



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 10011-2015-MIDIS/PNAEQW

Lima, 29 de diciembre de 2015.

VISTO;

El Memorando N° 1776-2015-MIDIS/PNAEQW-UA, y el Memorando N° 1261-2015-MIDIS/PNAEQW-UA, de la Unidad de Administración, el Informe N° 361-2015-MIDIS/PNAEQW-UA-CIGI, y el Informe N° 348-2015-MIDIS/PNAEQW-UA-CIGI, de la Coordinación de Informática y Gestión de la Información, Memorando N° 1319-2015-MIDIS/PNAEQW-UPP, de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, el Informe N° 3040-2015-MIDIS/PNAEQW-UAJ, y el Informe N° 10662-2015-MIDIS/PNAEQW-UAJ, de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS y N° 004-2015-MIDIS, se dispuso que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, de forma progresiva atienda a los escolares de nivel secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas que se ubican en la Amazonia Peruana, y modifica el segundo párrafo del artículo primero del Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, y establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tendrá una vigencia de seis (06) años;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 001-2013-MIDIS, que establece los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión para atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma;

Que, el Manual de Operaciones del Programa de Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, aprobado con Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, constituye el documento técnico normativo de gestión que determina la estructura, funciones generales del programa social, funciones específicas de las unidades que lo integran, necesidades mínimas del personal, así como los principales procesos técnicos y/o administrativos del programa orientados al logro de su misión, visión y objetivos estratégicos, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;



Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 9789-2015-MIDIS/PNAEQW, se aprobó la "Directiva para la formulación, revisión y aprobación de los documentos normativos en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma";

Que, la Coordinación de Informática y Gestión de la Información en marco a sus funciones y competencias, elaboro y coordino de manera articulada con la Unidad Planeamiento y Presupuesto y reformulo el Proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para reportar averías y servicios al Usuario de Tecnologías de la Información y Comunicación del PNAEQW";

Que, en este sentido, el Proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos para reportar averías y servicios al Usuario de Tecnologías de la Información y Comunicación del PNAEQW", elaborado y propuesto por la Coordinación de Informática y Gestión de la Información, cumple con los criterios técnicos necesarios para su aprobación;

Que, por lo expuesto, se debe proceder a emitir la Resolución de Dirección Ejecutiva de "Normas y Procedimientos para reportar averías y servicios al Usuario de Tecnologías de la Información y Comunicación del PNAEQW", con el de fin de contar con un servicio permanente, efectivo y eficiente, que facilite a los usuarios de los servicios de tecnología de información y de comunicaciones (TIC) del PNAEQW, medios de niveles para reportar averías y/o fallas de los recursos TIC, y solicitar el servicio de asistencia y soporte técnico, asegurando la atención de los requerimientos mediante procedimientos efectivos de respuesta;

Con la visación de la Unidad de Administración, la Coordinación de Informática y Gestión de la Información, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas por el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y sus modificatorias, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS y sus modificatorias, y la Resolución Ministerial N° 136-2015-MIDIS;

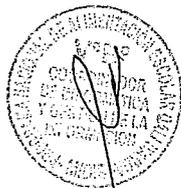
SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva de "Normas y Procedimientos para reportar averías y servicios al Usuario de Tecnologías de la Información y Comunicación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", con Código DIR N° 011-PNAEQW-UA, Versión N° 01 con sus anexos, los mismos que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe).

Artículo 3°.- Dejar sin efecto cualquier dispositivo que se contraponga a la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y notifíquese.




Ing. MARIA MONICA MORENO SAAVEDRA
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social

Ministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA

DIRECTIVA

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
DIR 011-PNAEQW-UA	01	12	Resolución de Dirección Ejecutiva N° 10011-2015-MIDIS-PNAEQW	/ /

DIRECTIVA SOBRE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA REPORTAR AVERÍAS Y SERVICIOS AL USUARIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR - QALI WARMA



<p>ELABORADO POR: Nombres y Apellidos Jefe (a) de la Unidad Orgánica de Administración Firma</p> <p align="center"></p>	<p>REVISADO POR: Nombres y Apellidos Jefe (a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto Firma</p> <p align="center"></p> <p>..... Lic. JESSICA MELINA RUIZ ATAU Jefe de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p>REVISADO POR: Nombres y Apellidos Jefe (a) de la Unidad de Asesoría Jurídica Firma</p> <p align="center"></p> <p>..... Rosario Mercedes González Ibañez Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL</p>
--	--	---

LUCY MARGOT CHAFLOQUE AGAPITO
Jefa de la Unidad de Administración
Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social

