**XI. INDICADOR**

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de atenciones de solicitud de la conexión con la red institucional LAN de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ <p>A: Número de solicitudes atendidas de conexión con la red institucional LAN de acuerdo a los plazos del SLA.</p> <p>B: Número total de solicitudes de conexión con la red institucional LAN.</p>

**XII. ANEXOS**

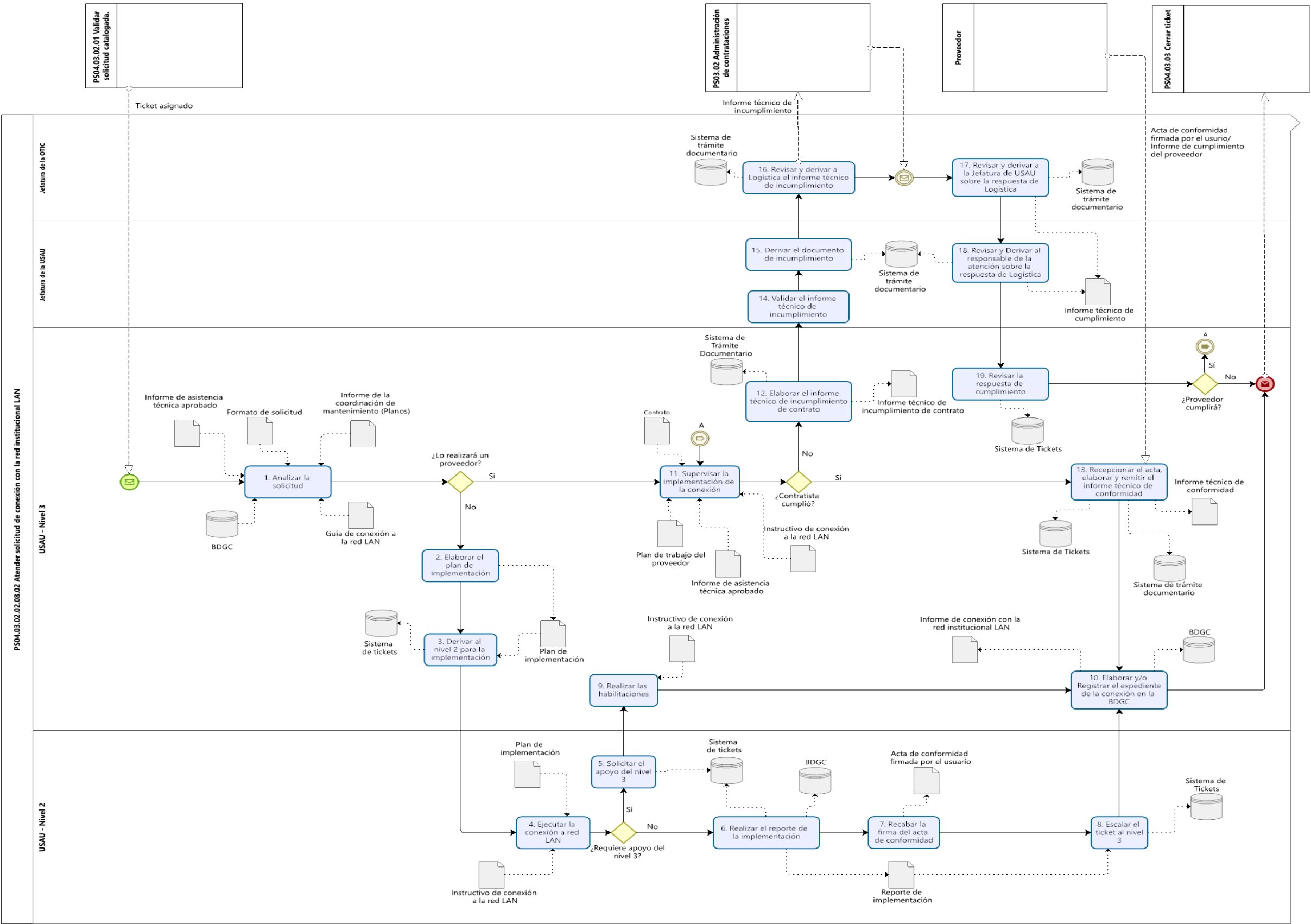
1. Diagrama de proceso

**XIII. OTROS**

No aplica

ANEXO 01

Diagrama de proceso







PERÚ

Ministerio  
de Educación

Código: PS04.03.02.02.08.03

Versión: 1

## Procedimiento: “*Atender solicitud de habilitación de red privada virtual (VPN)*”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Servicio de Atención al Usuario USAU	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
Firma			
 Firmado digitalmente por: LIENDO AREVALO Miner David FAU 20131370998 hard Motivo: En señal de conformidad Fecha: 03/09/2021 12:34:45-0500	 Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karín Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: En señal de conformidad Fecha: 13/09/2021 01:03:00-0500		



PERÚ

Ministerio  
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de habilitación de red  
privada virtual (VPN)**

Código: PS04.03.02.02.08.03

Versión 1

**Control de Cambios**

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

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de habilitación de red privada virtual (VPN)**

Código: PS04.03.02.02.08.03

Versión 1

**I. OBJETIVO**

- Brindar asistencia técnica en la atención de las solicitudes de conexión de una red privada virtual (VPN) con la red del Ministerio de Educación y hacer uso de alguno de los servicios informáticos que apoyan al cumplimiento de las funciones institucionales en el sector.

**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 denominada "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU, que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar las tecnologías de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 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**

- Cerrar ticket: Es el último estado de un ticket de atención posterior a su resolución.
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Host to Net: De la traducción "PC Anfitrión hacia Red", es un servicio de red que permite enlazar un equipo de conexión externa a la Red del Minedu.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- BDGC: Base de datos de gestión de la configuración.
- BD: Base de datos.



**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de habilitación de red privada virtual (VPN)**

Código: PS04.03.02.02.08.03

Versión 1

- MINEDU: Ministerio de Educación.
- Net to Net: De la traducción “Red hacia Red”, es un servicio de red que permite enlazar una red local de conexión externa a la Red del Minedu.
- Nivel 1: Se refiere a la primera línea de atención en la Mesa de Servicios 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 y 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: Service Level Agreement cuya traducción del inglés es “Acuerdo de Nivel de Servicio”, es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.
- 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.
- VPN: Del inglés “Virtual Private Network” que significa “Red Privada Virtual”.

