

Santiago De Surco, 05 de Julio del 2022

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D00270-2022-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D001634-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Memorando N° D000101-2022-MIDIS/PNAEQW-UTI de la Unidad de Tecnologías de la Información; y el Informe N° D000411-2022-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable para las/las escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, se aprueba la "Directiva para la Formulación, Modificación y Aprobación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma", la cual establece disposiciones para la formulación, modificación y aprobación de los documentos técnicos normativos que requieren los órganos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para garantizar el desarrollo de sus procesos;

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal e) del artículo 13 del "Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma" en adelante MOP, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, es responsable de proponer, implementar, mantener, asegurar y realizar el seguimiento de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, en coordinación con el Comité de Calidad del Programa, conforme a las políticas y lineamientos establecidos por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24° del MOP, la Unidad de Tecnologías de la Información es la unidad de apoyo responsable de la gestión, planeamiento y desarrollo de los sistemas informáticos del PNAEQW, así como la administración de los sistemas de comunicación en el marco de las políticas del sector y normas vigentes; teniendo como función proponer y/o actualizar documentos normativos orientados a la gestión, planeamiento, desarrollo y seguridad de las tecnologías de información y comunicaciones del programa;

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 17:23:20 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 13:02:34 -05:00

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Andy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 13:00:00 -05:00

Que, con Memorando N° D000101-2022-MIDIS/PNAEQW-UTI, de fecha 15 de marzo de 2022, la Unidad de Tecnologías de la Información remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el Informe N° D000042-2022-MIDIS/PNAEQW-UTI-DER, conteniendo la propuesta de documento normativo “Procedimiento de Atención a las/los usuarias/os a través de Mesa de Ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información”, con código de documento normativo PRO-045-PNAEQW-UTI, Versión 1, cuyo objetivo general es estandarizar el procedimiento de atención de incidentes en los aplicativos informáticos disponibles para el proceso de compras que ha sido identificada/o por la/el usuaria/o externa/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a través de la utilización de la mesa de ayuda;

Que, en atención a ello, mediante Memorando N° D001634-2022-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la UPPM, emite opinión favorable a la propuesta de "Procedimiento de atención a las/los usuarias/os externas/os a través de Mesa de Ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información", con código de documento normativo PRO-045-PNAEQW-UTI, Versión 1, indicando que las disposiciones generales y específicas propuestas son congruentes con las funciones establecidas en el MOP del PNAEQW;

Que, se concluye en el citado documento que en el marco de la Política de Modernización de la Gestión del Programa, la propuesta de documento normativo denominado “Procedimiento de atención a las/los usuarias/os externas/os a través de mesa de ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información” con código de documento normativo PRO-045-PNAEQW-UTI, Versión 01, cumple con la estructura planteada por la UPPM y a su vez con los requisitos y formalidades establecidas en la “Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”;

Que, teniendo en consideración lo previsto en la normativa antes comentada, la Unidad de Asesoría Jurídica a través del Informe N° D000411-2022-MIDIS/PNAEQW-UAJ, opina que es legalmente viable la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva que apruebe el “Procedimiento de atención a las/los usuarias/os externas/os a través de mesa de ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información”, con código de documento normativo PRO-045-PNAEQW-UTI, Versión 1, propuesto por la Unidad de Tecnologías de la Información, el cual no colisiona ni se superpone a otra norma técnica sobre la materia;

Con el visado de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, de la Unidad de Tecnologías de la Información y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones establecidas en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, la Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, y la Resolución Ministerial N° 081-2019-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Procedimiento de atención a las/los usuarias/os externas/os a través de Mesa de Ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información”, con código de documento normativo PRO-045-PNAEQW-UTI, Versión 1, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al Ciudadano, la notificación de la presente Resolución a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo, y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de medios electrónicos.

Artículo 3.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución de Dirección Ejecutiva y el “Procedimiento de atención a las/los usuarias/os externas/os a través de Mesa de Ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información”, con código de documento normativo PRO-045-PNAEQW-UTI, Versión 1, en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.gob.pe/qaliwarma).

Regístrese y comuníquese.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

PROCEDIMIENTO

Código de documento normativo	Versión N°	Total de Páginas	Resolución de aprobación	Fecha de aprobación
PRO-045-PNAEQW-UTI	01	16	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000270-2022-MIDIS/PNAEQW-DE	05 / 07 / 2022

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS/LOS USUARIAS/OS EXTERNAS/OS A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ELABORADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Tecnologías de la
Información

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.07.2022 10:54:05 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Planeamiento,
Presupuesto y Modernización

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ
Edgar Alejandro FAU 20550154065
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.07.2022 12:04:33 -05:00

REVISADO POR:

Nombres y Apellidos
Jefa/e de la Unidad de Asesoría Jurídica

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.07.2022 12:41:30 -05:00

INDICE

I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE	3
III. BASE NORMATIVA	3
IV. DOCUMENTO DE REFERENCIA	3
V. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	3
VI. ABREVIATURAS Y SIGLAS	4
VII. RESPONSABILIDADES.....	4
VIII. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
IX. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
X. ANEXOS.....	10
XI. DIAGRAMAS DE FLUJO	13



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:54:17 -05:00

I. Objetivo

Estandarizar el procedimiento de atención de incidentes en los aplicativos informáticos disponibles para el proceso de compras que ha sido identificada/o por la/el usuaria/o externa/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a través de la utilización de la mesa de ayuda.

II. Alcance

El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio por las/los usuarias/os externas/os y las unidades orgánicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que se encuentran dentro del alcance del proceso de compras.