ÍNDICE

	Página
I. FINALIDAD	3
II. OBJETIVO	3
III. ALCANCE	3
IV. BASE LEGAL	3
V. DEFINICIÓN DE TERMINOS	4
VI. RESPONSABLES	6
VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	7
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	11
IX. ANEXOS	11
Anexo N° 01: Formato de Atención de Servicios de Soporte TIC	12



**DIRECTIVA SOBRE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA REPORTAR AVERÍAS
Y SERVICIOS AL USUARIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR -
QALI WARMA**

I. FINALIDAD

Establecer procedimientos para facilitar a los Usuarios de los Servicios de Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC) del PNAEQW, medios y niveles para reportar averías y/o fallos de los recursos TIC, y solicitar el servicio de asistencia y soporte técnico, asegurando la atención de los requerimientos mediante procedimientos efectivos de respuesta.

II. OBJETIVO

Disponer de normas y procedimientos que regulen el uso de los medios y niveles que tienen los Usuarios de Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC) del PNAEQW, para reportar averías y/o fallos de los recursos TIC, haciendo de los servicios de asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) que demandan los usuarios, un servicio permanente efectivo y eficiente.

III. ALCANCE

Las disposiciones señaladas en la presente directiva, son de aplicación para todas las Unidades Orgánicas del PNAEQW, conformadas por los Usuarios de Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC) de la Sede Central y de las Unidades Territoriales.

IV. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.2 Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- 4.3 Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- 4.4 Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- 4.5 Ley N° 30057 y su Reglamento General – Decreto Supremo N° 040-2014-PCM; Ley que establece el régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas.
- 4.6 Decreto Legislativo N° 1057, “Decreto Legislativo que Regula el Régimen Especial de la Contratación Administrativa de Servicios”.
- 4.7 Decreto Supremo N° 007-2008-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- 4.8 Decreto Supremo N° 013-2012-VIVIENDA, que modifica e incorpora algunos artículos del Reglamento de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.



- 4.9 Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª Edición, en todas las Entidades Integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 4.10 Resolución de la Comisión de Normalización y Fiscalización de barreras comerciales no arancelarias N° 129-2014/CNB-INDECOPI, resolución que aprueba la NTP-ISO/IEC 27001:2014, sobre tecnología de la información y otros.
- 4.11 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que aprueba las normas de control interno.

V. DEFINICIÓN DE TERMINOS

5.1 Asistencia y Soporte Técnico (Mesa de Ayuda - Help desk):

Son las actividades que realiza un equipo de profesionales y/o técnicos para un público usuario que demanda asistencia especializada sobre un asunto o tema en específico de Tecnología de Información y de Comunicación (TIC), la que puede darse de distintas formas y por medios diversos, tales como:

- 5.1.1 Atención de consultas en línea (ON Line) vía Internet / Intranet.
- 5.1.2 Atención de consultas vía Teléfono.
- 5.1.3 Atención de consultas vía correo electrónico.
- 5.1.4 Atención de servicios de forma personalizada.
- 5.1.5 Atención de servicios con gestión del conocimiento.
- 5.1.6 Otros que se vinculen con la mesa de ayuda.

5.2 Avería:

Avería se define o presume como un daño físico de algo que dejó de funcionar o que puede estar funcionando pero con limitaciones; en cualquiera de los casos es una señal que advierte de una situación problemática que demanda la presencia de personal especializado del servicio de help desk (Mesa de Ayuda) de Informática.

5.3 Gestión del Conocimiento:

Concepto aplicado en las organizaciones y que tiene como finalidad transferir el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar en donde se va a emplear; implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo en beneficio de una determinada organización.

5.4 Incidente:

Los incidentes son el resultado de fallos y errores de una infraestructura de TI, como tal está relacionado con la operatividad



y/o inoperatividad de un determinado activo TIC sea este tangible o intangible (PC, Impresora, Software, etc.); el incidente es un hecho que reporta un fallo o avería en general.

5.5 Medios:

Son los canales de comunicaciones y la modalidad que tiene el usuario para reportar las incidencias, averías y/o fallos que pueden tener los recursos TIC que emplea para el cumplimiento de sus actividades laborales.

5.6 Niveles:

Es el grado de complejidad que presenta o puede tener una avería, el mismo que habiendo sido reportado como incidente exigirá la asignación de un determinado recurso, lo que significa que la asignación del personal de soporte estará en función del grado de complejidad del incidente reportado, pudiendo ser éste personal de soporte TI con conocimientos básicos, intermedio y/o avanzado.

