

Santiago De Surco, 15 de Julio del 2021

RESOLUCION DIRECCION EJECUTIVA N° D000182-2021-MIDIS/PNAEQW-DE



Resolución de Dirección Ejecutiva

VISTOS:

El Memorando N° D001844-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el Memorando N° D000228-2021-mIDIS/PNAEQW-UTI de la Unidad de Tecnologías de la Información y el Informe N° D000348 -2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS y normas modificatorias, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW), como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), 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/los escolares de las instituciones educativas públicas bajo su cobertura;

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, con el objetivo de alcanzar entre otros, un Estado al servicio de la ciudadanía;

Que, el numeral 5.6 de la Resolución Ministerial N° 002-2021-MIDIS, que aprueba los "Lineamientos de Seguridad de la Información del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social", con relación a los accesos a sistemas y demás recursos informáticos indica que la Oficina General de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces en los Programas Nacionales debe, entre otras acciones, establecer criterios de responsabilidad basado en la personalización e individualización de las/los usuarias/os, a fin que las/los mismas/os, sean responsables del adecuado uso de los accesos concedidos, así como establecer los procedimientos de acceso a los sistemas, aplicaciones y demás recursos informáticos, creando perfiles y registrando actividades;



Firmado digitalmente por VERA
DIAZ Edgar Alejandro FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 13:07:17 -05:00



Firmado digitalmente por RAMIREZ
GARRO Jose Aurelio FAU
20550154065 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 13:03:27 -05:00



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Andy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 13:01:22 -05:00

Que, el literal e) del artículo 25 del Manual de Operaciones del PNAEQW aprobado por Resolución Ministerial N° 283-2017-MIDIS, establece que la Unidad de Tecnologías de la Información tiene, entre otras funciones: *“Proponer y/o actualizar documentos normativos orientados a la gestión, planeamiento, desarrollo y seguridad de las tecnologías de información y comunicaciones del Programa, en el marco de lo dispuesto por el MIDIS y PCM. Promover y dirigir la innovación tecnológica de las infraestructuras, plataformas y sistemas informáticos”*;

Que, mediante Memorando N° D000228-2021-MIDIS/PNAEQW-UTI, la Unidad de Tecnologías de la Información, traslada el Informe N° D000095-2021-MIDIS/PNAEQW-UTI-DER del Especialista en Infraestructura de Centro de Datos, quien sustenta la propuesta del documento normativo denominado: *“Procedimiento de atención a las/los usuarias/os internos a través de mesa de ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información”*, Versión N° 01, que tiene por objetivo estandarizar el procedimiento de atención a las/los usuarias/os internos del PNAEQW a través de la mesa de ayuda, respecto a problemas y/o incidentes en el uso de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, la cual es remitida a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización para el trámite de su aprobación;

Que, mediante Memorando N° D001844-2021-MIDIS/PNAEQW-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización remite la citada propuesta a la Unidad de Asesoría Jurídica indicando que cumple con la estructura, requisitos y formalidades establecidas en la *“Directiva para la formulación, modificación y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”*, asimismo, se indica que la mencionada propuesta es congruente con las funciones señaladas en el MOP y no contraviene ni superpone a ninguna disposición establecida en la normativa vigente del PNAEQW, por lo que emite opinión favorable y recomienda continuar con el trámite correspondiente para su aprobación;

Que, la Unidad de Asesoría Jurídica mediante Informe N° D000348-2021-MIDIS/PNAEQW-UAJ, señala que el proyecto del *“Procedimiento de atención a las/los usuarias/os internos a través de mesa de ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información”* con código de documento normativo PRO-044-PNAEQW-UTI, Versión N° 01, cumple con lo estipulado en la Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000289-2019-MIDIS/PNAEQW-DE, que aprueba la *“Directiva para la Formulación, Modificación y Probación de Documentos Normativos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”*, por lo que considera legalmente viable su aprobación;

Con el visado de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, 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 sus 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 internos a través de mesa de ayuda de la Unidad de Tecnologías de la Información”* con código de documento normativo PRO-044-PNAEQW-UTI, Versión N° 01, que en anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Coordinación de Gestión Documentaria y Atención al

Ciudadano, la notificación de la presente Resolución y su anexo a las Unidades Territoriales, las Unidades de Asesoramiento, Apoyo y Técnicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Artículo 3.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen efectúe la publicación de la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (<https://www.gob.pe/qaliwarma>) y su respectiva difusión.