III. Base Normativa

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias
- 3.2 Decreto Supremo N° 109-2012-PCM, que aprueba la estrategia de Modernización de la Gestión Pública.
- 3.3 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.4 Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 3.5 Resolución Ministerial N° 002-2021-MIDIS, que aprueba los "Lineamientos de Seguridad de la Información del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social".
- 3.6 Resolución N° 129-2014/CNB-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana "Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos. 2a Edición.
- 3.7 Resolución de Dirección Ejecutiva N° 291-2019-MIDIS/PNCM que aprueba la Directiva N°008-MIDIS/PNCNM-DE "Mantenimiento de Equipos Informáticos, Respaldo de la Información y uso del Sistema de Mesa de Ayuda en el Programa Cuna Más"

IV. Documento de referencia

- 4.1 Norma Internacional ISO 27001: 2013, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

V. Definición de Términos

5.1 Incidente

Suceso de falla o Interrupción de un recurso y/o servicio informático, la cual requiere ser atendida. Los incidentes se catalogan de la siguiente manera:

- **Incidentes procedimentales:** Desconocimiento de la operatividad y/o manejo del sistema.
- **Incidentes técnicos:** Problemas originados por una inadecuada configuración de dispositivos tecnológicos, utilitarios, etc.
- **Incidentes funcionales de software:** Problemas atribuidos a la operatividad funcional del sistema, tales como: lentitud en los tiempos de respuesta del sistema, problemas en la carga y descarga de archivos, etc.

5.2 Mesa de ayuda

Sistema diseñado para gestionar y brindar solución a todos los posibles incidentes relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación.

5.3 Requerimiento

Necesidad de las/los usuarias/os interna/o o externa/o para el uso de los recursos informáticos con la finalidad de complementar o mejorar el desempeño de sus funciones.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ, Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:54:32 -05:00

5.4 Sistema de información

Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

5.5 Sistema Integrado de Gestión Operativa – SIGO

Solución web que atiende procesos operativos de las Unidades Orgánicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Dicha solución web se agrupa en módulos, con la finalidad de administrar, monitorear y supervisar los diferentes procesos en relación a la prestación del servicio alimentario.

5.6 Software

Conjunto de programas, documentos, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadoras; es decir, la parte intangible o lógica de una computadora.

5.7 Soporte técnico

Es un grupo de servicios que proveen asistencia para hardware y software. En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan generarse en los equipos de cómputo de las/los usuarias/os, mientras hacen uso de los servicios, programas o dispositivos informáticos.

5.8 Usuaria/o Interna/o

Las/los servidoras/es civiles del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma que utilizan los servicios de tecnologías de la información propios o contratados para el desempeño de sus actividades.

5.9 Usuaria/o Externa/o

Las/los ciudadanas/nos que utilizan los servicios informáticos proporcionados por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para el proceso de compras.

VI. Abreviaturas y Siglas

JUT	: Jefa/e de la Unidad Territorial
PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
PAU	: Plataforma de Atención al Usuario
SC	: Supervisor/a de compra
SIGO	: Sistema Integrado de Gestión Operativa
SIGDEL	: Sistema de Información de Gestión de Expedientes de Liberación
SPA	: Supervisor/a de plantas y almacenes
TIC	: Tecnología de Información y Comunicaciones
UTI	: Unidad de Tecnologías de la Información
UT	: Unidad Territorial

VII. Responsabilidades

Las/los jefas/es, así como el personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW y las/los usuarias/os externas/os, son responsables del cumplimiento y adecuada aplicación de lo establecido en el presente procedimiento.

VIII. Disposiciones Generales

7.1 La UTI realiza las siguientes tareas:

7.1.1. Gestionar de manera diligente la asignación de recursos para prestar el servicio de soporte técnico informático.

7.1.2. Capacitar a las/los usuarias/os internas/os y externas/os en la aplicación del presente procedimiento y las actualizaciones y/o mejoras realizadas.

Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:54:57 -05:00

- 7.2 Los requerimientos de soporte técnico deben ser solicitados a la mesa de ayuda de la UTI y de acuerdo a la naturaleza del incidente se registra su solicitud mediante un ticket de atención registrado en la Plataforma de Atención a la/al usuaria/o – PAU.
- 7.3 El canal de comunicación proporcionado a las/los usuarias/os externas/os para la atención de los incidentes en el uso de la plataforma informática es mediante el correo electrónico.
- 7.4 Priorización de atención:

La mesa de ayuda de la UTI, aplica los siguientes criterios de priorización de atención de soporte técnico a los incidentes reportados por las/los usuarias/os externas/os:

N° PRIORIDAD	TIPO DE INCIDENTES
Prioridad 1 Perdida del servicio	Las/los usuarias/os externas/os no pueden ingresar y/o acceder a la plataforma informática habilitada para el proceso de compras.
Prioridad 2 Lentitud en el funcionamiento de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC	Los servicios de tecnologías de la información funcionan con lentitud, pero las/los usuarias/os externas/os pueden continuar con sus operaciones, a través de una solución temporal o un incremento de recursos por un corto periodo de tiempo antes de detener el servicio y solucionar el incidente. Ejemplo: Lentitud en las transacciones del sistema.
Prioridad 3 Requerimiento de capacitación en el manejo de un sistema	Incidente en el que las/los usuarias/os externas/os pueden operar normalmente algunas funcionalidades en el sistema, pero se han identificado problemas respecto a los procedimientos de uso.