5.7 Recursos de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

Son todos los equipos electrónicos tanto de hardware como de software vinculados a la actividad informática y de comunicaciones, los que de forma organizada y sistemática participan de las labores cotidianas del ser humano. Podemos decir también que son aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. Tener en cuenta que las tecnologías de la información están generalmente asociadas con las computadoras, internet, comunicaciones y a las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

5.8 Servicios de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC):

Son todas las actividades vinculadas a los servicios informáticos y de comunicaciones, dentro de la cual están comprendidos los sistemas computacionales y de comunicaciones basado en hardware, así como los servicios no tangibles como la identificación de procesos, automatización de procedimientos a través del desarrollo de aplicaciones, orientación técnica sobre operación de equipos, mantenimiento y elaboración de normas técnicas, capacitación en recursos de TI y afines.

5.9 Servicio al Usuario:

Es la interacción que se da entre el proveedor del servicio y el solicitante del mismo, una relación cuyo resultado final debe ser la



satisfacción del cliente, el mismo que ocurre luego de haberse solucionado un determinado problema.

5.10 Satisfacción del Cliente:

Es la percepción que tiene el usuario cliente sobre el grado en que se ha cumplido o atendido sus necesidades y/o expectativas, donde los parámetros de oportunidad, efectividad y eficacia juegan un rol importante en la medición del servicio.

5.11 Usuario TIC:

Son las personas que laboran en el Programa Nacional de Alimentación Escolar "Qali Warma", quienes para el cumplimiento de sus labores cotidianas tienen asignado un determinado equipo de cómputo y/o sistema informático.

5.12 Usuario Final:

Si bien existe una relación de afinidad entre la definición de Usuario TIC con Usuario Final, éste último para los efectos de la presente directiva se enfoca en el personal que bajo cualquier régimen laboral o de contratación, presta servicios en el PNAEQW, es decir aquellos que para el cumplimiento de sus actividades requieren de los servicios especializados del área técnica a cargo de la asistencia y soporte técnico sobre recursos TIC.

VI. RESPONSABLES

6.1 Los Jefes de las Unidades Orgánicas, Unidades Territoriales y Coordinadores del PNAEQW, tienen las siguientes responsabilidades:

6.1.1 Disponer que el personal a su cargo, tome conocimiento del alcance de la presente directiva, verificando el cumplimiento de los procedimientos descritos en la presente directiva.

6.1.2 Exigir al personal bajo cualquier régimen laboral o de contratación, cumplir las disposiciones de la presente directiva, en lo que concierne a reportar las averías y solicitar los servicios de asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) relacionado con los recursos de Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC).

6.2 El Coordinador de Informática y Gestión de la Información, es responsable de:

6.2.1 Mantener disponible los servicios inherentes a la asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda - Help Desk) para los usuarios finales del PNAEQW, habilitando las herramientas y los recursos que sean necesarios para hacer de éste servicio una labor de alta disponibilidad y eficiencia.



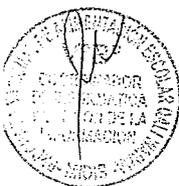
- 6.2.2 Llevar el registro de las averías, así como de los requerimientos de asistencia y soporte técnico que formulan los Usuarios finales en el día a día, para lo cual dispondrá de un registro de novedades que estará a cargo del personal técnico especializado en operaciones de recursos TIC.
- 6.2.3 Elaborar informes estadísticos mensuales sobre las asistencias técnicas realizadas, así como de las soluciones brindadas tanto con el personal interno de soporte técnico (Mesa de Ayuda - Help Desk) y/o personal externo de ser el caso; esto con la finalidad de contar con información real y oportuna que permita recomendar nuevas estrategias y políticas de control para el aseguramiento de la operatividad de los equipos y sistemas, así como también facilitar la toma de decisiones gerenciales.
- 6.2.4 Para facilitar la labor de soporte técnico al usuario final, sobre la base de la función de administración, supervisión y control de inventarios de los bienes muebles en general que ejerce la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales, deberá mantener actualizado la información sobre distribución y alistamiento de los activos TIC del PNAEQW.
- 6.2.5 Promover a través del Coordinador de Recursos Humanos del PNAEQW, la ejecución de cursos de capacitación interna para Usuarios finales, en materia de medidas de prevención y cuidado de los equipos computacionales, herramientas de software y otros catalogados como recursos TIC, buscando reducir las incidencias sobre averías de TIC.
- 6.2.6 Mantener actualizado el plan anual de mantenimiento de los recursos TIC, gestionando de modo oportuno los recursos y materiales que le permitan cumplir con la función de soporte y mantenimiento.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

- 7.1 Todo colaborador del PNAEQW, que tenga una avería en la operación de su equipo de cómputo u otro dispositivo catalogado como Activo TIC, herramienta o aplicativo software del cual es usuario, deberá empleando los medios que se describen a continuación, comunicar de forma inmediata al Coordinador de Informática y Gestión de la Información, sobre la necesidad que tiene en contar con la asistencia del personal de soporte técnico (Mesa de Ayuda - Help Desk):

7.1.1 Teléfono: Medio de comunicación para solicitar ayuda específica y urgente; este medio acelera la atención ante una situación de urgencia. Este medio también se empleará para orientar al usuario respecto a un asunto o consulta de primer nivel (básico).