**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	Unidad de organización	Responsable	Registro
<b>Nota:</b> 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 oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	<b>Determinar el tipo de interconexión</b> Determinar el tipo de interconexión relacionado a los datos contenidos en el formato de solicitud. <b>¿Tipo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Net to Net: Ir a la actividad 2.</li> <li>- Host to Net: Ir a la actividad 7.</li> </ul>	USAU	Nivel 3	---



PERÚ

Ministerio  
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de habilitación de red privada virtual (VPN)**

Código: PS04.03.02.02.08.03

Versión 1

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
2	<b>Habilitar la llave VPN</b> Habilitar la llave VPN que permita la implementación, tal como se indica en el instructivo de habilitación de red privada virtual (VPN) y lo registra en la BDGC.	USAU	Nivel 3	BDGC
3	<b>Implementar la solicitud</b> Implementar la solicitud de acuerdo al instructivo de habilitación de red privada virtual (VPN)	USAU	Nivel 3	---
4	<b>Hacer las pruebas de interconexión con servidor físico</b> Hacer las pruebas de interconexión con servidor físico. Esto se puede realizar de manera presencial o por control remoto, aplicando el instructivo de habilitación de red privada virtual (VPN).	USAU	Nivel 3	---
5	<b>Confirmar la conectividad</b> Confirmar la conectividad y elaborar acta de conformidad para su firma (El formato de acta de conformidad lo descarga de la BD). <b>¿Conforme?</b> - Sí: Ir a la actividad 6. - No: Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 3	Acta de conformidad
6	<b>Recabar la firma del acta de conformidad</b> Recabar la firma del acta de conformidad por el usuario. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	USAU	Nivel 3	Acta de conformidad firmada por el usuario
7	<b>Asignar a la UIT para la creación de los accesos</b> Asignar a la UIT para la creación de los accesos sustentado en las políticas de seguridad.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
8	<b>Crear accesos de cuentas de usuarios VPN</b> Crear accesos de cuentas de usuarios VPN, siguiendo los pasos del instructivo de habilitación de red privada virtual (VPN). <b>¿Pertenece al dominio Minedu?</b> - Sí: Ir a la actividad 9. - No: Enviar un mensaje por correo electrónico al usuario conteniendo las credenciales de acceso, luego ir a la actividad 9.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets, Correo electrónico
9	<b>Derivar ticket a nivel 1 para conformidad y cierre</b> Derivar ticket a nivel 1 para conformidad y cierre.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de habilitación de red privada virtual (VPN)**

Código: PS04.03.02.02.08.03

Versión 1

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
10	<b>Validar la conexión con el usuario</b> Validar la conexión con el usuario. Esta validación se realiza de manera verbal y registrada en el sistema de tickets. <b>¿Conforme?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- No: Ir a la actividad 11.</li><li>- Sí: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket.</li></ul> <b>FIN DE PROCEDIMIENTO.</b>	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
11	<b>Escalar al nivel 4</b> Escalar al nivel 4. Pasar a la actividad 8.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets

**VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Nº	Documento
1	Formato de solicitud.
2	Instructivo de habilitación de red privada virtual (VPN).
3	Acta de conformidad.

**IX. PROCESO**

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.08 Atender solicitud de infraestructura tecnológica	Soporte

**X. SEGUIMIENTO**

No aplica.

**XI. INDICADOR**

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de habilitaciones de red privada virtual (VPN) de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ <p>A: Número de solicitudes atendidas de habilitaciones de red privada virtual (VPN) de acuerdo a los plazos del SLA.</p> <p>B: Número total de solicitudes de habilitaciones de red privada virtual (VPN)</p>



PERÚ

Ministerio  
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de habilitación de red  
privada virtual (VPN)**

Código: PS04.03.02.02.08.03

Versión 1

**XII. ANEXOS**

1. Diagrama de proceso

**XIII. OTROS**

No aplica.





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Código: PS04.03.02.02.08.04

Versión: 1

## Procedimiento: “*Atender solicitud de adecuación técnica de locales externos*”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Servicio de Atención al Usuario USAU	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
Firma			

Firmado digitalmente por:

LIENDO AREVALO Milner

David FAU 20131370998 hard

Motivo: En señal de

conformidad

Fecha: 03/09/2021 12:34:57-0500

Firmado digitalmente por:

RAMIREZ MAGUINA Karín

Pilar FAU 20131370998 soft

Motivo: En señal de

conformidad

Fecha: 13/09/2021 01:03:11-0500



**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de adecuación técnica de  
locales externos**

Código: PS04.03.02.02.08.04

Versión: 1

**Control de Cambios**

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

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de adecuación técnica de locales externos**

Código: PS04.03.02.02.08.04

Versión: 1

**I. OBJETIVO**

- Brindar asistencia para la adecuación técnica de los locales externos del Ministerio de Educación, a fin de que puedan enlazarse a la red institucional, y de esta manera hacer uso de los servicios informáticos que apoyan al cumplimiento de las funciones organizacionales.

**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 denominada "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU, que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar las tecnologías de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 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**

- Cerrar ticket: Es el último estado de un ticket de atención posterior a su resolución.
- 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 adecuación técnica de locales externos**

Código: PS04.03.02.02.08.04

Versión: 1

- 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.
- 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	Unidad de organización	Responsable	Registro
<b>Nota:</b> 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 oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	<b>Analizar la solicitud</b> Analizar la solicitud siguiendo la guía para atender solicitud de adecuación técnica de locales externos teniendo como referencia el informe de la coordinación de mantenimiento (Planos). <b>¿Necesita visita técnica de UIT?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Del Nivel 2: Ir a la actividad 2.</li><li>- Del Nivel 4: Ir a la actividad 9.</li></ul> Es posible que se realice la visita técnica mancomunada.	USAU	Nivel 3	---
2	<b>Asignar la visita técnica a los técnicos de nivel 2</b> Asignar la visita técnica a los técnicos de nivel 2	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de adecuación técnica de locales externos**