- 7.5 Niveles de escalamiento:

La UTI utiliza los siguientes niveles de escalamiento para la atención de los incidentes reportados por las/los usuarias/os externas/os:

ESCALAMIENTO / NIVELES DE ATENCIÓN
Nivel 1 Integrado por el personal informático de la UT y la/el especialista informática/o de la UGCTR, encargados de recibir consultas e incidentes durante el uso de la plataforma informática proporcionada a las/los usuarias/os externas/os. El personal registra la atención en el formato del Anexo N° 1 del presente documento y se encarga de dar solución en el menor tiempo posible a los incidentes. De ser necesaria la intervención de un especialista para la solución del incidente, lo deriva al Nivel 2 de atención.
Nivel 2 Integrado por la/el especialista de desarrollo de la UTI, encargado de solucionar los incidentes durante el uso de la plataforma informática proporcionada a las/los usuarias/os externas/os, y que no pudieron ser solucionadas en el Nivel 1 de atención. De ser necesaria la intervención de otro especialista para la solución del incidente, lo deriva al Nivel 3 de atención. En este nivel atención, también interviene el gestor de proyectos, analista funcional, analista programador y control de calidad.
Nivel 3 Integrado por la/el especialista de base de datos y aplicaciones de la UTI, encargado de solucionar los incidentes durante el uso de la plataforma informática proporcionada a las/los usuarias/os externas/os, y que no pudieron ser solucionadas en el Nivel 2 de atención. De ser necesaria la intervención de un especialista para la solución del incidente, lo deriva al Nivel 4 de atención.
Nivel 4 Integrado por la/el especialista de infraestructura (conectividad y redes) de la UTI, encargado de solucionar los incidentes durante el uso de la plataforma informática proporcionada a las/los usuarias/os externas/os, y que no pudieron ser solucionadas en el Nivel 3 de atención. De ser necesaria la intervención de otro especialista para la solución del incidente, lo deriva al Nivel 5 de atención.

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Andy FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 05.07.2022 10:55:05 -05:00

ESCALAMIENTO / NIVELES DE ATENCIÓN

Nivel 5

Integrado por el personal responsable de los servicios internos y responsable de contacto con las/los proveedoras/es de los servicios externos cuando se requiera una intervención técnica especializada en el servicio y/o marca del hardware / software.

7.6 Catálogo de servicios de soporte técnico:

El personal informático de la UT a través de mesa de ayuda, proporciona el siguiente catálogo de servicios a las/los usuarias/os externas/os que tienen incidentes:

TIPO	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO
Soporte de aplicaciones y software	SIGO PROVEEDORES	Consultas y registro de dispositivos móviles, registro de actas, verificación de entregas, registro de solicitudes de inaplicaciones de penalidades, entre otros.
	PLATAFORMA VIRTUAL DEL PROCESO DE COMPRAS	Acceso de usuaria/o externa/o, uso de la firma digital, registro de solicitud de inscripción en el registro de participantes, registro de propuestas técnicas y económicas, entre otros.
	PORTAL WEB DEL PROCESO DE COMPRAS	Documentos publicados en las convocatorias y visualización de videos de la Urna de Cristal, entre otros.
	QW PROVEEDORES	Consultas sobre la georreferenciación de IIEE Registro de la distribución de alimentos, información de las IIEE, carga de fotos de las actas y alimentos, entre otros.
	SIGDEL	Validación de usuario, uso de la firma digital, Registro de expedientes para liberación, entre otros.

IX. Descripción del Procedimiento

8.1. Incidentes en el Proceso de Compras

La/el usuaria/o externa/o comunica el incidente a la cuenta de correo electrónico soporteprocesodecompra@qw.gob.pe, la misma que se encuentra gestionada por la/el especialista informática/o de la UGCTR para los incidentes procedimentales o al correo electrónico soporteTIXXX@qw.gob.pe¹ gestionada el personal Informático de la UT para incidentes técnicos, ambos ubicados en el Nivel 1 de atención.

8.1.1. Incidente reportado al correo electrónico soporteprocesodecompra@qw.gob.pe.

La/el especialista informática/o de la UGCTR, evalúa el incidente, registra su atención y apertura un caso, utilizando el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01). A continuación, se describe las tareas a seguir para resolver los incidentes:

8.1.1.1 De la evaluación se determina que el caso puede ser atendido en el Nivel 1 de atención, se procede con la atención y solución al incidente procedimental, y se comunica la solución por correo electrónico a la/al usuaria/o externa/o, solicitando la confirmación y cierra el caso recepcionando la confirmación.



Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154066 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:55:18 -05:00

¹ Esta nomenclatura corresponde a la cuenta de correo electrónico para reportar incidentes técnicos y/o funcionales de software de cada UT, la descripción exacta de la cuenta se encuentra en el anexo N° 02.