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- 044-PNAEQW-UTI	01	21	Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000182 -2021-MIDIS/PNAEQW	15/07/2021

PROCEDIMIENTO DE ATENCION A LAS/LOS USUARIAS/OS INTERNOS A TRAVÉS DE MESA DE AYUDA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN

ELABORADO POR:

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

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACION ESCOLAR

Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ, Edgar Anddy FAU 20550154065 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2021 15:20:36 -05:00

REVISADO POR:

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

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACION ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por VERA DIAZ Edgar Alejandro FAU 20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2021 15:29:34 -05:00

REVISADO POR:

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

Firma

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACION ESCOLAR
QALI WARMA

Firmado digitalmente por RAMIREZ GARRO Jose Aurelio FAU 20550154065 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 15.07.2021 15:39:56 -05:00

INDICE

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



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anday FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 15:20:45 -05:00

I. Objetivo

Estandarizar el procedimiento de atención a las/los usuarias/os internos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma a través de la mesa de ayuda, respecto a problemas y/o incidentes en el uso de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.

II. Alcance

El presente procedimiento es de cumplimiento obligatorio por las unidades orgánicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

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. Definición de Términos

4.1 Equipo informático

Maquina electrónica a la que se introduce una serie de datos y ordenes (comandos) para que los procese con la ayuda de la memoria interna y los devuelva en forma de resultados finales o como nuevos datos que permitan realizar operaciones posteriores. Entre ellos tenemos, a las computadoras, tabletas, impresoras, fotocopiadoras, etc.

4.2 Incidente

Suceso de falla o Interrupción de un recurso y/o servicio informático, la cual requiere ser atendida.

4.3 Mesa de ayuda¹

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

4.4 Requerimiento

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

4.5 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.



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ, Edgar Andy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 15:20:57 -05:00

¹ 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", aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 291-2019-MIDIS/PNCM.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 Usuaría/o Interno²

Colaborador/a que utiliza los servicios informáticos.

V. Abreviaturas y Siglas

PNAEQW	: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
PAU	: Plataforma de Atención al Usuario
SIGO	: Sistema Integrado de Gestión Operativa
SGD	: Sistema de Gestión Documental
UTI	: Unidad de Tecnologías de la Información
UT	: Unidad Territorial
TIC	: Tecnología de Información y Comunicaciones

VI. Responsabilidades

- 6.1 Las/los jefas/es, así como personal bajo cualquier modalidad de contratación por el PNAEQW, que hacen uso de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones.
- 6.2 La Unidad de Tecnologías de la Información:
 - 6.2.1. Gestionar de manera diligente la asignación de recursos para prestar el servicio de soporte técnico informático.
 - 6.2.2. Capacitar a las/los usuarias/os en la aplicación del presente procedimiento y las actualizaciones y/o mejoras realizadas.

VII. Disposiciones Generales

- 7.1 El presente procedimiento puede ser modificado y/o actualizado por efectos de evaluaciones periódicas en su aplicación.
- 7.2 Los requerimientos de soporte técnico informático deberán ser realizados a través de la mesa de ayuda de la UTI y de acuerdo a la naturaleza del problema la/el usuaria/o genera un ticket de atención en la Plataforma de Atención al Usuario – PAU.
- 7.3 Los canales de comunicación deben ser: vía telefónica y/o 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 problemas y/o incidentes reportados por las/los usuarias/os:

Prioridad 1 Pérdida del servicio	Los servicios de tecnologías de la información que utilizan las/los usuarias/os se han detenido. Ejemplo: Pérdida de conexión a la red, inaccesibilidad a los sistemas de información, etc.
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 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 problema. Ejemplo: Lentitud en las transacciones del sistema.
Prioridad 3	Problemas de hardware y/o software de los equipos reportados por

Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACION ESCOLAR

Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Andy FAU
20650154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 15:21:04 -05:00

² Directiva "Mantenimiento de Equipos Informáticos, Respaldo de la Información y uso del Sistema de Mesa de Ayuda en el Programa Cuna Más", aprobada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 291-2019-MIDIS/PNCM.