Código: PS04.03.02.02.08.04

Versión: 1

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
3	<b>Realizar la visita técnica</b> Realizar la visita técnica según el instructivo de visita para determinar factibilidad técnica en locales externos.	USAU	Nivel 2	---
4	<b>Elaborar reporte de visita técnica</b> Elaborar reporte de visita técnica basado en el instructivo de visita para determinar factibilidad técnica en locales externos	USAU	Nivel 2	Reporte de visita técnica
5	<b>Escalar al nivel 3</b> Escalar al nivel 3 para la elaboración del informe correspondiente.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
6	<b>Elaborar informe técnico</b> Elaborar informe técnico con la información y propuestas necesarias para la posterior ejecución.	USAU	Nivel 3	Informe técnico
7	<b>Enviar informe a UIT, mantenimiento y al usuario</b> Enviar informe a UIT, al área de mantenimiento y también al usuario para gestionar su posterior ejecución. <b>¿Se requiere informe de UIT?</b> - Sí: Ir a la actividad 8. - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO.</b>	USAU	Nivel 3	Sistema de trámite documentario y Ticket en proceso
8	<b>Escalar al nivel 4</b> Escalar el ticket al nivel 4. Continúa con la actividad 11.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
9	<b>Comunicar por correo a UIT</b> Comunicar por correo a UIT respecto a la necesidad de realizar una visita técnica.	USAU	Nivel 3	Correo electrónico
10	<b>Realizar la visita técnica</b> Realizar la visita técnica. Esta visita podría realizarse en compañía del técnico de nivel 2.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
11	<b>Elaborar informe de adecuación técnica (Informe de asistencia técnica aprobado)</b> Informe de adecuación técnica (Informe de asistencia técnica aprobado). Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DE PROCEDIMIENTO.</b>	UIT	Nivel 4	Informe de adecuación técnica (Informe de asistencia técnica aprobado) y Ticket en proceso

**VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Nº	Documento
----	-----------

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de adecuación técnica de locales externos**

Código: PS04.03.02.02.08.04

Versión: 1

1	Formato de solicitud.
2	Informe de la coordinación de mantenimiento (Planos)
3	Guía para atender solicitud de adecuación técnica de locales externos.
4	Instructivo de visita para determinar factibilidad técnica.
5	Informe de adecuación técnica (Informe de asistencia técnica aprobado).

**IX. PROCESO**

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.08 Atender solicitud de infraestructura tecnológica	Soporte

**X. SEGUIMIENTO**

No aplica.

**XI. INDICADOR**

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de atenciones de solicitud de adecuaciones técnicas a locales externos.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ <p>A: Número de atenciones de solicitud de adecuaciones técnicas a locales externos. B: Número total de solicitud de adecuaciones técnicas a locales externos.</p>

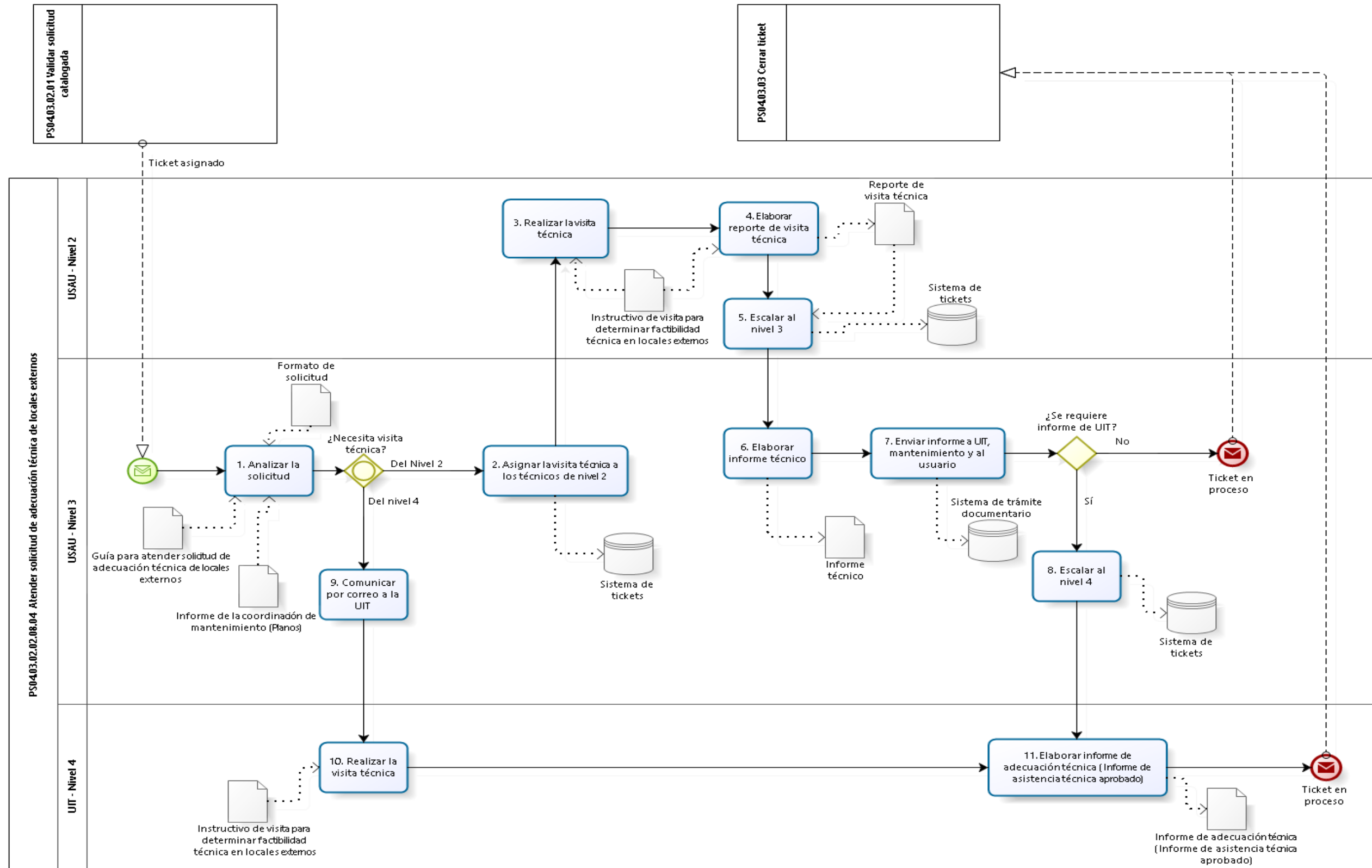
**XII. ANEXOS**

1. Diagrama de proceso

**XIII. OTROS**

No aplica.