8.1.1.2 De la evaluación se determina que el caso no puede ser resuelto en el Nivel 1 de atención, se deriva al responsable competente para su atención considerando el tipo de incidente reportado.

a. Si el tipo de incidente reportado corresponde a incidentes técnicos, la/el especialista informática/o de la UGCTR deriva el caso a través de correo electrónico al personal informático de la UT ubicado en el Nivel 1 de atención y se realiza la siguiente tarea:

a.1 El personal informático de la UT evalúa el incidente, realizar la atención y notifica a través de correo electrónico a la/al usuaria/o externa/o la solución del incidente reportado. La notificación es enviada con copia al correo electrónico administrado por la/el especialista informática/o de la UGCTR y este último cierra el caso.

b. Si el tipo de incidente reportado corresponde a funcionalidades de software, la/el especialista informática/o de la UGCTR deriva el caso a través de correo electrónico a la/al especialista de desarrollo de la UTI ubicado en el Nivel 2 de atención y se realizan las siguientes tareas:

b.1 La/el especialista de desarrollo de la UTI evalúa el incidente, si no es necesario generar un ticket de atención en la plataforma PAU, procede con la atención y notifica la solución satisfactoria del incidente reportado a través de correo electrónico a la/al especialista informática/o de la UGCTR.

b.2 La/el especialista informática/o de la UGCTR notifica por correo electrónico la solución satisfactoria del incidente reportado a la/al usuaria/o externa/o y solicita que realice la confirmación de la solución y procede con el cierre del caso respectivo al recepcionar la confirmación.

b.3 Si la/el especialista de desarrollo de la UTI determina que el incidente requiere la apertura de un ticket de atención, comunica a través de correo electrónico a la/al especialista informática/o de la UGCTR que debe generar un ticket de atención en la plataforma PAU.

- El/la especialista informática/o de la UGCTR genera el ticket solicitado en la plataforma PAU y comunica vía telefónica y/o correo electrónico a la/al especialista de desarrollo de la UTI el número de ticket generado.

- La/el especialista de desarrollo de la UTI, evalúa el incidente reportado. Si el ticket puede ser atendido en el nivel de atención, procede con la atención del ticket generado y notifica la solución satisfactoria del ticket a través de correo electrónico a la/al especialista informática/o de la UGCTR.

- La/el especialista informática/o de UGCTR realiza la actividad detallada en el numeral b.2.

c. Si el ticket no puede ser atendido en el Nivel 2 de atención, la/el especialista de desarrollo de UTI genera una carpeta de pase de atención con archivos de actualización y deriva el caso al especialista de base de datos y aplicaciones de la UTI ubicado en el Nivel 3 de atención.

- El especialista de base de datos y aplicaciones evalúa si el incidente puede ser atendido en el nivel 3 de atención. Si el incidente puede ser atendido, evaluar la ejecución de los archivos de actualización.



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 Inard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:55:26 -05:00

- Si no requiere la interrupción de los servicios en horario laboral, procede con la ejecución de los archivos de actualización (Ejemplo: script de base de datos, archivos de aplicación, etc). Si no presenta un error de ejecución, comunica la solución a la/al especialista de desarrollo de la UTI, quien a su vez notifica la solución a la/el especialista informática/o de la UGCTR, quien finalmente realiza la actividad detallada en el numeral b2.
 - Si amerita la interrupción del servicio dentro del horario laboral, comunica por correo electrónico a las/los usuarias/os del sistema que se detendrán los servicios indicando el motivo, la fecha y la hora. Y realiza la ejecución.
 - Si se presenta un error de ejecución, se solicita la modificación al equipo de desarrollo y continúa con la actividad detallada en el numeral c.
- d. Si el incidente reportado no puede ser resuelto por la/el especialista de base de datos y aplicaciones de UTI lo deriva al especialista de infraestructura de la UTI que es del Nivel 4 de atención y este evalúa la atención de incidente. Si puede ser atendido en el Nivel 4 de atención, realiza la atención del incidente y comunicar la solución del incidente a la/el especialista de base de datos y aplicaciones de la UTI, quien a su vez lo comunica la/el especialista de desarrollo de la UTI y este último lo comunica al especialista informático de la UGCTR, quien finalmente realiza la actividad detallada en el numeral b2.
- e. Si el incidente reportado no puede ser resuelto por la/el especialista infraestructura de la UTI lo deriva al personal responsable de los servicios internos y responsable de contacto con las/los proveedoras/es de los servicios externos cuando se requiera una intervención técnica especializada en el servicio y/o marca del hardware /software que es del Nivel 5 de atención, y este evalúa la atención del incidente, realiza la atención del incidente y comunicar la solución del incidente a la/el especialista de infraestructura de UTI, a la/el especialista de base de datos y aplicaciones de UTI, quien a su vez lo comunica la/el especialista de desarrollo de UTI y este último lo comunica a la/el especialista informática/o de la UGCTR la solución del incidente y este realiza la actividad detallada en el numeral b2.

8.1.2. Incidente reportado al correo electrónico sopORTETIXX@qw.gob.pe.

El personal informático de la UT ubicado en el Nivel 1 de atención evalúa el incidente, registra su atención y apertura un caso, utilizando el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01). A continuación, se describe las tareas a seguir para resolver los incidentes:

8.1.2.1 De la evaluación se determina que el incidente no corresponde a temas técnicos o de funcionalidades de software, por lo que deriva el caso a través de correo electrónico al SC o al SPA para su atención y notificación de la solución satisfactoria del caso a la/al usuaria/o externa/o.

8.1.2.2 De la evaluación se determina que el incidente si es de carácter técnico y puede ser resuelto en el Nivel 1 de atención, procede con la atención y notifica por correo electrónico la solución satisfactoria del caso reportado a la/al usuaria/o externa/o y solicita que realice la confirmación correspondiente y procede con el cierre del caso respectivo al recepcionar la confirmación.