Problemas en el funcionamiento del equipo	las/los usuarias/os.
Prioridad 4 Requerimiento de capacitación en el manejo de un sistema	Problema o incidente en el que las/los usuarias/os pueden operar normalmente algunas funcionalidades en el sistema, pero se ha identificado un problema específico que puede resolverse mediante una funcionalidad del sistema.

7.5 Niveles de escalamiento

La UTI utiliza cinco niveles de escalamiento para la atención de los problemas y/o incidentes reportados por las/los usuarias/os:

ESCALAMIENTO / NIVELES DE ATENCIÓN	
Nivel 1	Integrado por el personal de Mesa de ayuda de la UTI encargado de recibir consultas, requerimientos o incidentes de los servicios de TIC y problemas de funcionamiento de los equipos informáticos. El personal registra la atención y se encarga de dar solución en el menor tiempo posible a los incidentes haciendo uso de herramientas informáticas de apoyo (Software para conexión remota, central telefónica, etc). De ser necesario la intervención de un técnico especialista para la solución del incidente, deriva la consulta a un segundo nivel de atención.
Nivel 2	Integrado por el personal especialista de Mesa de ayuda de la UTI encargado de las atenciones de incidentes de los servicios de TIC (sistemas de información, internet, etc) y problemas de funcionamiento de los sistemas de información y equipos informáticos en sitio de las/los usuarias/os, la solución se realiza haciendo uso de herramientas informáticas de apoyo (Software para conexión remota, diagnosticadores de hardware, Equipos testeadores, etc).
Nivel 3	Integrado por el personal especialista de Mesa de ayuda de la UTI, a quienes se deriva los incidentes y/o problemas a nivel de base de datos y aplicaciones.
Nivel 4	Integrado por el personal especialista de Mesa de ayuda de la UTI, a quienes se deriva los incidentes y/o problemas a nivel de infraestructura (conectividad y redes).
Nivel 5	Integrado por el personal responsable de los servicios internos y responsable de contacto con los proveedores 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 proporcionado por mesa de ayuda

La UTI a través de mesa de ayuda, proporciona el siguiente catálogo de servicios a las/los usuarias/os que tienen problemas y/o incidentes:

TIPO	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DE SERVICIO
Acceso	Red	Configuración
	Correo electrónico	Acceso / creación / Baja de Usuarías/os
	Internet	Acceso de permiso
	Intranet	Acceso / creación Usuario / Baja de Usuarías/os
	SIGA	Creación Usuario / Baja de Usuarías/os
	SIAF	Acceso / creación Usuario / Baja de Usuarías/os
	SGD	Acceso / creación Usuario / Baja de Usuarías/os
Correo electrónico	SIGO	Acceso / creación Usuario / Baja de Usuarías/os
	OFFICE 365	Gestión de Altas y Bajas / Cambio contraseña / Copias de correo electrónico
Internet dedicado	Zimbra	Backups / Gestión de Altas y Bajas de Usuarías/os / Cambio contraseña / Copias de correo electrónico
	Internet Dedicado y Enlace de Datos	Conectividad / Contrataciones de servicio / Gestión y monitoreo



Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
 20550154065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 15.07.2021 15:21:13 -05:00