**ANEXO 01**  
**Diagrama de proceso**







PERÚ

Ministerio  
de Educación

Código: PS04.03.02.02.08.07

Versión: 1

## Procedimiento: “*Atender solicitud de alojamiento de archivos en línea*”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
 Firma Firmado digitalmente por: LIENDO AREVALO Miner David FAU 20131370998 hard Motivo: En señal de conformidad Fecha: 03/09/2021 12:35:09-0500	 Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karín Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: En señal de conformidad Fecha: 13/09/2021 01:03:22-0500		

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de alojamiento de  
archivos en línea**

Código: PS04.03.02.02.08.07

Versión: 1

**Control de Cambios**

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Descripción del cambio:</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
01	----	Nuevo	

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de alojamiento de archivos en línea**

Código: PS04.03.02.02.08.07

Versión: 1

**I. OBJETIVO**

- Brindar asistencia técnica en la atención de las solicitudes de alojamiento de archivos externos en el repositorio del Ministerio de Educación, para respaldar la información de interés institucional.

**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 y la Unidad de Infraestructura Tecnológica.

**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 denominada "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU, que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar las tecnologías de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 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**

- Alojamiento en línea: Protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red informática y basada en una arquitectura cliente-servidor.
- Cerrar ticket: Es el último estado de un ticket de atención posterior a su resolución.
- FTP: File Transfer Protocol o protocolo de transferencia de archivos.
- Minedu: Ministerio de Educación.
- 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.

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de alojamiento de archivos en línea**

Código: PS04.03.02.02.08.07

Versión: 1

- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Service Level Agreement cuya traducción del inglés es “Acuerdo de Nivel de Servicio”, es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.
- Solicitud catalogada: Es una petición asociada a los servicios publicados en el Catálogo de Servicios OTIC.
- 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	Unidad de organización	Responsable	Registro
<b>Nota:</b> 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 oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	<b>Validar y/o completar la información técnica</b> Validar y/o completar la información técnica mínima y necesaria para la atención según el instructivo para la creación de FTP.	USAU	Nivel 3	Sistema de Tickets
2	<b>Escalar al nivel 4</b> Escalar el ticket de atención al nivel 4.	USAU	Nivel 3	Sistema de Tickets
3	<b>Crear el espacio para el alojamiento FTP</b> Crear el espacio para el alojamiento FTP siguiendo los pasos del instructivo para la creación de FTP.	UIT	Nivel 4	---
4	<b>Entregar la ruta y las credenciales del usuario</b> Entregar la ruta y las credenciales del usuario por correo electrónico. Se recibe la respuesta de conformidad de la recepción. <b>¿Usuario conforme?</b> - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	UIT	Nivel 4	Correo electrónico con la ruta web y credenciales



**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de alojamiento de archivos en línea**

Código: PS04.03.02.02.08.07

Versión: 1

**VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
	- Sí: Ir a la actividad 5.			
5	<b>Derivar al nivel 3</b> Derivar la solicitud al nivel 3 de la UIT	UIT	Nivel 4	Sistema de Tickets
6	<b>Orientar al usuario</b> Orientar al usuario por teléfono o correo electrónico a fin de pueda culminar con un acceso exitoso. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	UIT	Nivel 4	Mensaje de orientación por correo electrónico o llamada

**VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Nº	Documento
1	Instructivo para la creación de FTP

**IX. PROCESO**

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.08 Atender solicitud de infraestructura tecnológica	Soporte

**X. SEGUIMIENTO**

No aplica
-----------

**XI. INDICADOR**

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas de alojamiento de archivos en línea de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ <p>A: Número de solicitudes atendidas de alojamiento de archivos en línea de acuerdo a los plazos del SLA.</p> <p>B: Número total de solicitudes de alojamiento de archivos en línea.</p>

**XII. ANEXOS**

1. Diagrama de proceso
------------------------



PERÚ

Ministerio  
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de alojamiento de  
archivos en línea**