7.1.2 Correo Electrónico: Medio de comunicación para solicitar ayuda específica no urgente; por este canal se comunicarán las incidencias con los datos iniciales del mismo, en base al cual personal de



soporte técnico (Mesa de Ayuda - Help Desk) organizará, planificará y ejecutará la atención solicitada. El correo electrónico es:

a) soporte.usuario@qw.gob.pe

7.1.3 **Documento escrito:** Medio de comunicación para solicitar ayuda sobre asuntos de Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC) no urgentes de orden individual y/o masivo; bajo esta metodología se remite una lista de incidentes presentados, en base al cual el Coordinador de Informática y Gestión de la Información, organizará y planificará la atención del requerimiento siguiendo un orden de prioridades.

7.2 Todo requerimiento de soporte técnico y asistencia solicitada por cualquiera de los medios de comunicación establecidos, será evaluado de forma inmediata por el Coordinador de Informática y Gestión de la Información, quien dispondrá que el Administrador de Servicios TIC y/o quien haga sus veces atienda la necesidad siguiendo el orden de ingreso de los requerimientos y el grado de urgencia de cada petición según corresponda.

7.3 Los Usuarios finales al formular el requerimiento de asistencia y soporte técnico, deberán de asignar la urgencia que tienen como usuarios finales, debiendo tener en cuenta que una indebida asignación de la urgencia podría entorpecer la labor de soporte y perjudicar la atención de otros requerimientos de asistencia técnica de mayor prioridad. En la tabla siguiente se muestra a modo de ejemplo algunas casuísticas a tener en cuenta para la definición de la prioridad de la atención:

N°	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE	NIVEL DE URGENCIA				
		1	2	3	4	5
01	No puedo acceder a la red (dominio)					X
02	No puedo acceder a mi cuenta de correo electrónico				X	
03	No tengo Internet				X	
04	Mi PC no prende					X
05	Mi USB no responde	X				
06	MI PC requiere de mantenimiento preventivo			X		
07	En mi RPC no puedo navegar por Internet		X			

Leyenda:

(1) NO TAN NECESARIO:

(2) NECESARIO:

(3) NO TAN URGENTE:

(4) URGENTE:

(5) MUY URGENTE:

7.4 La atención de toda incidencia reportada y atendida, deberá quedar registrado en una bitácora de novedades de asistencia y soporte técnico



(Mesa de Ayuda - Help Desk), el que podrá ser físico o virtual, el mismo que servirá como fuente de información para las labores de monitoreo estadístico con la que debe contar el Coordinador de Informática y Gestión de la Información para la toma de decisiones y para la implantación de nuevas estrategias en la administración del servicio de asistencia y soporte de Tecnologías de la Información y de Comunicaciones (TIC).

7.5 Con el fin de minimizar las incidencias de los equipos de cómputo y afines, los usuarios finales deberán evitar realizar las siguientes acciones:

7.5.1 Intercambiar y/o retirar componentes y accesorios de cómputo; tener en cuenta que cada usuario es el único responsable del equipamiento asignado, la misma que incluye las herramientas y aplicativos de software instalados. Cuando sea necesario el cambio de un determinado componente, éste será efectuado por el personal especializado que designe el Coordinador de Informática y Gestión de la Información.

7.5.2 Manipular el cableado de los sistemas computacionales y de la red de datos del programa, actividad que está restringido para el usuario final; ésta labor sólo lo efectúa el personal designado por el Coordinador de Informática y Gestión de la Información, cuando sea necesario.

7.5.3 Manipular cableados eléctricos, los Usuarios deberán limitarse a conectar y desconectar la línea principal de alimentación del equipo a la toma de energía eléctrica, así como al apagado y encendido del estabilizador de voltaje asignado a la estación de trabajo.

7.5.4 Instalar aplicativos de software no autorizados por el Coordinador de Informática y Gestión de la Información, mucho menos aquellos que no están definidos como software legal para el PNAEQW.

7.5.5 Descargar programas de Internet sin la autorización y aplicación de los protocolos de seguridad correspondientes, más si estos obedecen a intereses particulares y no del programa.