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:55:33 -05:00

8.1.2.3 De la evaluación se determina que el caso corresponde a incidentes funcionales de software, y que no puede ser resuelto en el Nivel 1 de atención, por lo que, deriva el caso a través de correo electrónico a la/al especialista de desarrollo de UTI ubicado en el Nivel 2 de atención.

a. La/el especialista de desarrollo de UTI evalúa el incidente, si no es necesario generar un ticket de atención en la plataforma PAU, procede con la atención y notifica la solución satisfactoria del incidente a través de correo electrónico al personal informático de la UT.

a.1 El personal informático de la UT notifica por correo electrónico la solución satisfactoria del incidente reportado a la/al usuaria/o externa/o y solicita que realice la confirmación correspondiente y procede con el cierre del caso respectivo al contar con la confirmación.

b. Si la/el especialista de desarrollo de UTI determina que el incidente requiere la apertura de un ticket de atención, comunica al personal informático de la UT que debe generar un ticket de atención en la plataforma PAU.

b.1 El personal informático de la UT genera el ticket solicitado en la plataforma PAU y comunica vía telefónica y/o correo electrónico a la/al especialista de desarrollo de UTI el número de ticket generado.

b.2 La/el especialista de desarrollo de UTI, evalúa la atención del ticket generado. Si el ticket puede ser atendido en el Nivel 2 de atención, procede con la solución y la comunica a través de correo electrónico a la/el informática/o de la UT.

b.3 La/el informática/o de la UT realiza la actividad detallada en el numeral a1.

c. Si el ticket no puede ser atendido en el Nivel 2 de atención, la/el especialista de desarrollo de UTI genera una carpeta de pase de atención con archivos de actualización y deriva el caso al especialista de base de datos y aplicaciones de la UTI ubicado en el Nivel 3 de atención.

- El especialista de base de datos y aplicaciones evalúa el incidente y determina que puede ser resuelto en el Nivel 3 de atención, evalúa la ejecución de los archivos de actualización (Ejemplo: script de base de datos, archivos de aplicación, etc). Si no amerita la interrupción del servicio dentro del horario laboral, procede con la ejecución. Y si no presenta un error de ejecución, comunica la solución a la/al especialista de desarrollo de la UTI, quien a su vez notifica la solución a la/al informática/o de la UT, quien finalmente realiza la actividad detallada en el numeral a1.

- Si amerita la interrupción del servicio dentro del horario laboral, comunica por correo electrónico a las/los usuarias/os del sistema que se detendrán los servicios indicando el motivo, la fecha y la hora. Y realiza la ejecución.

- Si se presenta un error de ejecución, se solicita la modificación a la/el especialista de desarrollo de la UTI y continúa con la actividad detallada en el numeral c



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ, Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:55:40 -05:00

- Si la ejecución resulta exitosa comunica por correo electrónico y/o llamada telefónica al especialista de desarrollo de la UTI, quien a su vez comunica lo actuado al personal informático de la UT, quien finalmente realiza la actividad detallada en el numeral a1.
- d. Si el incidente reportado no puede ser resuelto por la/el especialista de base de datos y aplicaciones de UTI lo deriva al especialista de infraestructura de la UTI que es del Nivel 4 de atención y este evalúa la atención de incidente. Si puede ser atendido en el Nivel 4 de atención, realiza la atención y comunicar la solución del incidente a la/el especialista de base de datos y aplicaciones de la UTI, quien a su vez lo comunica a la/el especialista de desarrollo de la UTI y este último lo comunica a la/al informática/o de la UT, quien finalmente realiza la actividad detallada en el numeral a1.
- e. Si el incidente reportado no puede ser resuelto por la/el especialista de infraestructura de la UTI lo deriva al personal responsable de los servicios internos y responsable de contacto con las/los proveedoras/es de los servicios externos cuando se requiera una intervención técnica especializada en el servicio y/o marca del hardware /software que es del Nivel 5 de atención, y este evalúa la atención del incidente, realiza la atención del incidente y comunicar la solución del incidente a la/el especialista de infraestructura de UTI, a la/el especialista de base de datos y aplicaciones de UTI, quien a su vez lo comunica a la/el especialista de desarrollo de UTI y este último lo comunica a la/el informática/o de la UT, quien finalmente realiza la actividad detallada en el numeral a1.

X. Anexos

- 10.1 Anexo N° 01: PRO-045-PNAEQW-UTI-FOR-001, Formato de registro de atención de mesa de ayuda.
- 10.2 Anexo N° 02: Cuentas de correo electrónico para reportar incidentes técnicos y/o funcionales de software.



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:55:47 -05:00

ANEXO N° 01

 		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales		Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA		PRO-045-PNAEQW-UTI-FOR-0001	
Versión N° 01		FORMATO DE REGISTRO DE ATENCIÓN DE MESA DE AYUDA						Pág. N° 1 de 1	
N° (1)	FECHA (2)	SEDE (3)	USUARIA/O EXTERNA/O (4)	ÁREA O OFICINA (5)	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE (6)	DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN (7)	TIPOLOGÍA (8)	ESTADO (9)	PERSONAL DE SOPORTE ASIGNADO (10)

- (1) **N°:** Correlativo del registro de atención.
- (2) **Fecha:** Fecha del incidente.
- (3) **Sede:** Sede desde la cual es reportado el incidente.
- (4) **Usuaría/o externa/o:** Nombre del/de la usuaria/o externa/o.
- (5) **Área / Oficina:** No aplica para las/los usuarias/os externas/os.
- (6) **Descripción del incidente:** Descripción del incidente identificado.
- (7) **Descripción de la solución:** Descripción de la solución del incidente.
- (8) **Tipología:** Indicar de acuerdo al cuadro de catálogo de mesa de ayuda.
- (9) **Estado:** Estado en que se encuentra el incidente, puede encontrarse en estado Atendido, Pendiente de atención y Proceso de atención.
- (10) **Personal de soporte asignado:** Personal que se encarga de atender el incidente.