Código: PS04.03.02.02.08.07

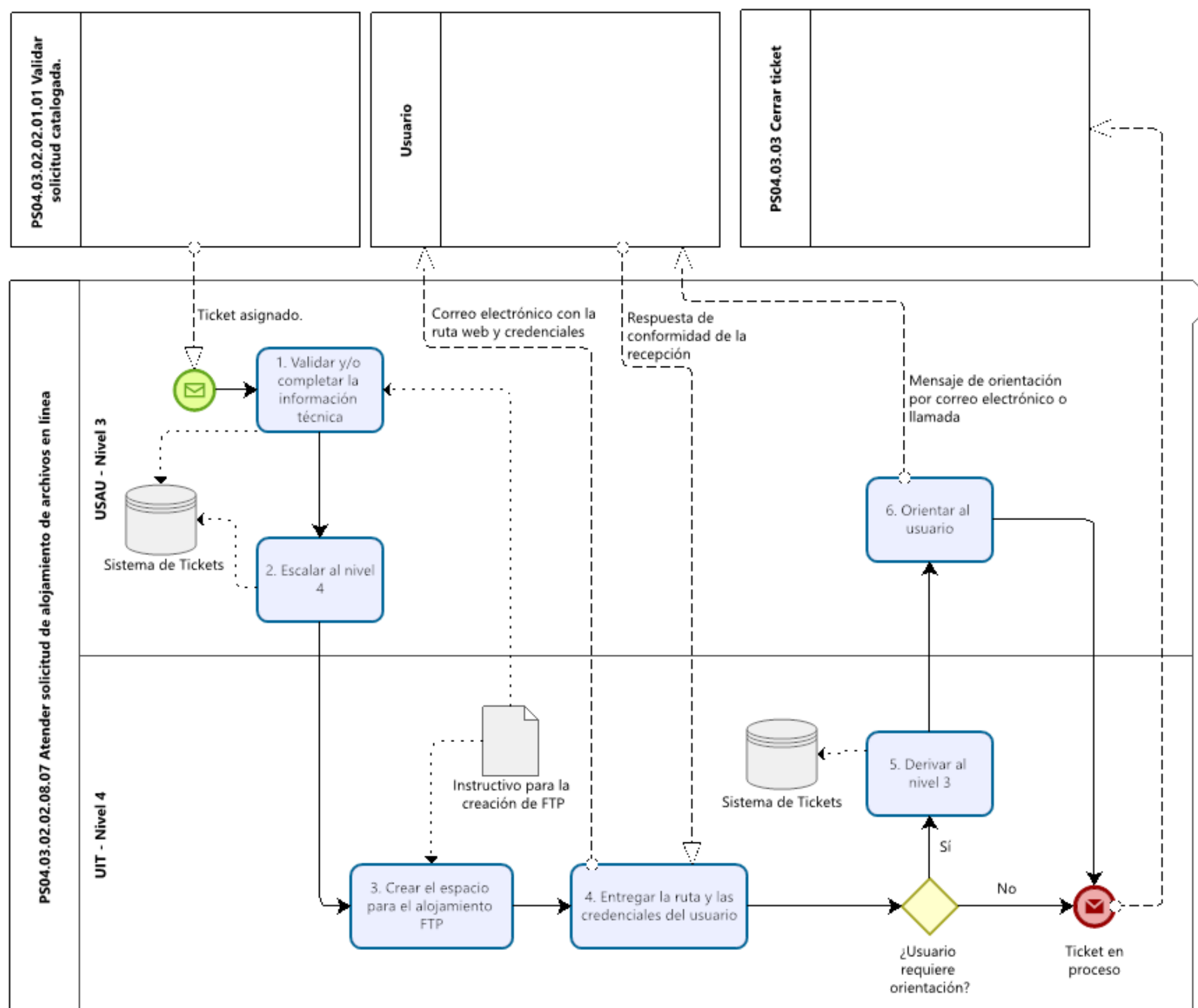
Versión: 1

**XIII. OTROS**

No aplica.

## ANEXO 01

### Diagrama de proceso





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Código: PS04.03.02.02.08.08

Versión: 1

## Procedimiento: “Atender solicitud de copias de seguridad”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Servicio de Atención al Usuario USAU	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
Firma			

Firmado digitalmente por:

LIENDO AREVALO Miner

David FAU 20131370998 hard

Motivo: En señal de

conformidad

Fecha: 03/09/2021 12:35:22-0500

Firmado digitalmente por:

RAMIREZ MAGUÑA Karin

Pilar FAU 20131370998 soft

Motivo: En señal de

conformidad

Fecha: 13/09/2021 01:03:32-0500



**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de copias de seguridad**

Código: PS04.03.02.02.08.08

Versión: 1

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

**I. OBJETIVO**

- Brindar asistencia técnica para atender las solicitudes de copias de seguridad de información institucional relacionadas a las actividades del Ministerio de Educación.

**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 denominada "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU, que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar las tecnologías de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 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**

- Cerrar ticket: Es el último estado de un ticket de atención posterior a su resolución.
- Copia de Seguridad: Denominado también como respaldo, copia de respaldo, copia de reserva o backup es una copia de los datos originales.
- DA: Directorio activo.
- 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: Service Level Agreement cuya traducción del inglés es “Acuerdo de Nivel de Servicio”, es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.
- 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	Unidad de organización	Responsable	Registro
<p><b>Nota:</b> 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 oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.</p>				
1	<p><b>Validar el cumplimiento de requisitos y políticas de seguridad</b> Validar el cumplimiento de requisitos, el formato de solicitud, el formato de confidencialidad y las políticas de seguridad. Se consulta al DA. <b>¿Conforme a la política?</b> - Sí: Ir a la actividad 3. - No: Ir a la actividad 2.</p>	USAU	Nivel 3	---
2	<p><b>Informar al usuario sobre la no atención</b> Informar al usuario sobre la no atención, registrando el sustento en un informe técnico. Luego se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p>	USAU	Nivel 3	Informe técnico
3	<p><b>Asignar al nivel 4 de la UIT</b> Asignar el ticket de atención al nivel 4 de la UIT.</p>	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets

4	<b>Copiar un respaldo del correo</b> Copiar un respaldo del correo de la plataforma de respaldo del sistema, según el instructivo para la asistencia a las solicitudes de acceso a copias de seguridad.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
5	<b>Entregar la copia de seguridad solicitada</b> Entregar el documento de respuesta conteniendo la copia de seguridad solicitada a través de un medio virtual. La copia de seguridad se ubicará en una carpeta compartida con acceso únicamente al usuario solicitante; y se entregará por medio del Sistema de Trámite Documentario.	UIT	Nivel 4	Sistema de trámite documentario
6	<b>Notificar sobre la atención al nivel 1</b> Notificar sobre la atención al nivel 1, a fin de validar con el usuario la atención según lo solicitado. Luego se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets

### VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	Formato de confidencialidad de la información.
2	Políticas de seguridad.
3	Formato de solicitud.
4	Instructivo para la asistencia a las solicitudes de acceso a copias de seguridad.

### IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03.02.02.08 Atender solicitud de infraestructura tecnológica	Soporte

### X. SEGUIMIENTO

No aplica
-----------



**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de copias de seguridad**

Código: PS04.03.02.02.08.08

Versión: 1

**XI. INDICADOR**

Nombre	Fórmula
P: Porcentaje de solicitudes atendidas de solicitud de copias de seguridad de acuerdo a los plazos del SLA.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ <p>A: Número de solicitudes atendidas de solicitud de copias de seguridad de acuerdo a los plazos del SLA.</p> <p>B: Número total de solicitud atendidas de copias de seguridad.</p>