7.6 De los Niveles de los servicios de Asistencia y Soporte Técnico (Mesa de Ayuda - Help desk):

Los niveles se refieren a los grados de complejidad con que se presentan los requerimientos de asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) por parte de los usuarios, como tal se clasifican en nivel “N1, N2 y N3” respectivamente; su interpretación y aplicación corresponde al personal de la Coordinación de Informática y Gestión de la Información, siendo para el usuario final sólo de orden referencial; estos son:

7.6.1 N1: Nivel Básico:

Requerimientos de asistencia o ayuda que requieren los usuarios del PNAEQW sobre uso de recursos TIC, los que por su



naturaleza implica el empleo de personal calificado para atender demandas de poca complejidad; a continuación algunos ejemplos:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
01	No puedo imprimir	Impresora no tiene papel	Alimentar de papel a la impresora
02	No tengo internet	Switch de red apagado	Encender el switch de red ...
03	Mi PC no prende	(1) Estabilizador Apagado, ... (2) Monitor apagado	Encender el estabilizador / Monitor

7.6.2 N2: Nivel Intermedio:

Requerimiento de asistencia o ayuda que requieren los usuarios del PNAEQW sobre uso de recursos TIC, los que por su naturaleza implica el empleo de personal calificado para atender demandas de mediana complejidad; la labor exige el empleo de conocimientos medianamente avanzados para solucionar el problema, ejemplos:

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
01	No tengo internet	(1) Tarjeta de red, cable o puerto de red defectuoso ... (2) Desconfiguración de la PC	Adquirir / cambiar tarjeta o cable de red ...
02	Mi computadora no prende	(1) Sistema de Arranque (interface Bios – Sist. Operativo) con problemas ...	Recuperar Bios y/o reparar Sistema Operativo (Hard Disk) ...
03	No ubico mis archivos de trabajo	Archivos removidos accidentalmente ...	Reubicar archivos a lugar de trabajo del usuario ...
04	Mi archivo Word no abre ...	Archivo afectado por macro virus	Limpiar virus y recuperar archivo

7.6.3 N3. Nivel Avanzado:

Requerimiento de asistencia o ayuda que requieren los usuarios del PNAEQW sobre uso de recursos TIC, los que por su naturaleza implica el empleo de personal calificado para atender demandas de alta complejidad; la labor exige la participación de personal especializado para solucionar el problema, ejemplos:



ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA	IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN
01	No tenemos Internet	Probable pérdida de conectividad, caída de los servicios del proveedor, etc.	Verificar y coordinar recuperación con proveedor ... previa evaluación interna ...
02	Los correos no funcionan	Probable caída del servicio de Internet	Coordinar recuperación del servicio con proveedor ... previa evaluación interna ...
03	Mi correo rebota, mis envíos con archivos adjuntos no pasan.	Capacidad de gestión de mensajes fueron superados (buzón lleno)	Modificar capacidad de la cuenta ...
04	Mi PC se planta, no puedo trabajar ...	Archivos principales del Sistema Operativo alterados por virus ...	Formatear Disco Duro de PC ...

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 Por cada atención de servicios que brinde el personal de soporte técnico, se empleará el formato del anexo N° 01, en la que se registrará de modo descriptivo el problema reportado, el diagnóstico y la solución implementada, así como la expresión de la conformidad y la calificación del servicio por parte del usuario final, información que podrá usar el Coordinador de Informática y Gestión de Información, para mejorar los servicios de soporte TIC.

IX. ANEXOS

Anexo N° 01: Formato de Atención de Servicios de Soporte TIC

ANEXO N° 01

 QaliWarma <small>PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR</small>	FORMATO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TIC	DIR- -PNAEQW- UA-FOR-001
Versión N° : 01	Pág. ... de	



COORDINACIÓN DE INFORMATICA Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN

FORMATO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TIC						TK N°:		
						Fecha		
DATOS DEL USUARIO SOLICITANTE								
Usuario Solicitante:					Anexo			
Unidad / Coordinación:					Ubicación			
Código Patrimonial					Celular			
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA								
DE LA ATENCIÓN:		HORA:	Inicio	Termino	=	CONFORMIDAD	GALIFICACIÓN DEL SERVICIO	
DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN	Página 1					<input type="checkbox"/> CONFORME		(1) EXCELENTE <input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/> NO CONFORME		(2) MUY BUENO <input type="checkbox"/>
						(3) BUENO <input type="checkbox"/>		
						(4) REGULAR <input type="checkbox"/>		
						(5) MALO <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES								
						Firma / antefirma Usuario		
SUGERENCIA								
Firma / Antefirma Personal HelpDesk				Firma / Antefirma Administrador Servicios TIC				