Leyenda:

TIPOLOGÍA	ESTADO
De acuerdo al cuadro de catálogo de mesa de servicios de ayuda columna TIPO	Atendido
	Pendiente
	En Proceso



V° B° Especialista TIC / Especialista informático

V° B° Jefa/e de Unidad / Jefa/e de UT

Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:55:56 -05:00

Anexo N° 02:
Cuentas de correo electrónico para reportar incidentes técnicos y/o
Funcionales de software.

Unidad Territorial	Correo Electrónico
AMAZONAS	soporteTlamazonas@qw.gob.pe
ANCASH 1	soporteTlancash1@qw.gob.pe
ANCASH 2	soporteTlancash2@qw.gob.pe
APURIMAC	soporteTlapurimac@qw.gob.pe
AREQUIPA	soporteTlarequipa@qw.gob.pe
AYACUCHO	soporteTlayacucho@qw.gob.pe
CAJAMARCA 1	soporteTlcajamarca1@qw.gob.pe
CAJAMARCA 2	soporteTlcajamarca2@qw.gob.pe
CUSCO	soporteTlCUSCO@qw.gob.pe
HUANCAVELICA	soporteTlhuancavelica@qw.gob.pe
HUANUCO	soporteTlhuanuco@qw.gob.pe
ICA	soporteTlica@qw.gob.pe
JUNIN	soporteTljunin@qw.gob.pe
LA LIBERTAD	soporteTlalibertad@qw.gob.pe
LAMBAYEQUE	soporteTllambayeque@qw.gob.pe
LIMA METROPOLITANA Y CALLAO	soporteTlimaycallao@qw.gob.pe
LIMA PROVINCIAS	soporteTlimaprovincias@qw.gob.pe
LORETO	soporteTlloreto@qw.gob.pe
MADRE DE DIOS	soporteTlmadrededios@qw.gob.pe
MOQUEGUA	soporteTlmoquegua@qw.gob.pe
PASCO	soporteTlpasco@qw.gob.pe
PIURA	soporteTlpiura@qw.gob.pe
PUNO	soporteTlpuno@qw.gob.pe
SAN MARTIN	soporteTlsanmartin@qw.gob.pe
TACNA	soporteTltacna@qw.gob.pe
TUMBES	soporteTltumbes@qw.gob.pe
UCAYALI	soporteTlucayali@qw.gob.pe

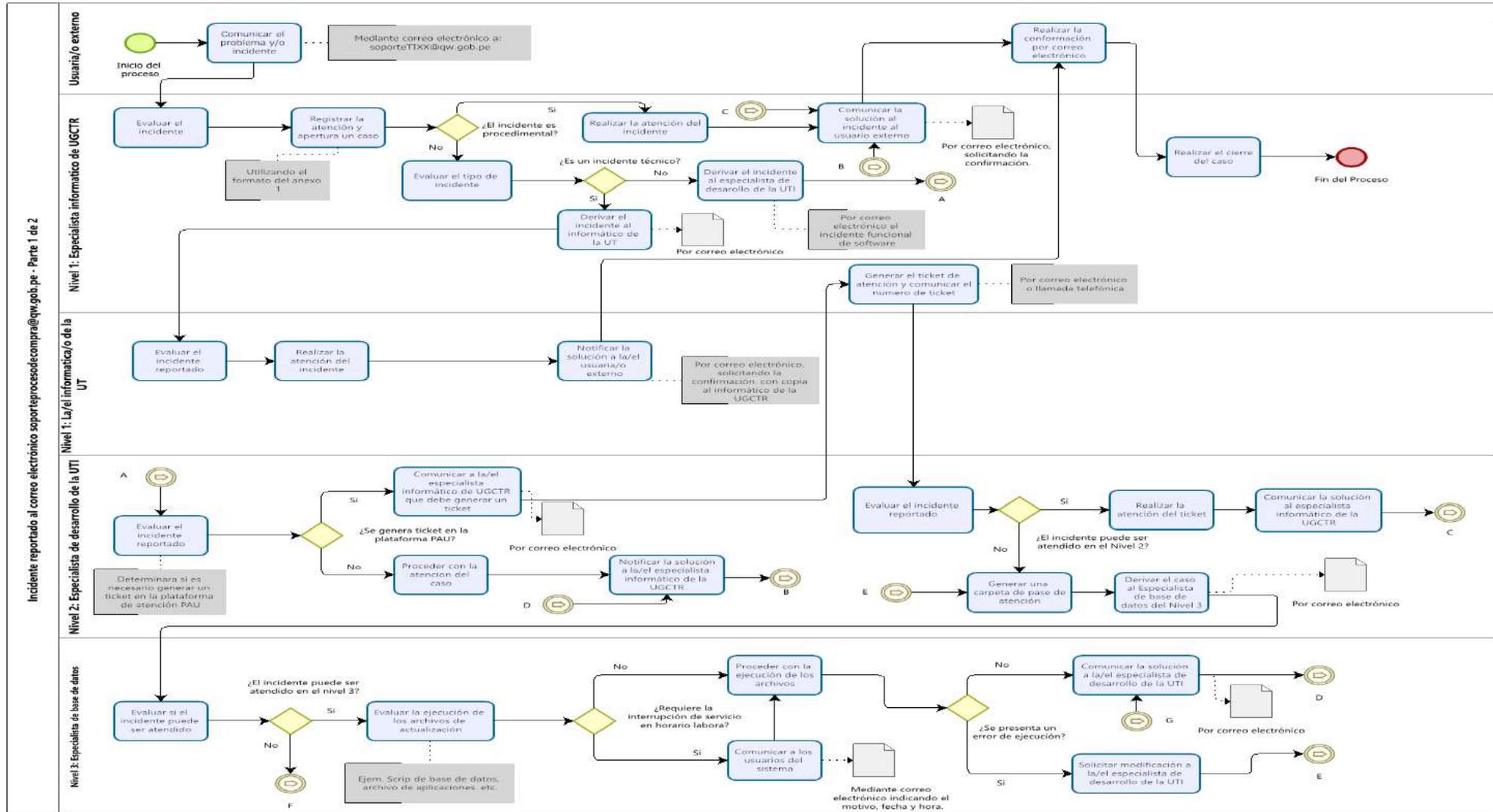
Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.07.2022 10:56:04 -05:00