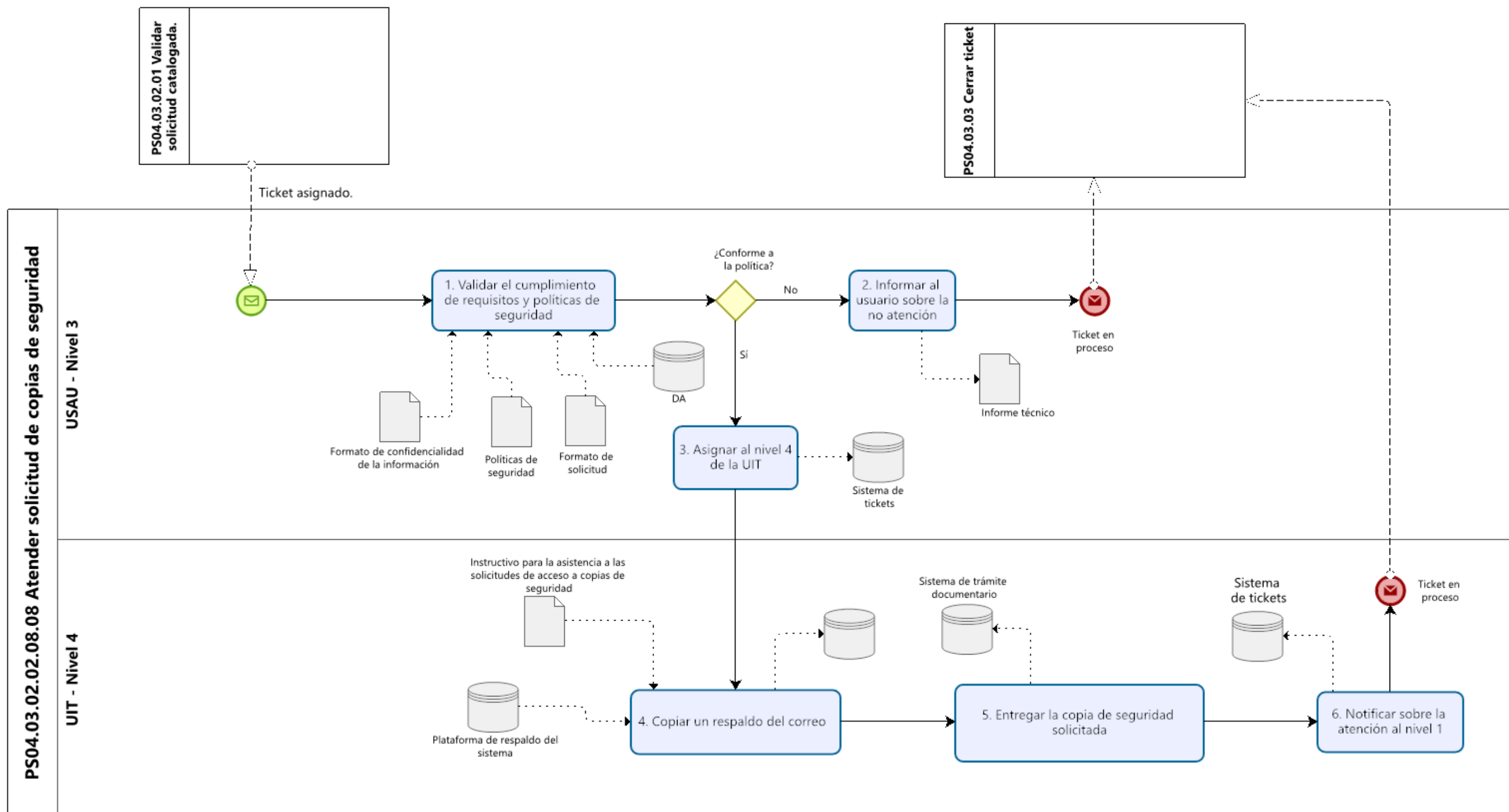
**XII. ANEXOS**

1. Diagrama de proceso

**XIII. OTROS**

No aplica.

**ANEXO 01**  
**Diagrama de proceso**





PERÚ


Ministerio  
de Educación

Código: PS04.03.02.02.09.01



Versión: 1

## Procedimiento: “*Atender solicitud de inducciones tecnológicas presenciales*”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Servicio de Atención al Usuario USAU	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
 Firma Firmado digitalmente por: LIENDO AREVALO Milner David FAU 20131370998 hard Motivo: En señal de conformidad Fecha: 03/09/2021 12:35:34-0500	 Firmado digitalmente por: RAMIREZ MAGUIÑA Karín Pilar FAU 20131370998 soft Motivo: En señal de conformidad Fecha: 13/09/2021 01:03:43-0500		

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Procedimiento: Atender solicitud de inducciones tecnológicas presenciales</b>	
	Código: PS04.03.02.02.09.01	Versión: 1

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

  <b>Ministerio de Educación</b>	<b>Procedimiento: Atender solicitud de inducciones tecnológicas presenciales</b>	
	Código: PS04.03.02.02.09.01	Versión: 1

## I. OBJETIVO

- Programar, difundir y realizar inducciones presenciales para los usuarios del Minedu y órganos desconcentrados, para lograr un adecuado uso de los servicios informáticos que apoyan a las funciones organizacionales.

## 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 denominada "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU, que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar las tecnologías de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 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


- Asistencia: Acción de asistir al usuario para el cumplimiento de una actividad específica, pudiendo ser técnica, colaborativa o de otra índole.
- BD: Base de datos.
- Cerrar ticket: Es el último estado de un ticket de atención posterior a su resolución.
- Currículo: Estructura formal de los planes y programas de las inducciones, además hace referencia a todos los aspectos que implican la elección de contenidos, disposición, necesidades de los usuarios, materiales educativos o didácticos y tecnología disponible.
- Encuesta: Instrumento físico o digital para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población, por ejemplo, respecto al nivel de atención de los usuarios.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Procedimiento: Atender solicitud de inducciones tecnológicas presenciales</b>	
Código: PS04.03.02.02.09.01	Versión: 1	

- **Inducción Presencial:** Consiste en la transferencia de conocimiento de manera personal. Para ello, se crean grupos de personas que son reunidas en un aula y dirigidas por un instructor.
- **MIT:** Microciclos de Inducción tecnológica. Son programas dinámicos de corta duración, que permiten la transferencia de conocimiento para fortalecer las capacidades técnicas del personal a cargo de la asistencia y soporte a las TIC, así como, mejorar las habilidades de los usuarios en el uso adecuado de los equipos informáticos.
- **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:** Service Level Agreement cuya traducción del inglés es “Acuerdo de Nivel de Servicio”, es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.
- **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	Unidad de organización	Responsable	Registro
<b>Nota:</b> 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 oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	<b>Analizar la disponibilidad de los recursos</b> Analizar la disponibilidad de los recursos necesarios para efectuar la inducción según los datos del formato de solicitud. <b>¿Existe disponibilidad?</b> - Sí: Ir a la actividad 2. - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> Se informa la no disponibilidad.	USAU	COORDINADOR MIT	---