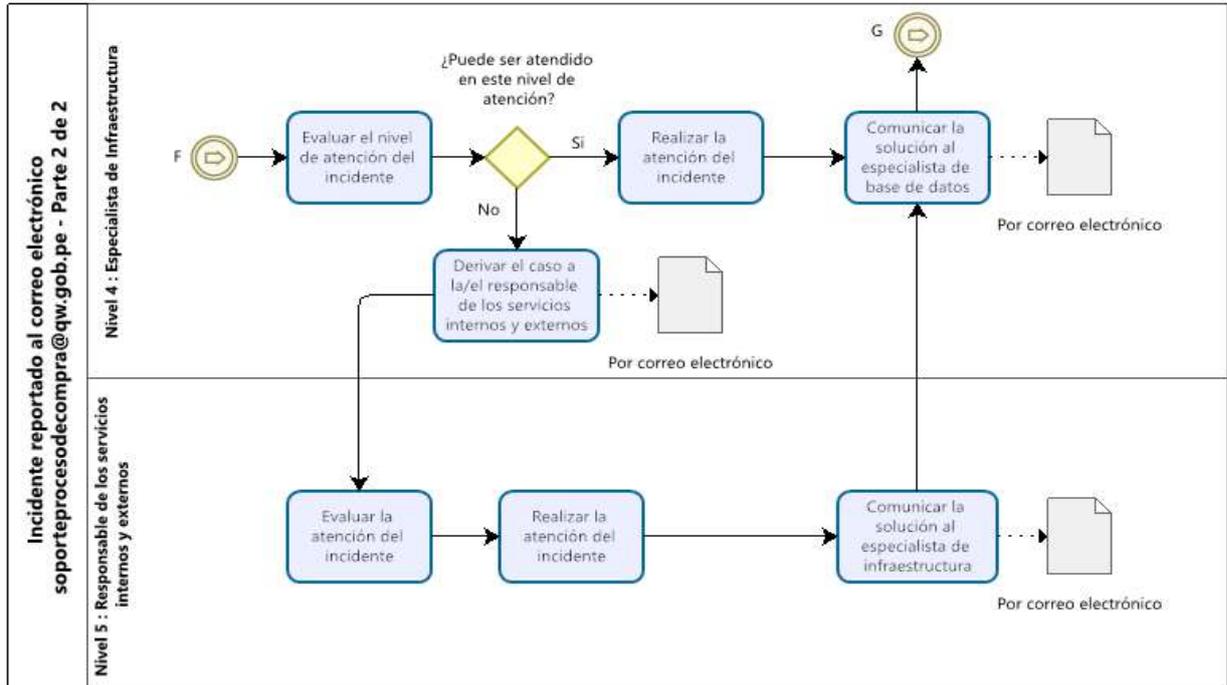
XI. Diagramas de Flujo

Incidente reportado al correo electrónico sopORTEprocesodecompra@qw.gob.pe.



Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Resolución N° 01
Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000270-2022-MIDIS/PNAEQW-DE