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Procedimiento: Atender solicitud de inducciones tecnológicas presenciales</b> Código: PS04.03.02.02.09.01		Versión: 1
--	---	--	------------

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	Actividad	Unidad de organización	Responsable	Registro
2	<b>Cambiar el estado del ticket a "En Espera"</b> Cambiar el estado del ticket a "En Espera" hasta que se cumpla la fecha de ejecución de la inducción.	USAU	COORDINADOR MIT	Sistema de tickets
3	<b>Adecuar el currículo</b> Adecuar el currículo según la fecha, tipo de usuario u organización, en consulta de la BD de currículos.	USAU	COORDINADOR MIT	Currículo
4	<b>Ejecutar la inducción.</b> Ejecutar la inducción según lo solicitado. Cambiar estado del ticket a "En Proceso"	USAU	CAPACITADOR MIT	Sistema de tickets
5	<b>Gestionar las asistencias y encuestas</b> Gestionar las asistencias y encuestas. Entregar y recoger la lista de asistencia y encuestas a los usuarios.	USAU	CAPACITADOR MIT	Lista de asistencias y encuesta
6	<b>Entregar el reporte de la inducción al coordinador</b> Entregar el reporte de la inducción al coordinador MIT para el tratamiento y análisis correspondiente.	USAU	CAPACITADOR MIT	Reporte de la inducción
7	<b>Analizar y/o adecuar la información</b> Analizar y/o adecuar la información, es procesada para entregar los resultados de la inducción realizada.	USAU	COORDINADOR MIT	BD de inducciones
8	<b>Remitir la información de las encuestas al usuario y solicitar la conformidad</b> Remitir la información de las encuestas al usuario y solicitar la conformidad a la unidad usuaria correspondiente. Recibe respuesta de conformidad. <b>¿Conforme?</b> - Sí: <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> - No: Ir a la actividad 7.	USAU	COORDINADOR MIT	Correo electrónico solicitando conformidad

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Nº	Documento
1	Formato de solicitud.
2	Currículo.
3	Reporte de inducción.

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Procedimiento: Atender solicitud de inducciones tecnológicas presenciales</b>	
	Código: PS04.03.02.02.09.01	Versión: 1

<b>IX. PROCESO</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Tipo</b>
-	PS04.03.02.02.09 Atender solicitud de desarrollo de capacidades tecnológicas	Soporte

<b>X. SEGUIMIENTO</b>		
No aplica		

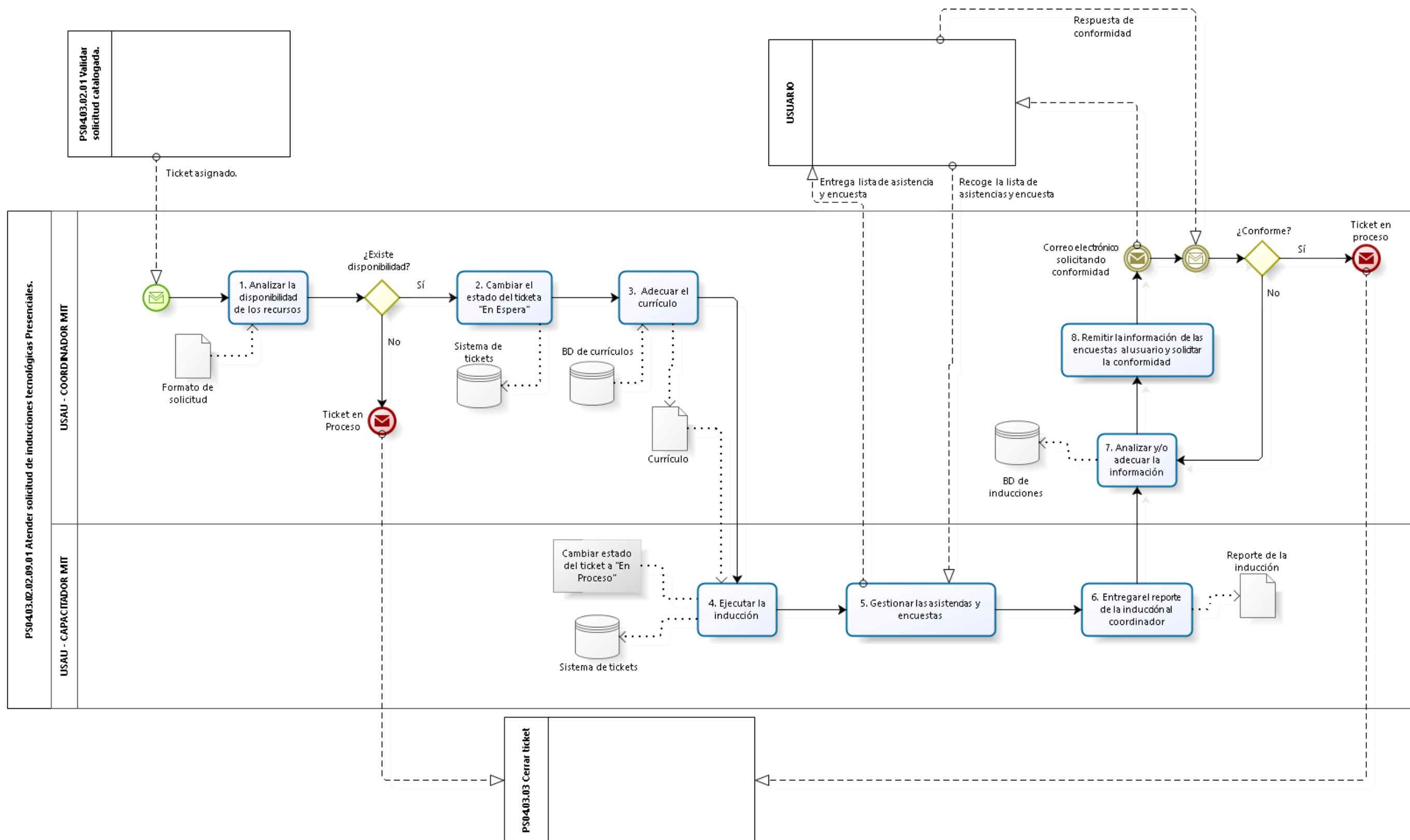
<b>XI. INDICADOR</b>		
	<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>
P: Porcentaje de solicitudes atendidas de inducciones tecnológicas	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ <p>A: Número de solicitudes atendidas de inducciones tecnológicas de acuerdo a los plazos del SLA.</p> <p>B: Número total de solicitudes de inducciones tecnológicas.</p>	

<b>XII. ANEXOS</b>		
1. Diagrama de proceso		

<b>XIII. OTROS</b>		
No aplica		



**ANEXO 01**  
**Diagrama de proceso**





PERÚ

Ministerio  
de Educación

Código: PS04.03.02.02.09.02

Versión: 1

## Procedimiento: “Atender solicitud de inducciones tecnológicas virtuales”

	Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Unidad de organización	Unidad de Servicio de Atención al Usuario USAU	Unidad de Organización y Método UNOME	Secretaría General
Firma			

Firmado digitalmente por:  
LIENDO AREVALO Milner  
David FAU 20131370008 hard  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 03/09/2021 12:35:46-0500



Firmado digitalmente por:  
RAMIREZ MAGUIÑA Karín  
Pilar FAU 20131370008 soft  
Motivo: En señal de conformidad  
Fecha: 13/09/2021 01:03:55-0500



PERÚ

Ministerio  
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de Inducciones  
tecnológicas virtuales**

Código: PS04.03.02.02.09.02

Versión: 1

**Control de Cambios**

<b>Versión</b>	<b>Sección / Ítem</b>	<b>Descripción del cambio:</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
01	----	Nuevo	

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de Inducciones tecnológicas virtuales**

Código: PS04.03.02.02.09.02

Versión: 1

**I. OBJETIVO**

- Publicar, difundir y facilitar cursos virtuales para los usuarios del Minedu, órganos desconcentrados, e instancias del sector educación, para brindar la asistencia y soporte técnico a los recursos de tecnologías de la información y comunicación desplegados por el Minedu en las instituciones educativas.

**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 denominada "Directiva para el Acceso y Uso Adecuado de los Recursos Informáticos en el Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N° 280-2019-MINEDU, que aprueba el Manual de Procesos PS04 "Gestionar las tecnologías de la información y Comunicación".
- Resolución de Secretaría General N°110-2020-MINEDU, que oficializa el "Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación".
- Resolución de Secretaría General N°043-2021-MINEDU, que aprueba la Directiva denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Resolución Comisión de Normalización y de Fiscalización de Barreras Comerciales no Arancelarias 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.
- Cerrar ticket: Es el último estado de un ticket de atención posterior a su resolución.
- Inducciones tecnológicas virtuales: Inducciones que se llevan a cabo a través de un sistema informático en línea y mayoritariamente a distancia.
- MIT: Microciclos de Inducciones tecnológicas
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.

**PERÚ**Ministerio  
de Educación**Procedimiento: Atender solicitud de Inducciones tecnológicas virtuales**

Código: PS04.03.02.02.09.02

Versión: 1


- SLA: Service Level Agreement cuya traducción del inglés es “Acuerdo de Nivel de Servicio”, es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente.
- Solicitud catalogada: Es una petición asociada a los servicios publicados en el Catálogo de Servicios OTIC.
- 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.
- URL: Dirección electrónica para el acceso a un contenido informático.
- 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	Unidad de organización	Responsable	Registro
<b>Nota:</b> 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 oficializa el Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 del Ministerio de Educación, numeral 11.5 Medidas para el desarrollo de labores presenciales.				
1	<b>Evaluar la autorización para recibir inducción</b> Evaluar la autorización según el formato de solicitud y la guía de inducciones tecnológicas virtuales. <b>¿Autorizado?</b> - Sí: Ir a la actividad 2. - No: Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b> Se informa la no disponibilidad.	USAU	Equipo de los MIT	---
2	<b>Brindar acceso a la inducción</b> Brindar acceso a la inducción solicitada a través de la plataforma de inducciones virtuales. Se entrega la URL al usuario a través de un correo electrónico.	USAU	Equipo de los MIT	Correo electrónico

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Procedimiento: Atender solicitud de Inducciones tecnológicas virtuales</b>	
	Código: PS04.03.02.02.09.02	Versión: 1

<b>VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO</b>				
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Unidad de organización</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
<b>3</b>	<b>Procesar las asistencias, encuestas y las evaluaciones en caso sea pertinente</b> Procesar las asistencias, encuestas y las evaluaciones en caso sea pertinente según las indicaciones de inicio o fin de la inducción. Esta data es guardada en la BD.	USAU	Equipo de los MIT	BD
<b>4</b>	<b>Elaborar y entregar el informe de inducción</b> Elaborar y entregar el informe de inducción al usuario. Se continúa la atención del ticket en el proceso PS04.03.03 Cerrar ticket. <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b>	USAU	Equipo de los MIT	Informe de inducción

<b>VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	
<b>Nº</b>	<b>Documento</b>
1	Formato de solicitud.
2	Guía de inducciones tecnológicas virtuales.
3	Informe de inducción.

<b>IX. PROCESO</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Tipo</b>
- PS04.03.02.02.09 Atender solicitud de desarrollo de capacidades tecnológicas.	Soporte

<b>X. SEGUIMIENTO</b>
No aplica

<b>XI. INDICADOR</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Fórmula</b>
P: Porcentaje de solicitudes atendidas de inducciones tecnológicas virtuales.	$P = \frac{A}{B} \times 100\%$ <p>A: Número de solicitudes atendidas de inducciones tecnológicas virtuales de acuerdo a los plazos del SLA.</p> <p>B: Número total de solicitudes de inducciones tecnológicas virtuales.</p>



PERÚ

Ministerio  
de Educación

**Procedimiento: Atender solicitud de Inducciones tecnológicas virtuales**

Código: PS04.03.02.02.09.02

Versión: 1

**XII. ANEXOS**

1. Diagrama de proceso

**XIII. OTROS**

No aplica

**ANEXO 01**  
**Diagrama de Proceso**