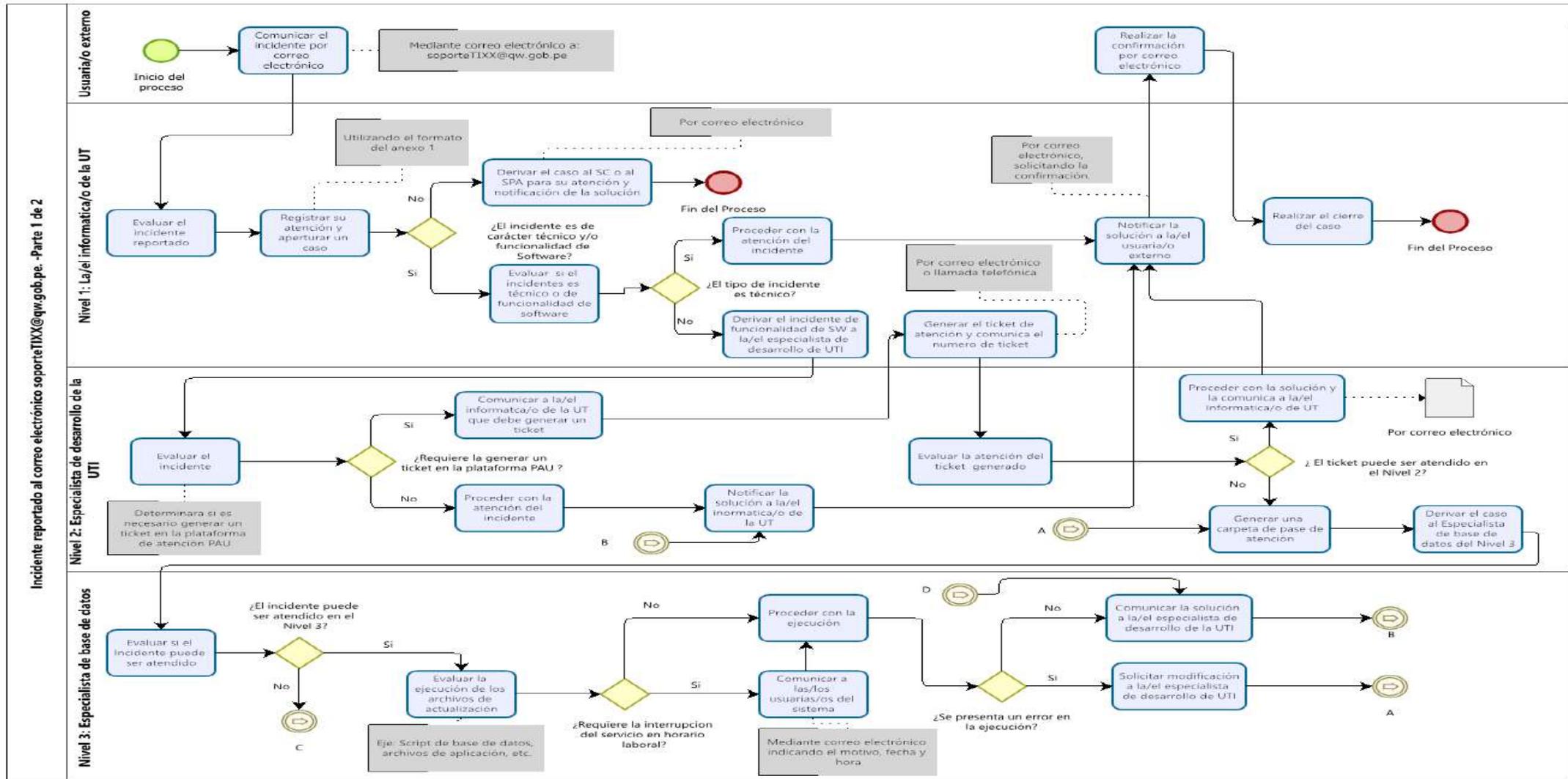


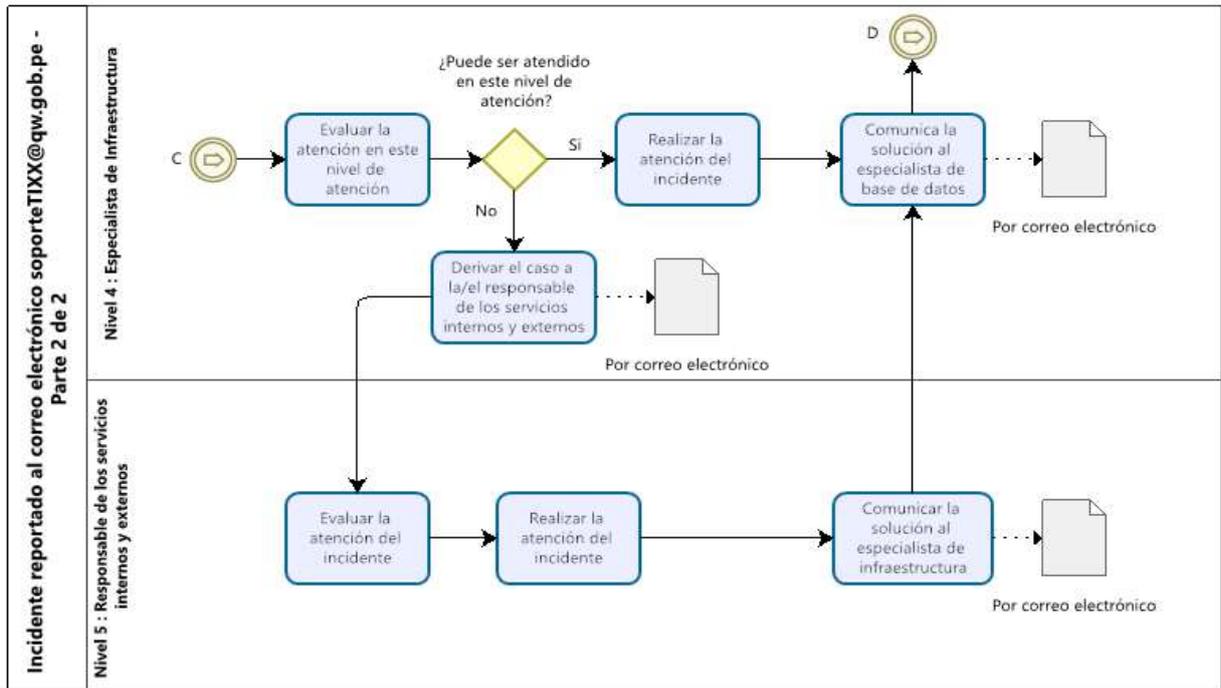
Firma Digital

PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
 20550154065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 05.07.2022 10:56:20 -05:00

Incidente reportado al correo electrónico sopORTETIXX@qw.gob.pe.





Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL
 DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
 QALI WARMA

Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
 20550164065.fird
 Motivo: Doy Vº Bº
 Fecha: 05.07.2022 10:56:36 -05:00