TIPO	SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DE SERVICIO
Avería de Hardware	Servidores, Sistemas de Almacenamiento	Configuración, Formateo, Gestión de Garantía
	Computadoras (PCs y Laptops)	Configuración, Formateo, Gestión de Garantía
	Impresoras	Configuración, Formateo, Gestión de Garantía
	Red (tipo Cable o tipo Inalámbrico)	Configuración, Formateo, Gestión de Garantía
	Capturadores (Scanner, lectores de código de barras, etc)	Configuración, Formateo, Gestión de Garantía
	Criptográfico (Tokens)	Asignación, Configuración, Formateo, Gestión de Garantía
	Equipos Biométrico	Configuración, Gestión de Garantía y Actualización carga de datos
Mantenimiento de hardware	Servidores	Configuración, Formateo, mantenimiento por tercero, Gestión de Garantía Servicio
	Computadoras (PCs y Laptops)	Configuración, Formateo, mantenimiento por tercero, Gestión de Garantía Servicio
	Impresoras	Configuración, Formateo, mantenimiento por tercero, Gestión de Garantía Servicio
	Seguridad Información (Firewall, router)	Configuración, Formateo, mantenimiento por tercero, Gestión de Garantía Servicio
	Sistemas de almacenamiento	Configuración, Formateo, mantenimiento por tercero, Gestión de Garantía Servicio
Soporte de aplicaciones y software	SIAF, Melissa y SIGA	Instalaciones, Actualizaciones y Backups
	SGD (Sistema de Gestión Documental)	Instalación Tramitedoc y Configuración
	SPIJ	Acceso, Instalaciones y Actualizaciones
	SARH	Acceso, Instalaciones, Cambio de contraseña
	ONPE	Instalación y Configuración
	Antivirus	Instalación, actualización, Seguimiento
	SIGO	Acceso , Habilitación, Cambios Contraseñas
Interconexión	VPN	Configuración, gestión
Apoyo / asistencia técnica diversos	Reuniones	Habilitar la multiuso, video conferencia, Transmisión por Streaming
	Consultas Técnicas	Diagnósticos técnicos de hardware, Diagnostico de software

VIII. Descripción del Procedimiento

8.1. Incidentes en Sistemas de Información

- 8.1.1. La/el usuaria/o comunica el problema y/o incidente a la/el informática/o de mesa de ayuda mediante llamada telefónica y/o correo electrónico. A nivel territorial y sede central, el problema y/o incidente es atendido por la/el informática/o de la UT de Nivel 1 de atención o por la/el informática/o de la UTI del Nivel 1 de atención respectivamente.
- 8.1.2. La/el informática/o evalúa el problema y/o incidente, si puede ser resuelto en el Nivel 1 de atención, procede con la atención del incidente y registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01) y cierra el caso.
- 8.1.3. Si el problema y/o incidente no puede ser atendido en el nivel 1 de atención, indica a la/el usuaria/o que debe sacar un ticket de atención en el sistema PAU, a razón que, el incidente debe ser atendido en el Nivel 2 de atención.
- 8.1.4. La/el usuaria/o genera el ticket de atención en el sistema PAU y se apertura un caso de atención.
- A nivel territorial el ticket tiene que ser aprobado a través del sistema PAU por la/el jefa/e de la UT y evaluado por la/el jefa/e de la unidad orgánica de la Sede Central, aceptando o rechazando la atención. Si rechaza la atención, el caso queda en estado rechazado o denegado en el sistema PAU.
 - A nivel de sede central el ticket tiene que ser evaluado y aprobado a través del sistema PAU por la/el jefe/a de la Unidad Orgánica de Sede Central, aceptando

Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL
 DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Firmado digitalmente por SANCHEZ
 DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
 20550154065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 15.07.2021 15:21:41 -05:00

o rechazando la atención. Si rechaza la atención, el caso queda en estado rechazado en el sistema PAU.

- 8.1.5. El equipo de desarrollo del Nivel 2 de atención recibe el ticket, evalúa el problema y/o incidente, y define el nivel de atención, de ser necesario recaba información complementaria. Si el caso corresponde al Nivel 2 de atención, procede con la atención, cierra el caso en el sistema PAU y comunica lo actuado a la/el usuaria/o por correo electrónico y/o llamada telefónica.
- 8.1.6. Si el caso amerita escalar al Nivel 3 de atención, envía el caso al equipo de base de datos y aplicaciones, generando una carpeta de pase de atención con archivos de actualización.
- 8.1.7. El equipo de base de datos y aplicaciones ejecuta la actualización (Ejemplo: script de base de datos, archivos de aplicación, etc). 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.
- 8.1.8. Si se presenta un error de ejecución se solicita la modificación al equipo de desarrollo y continúa en el paso 8.1.5.
- 8.1.9. Si la ejecución resulta exitosa comunica por correo electrónico y/o llamada telefónica al equipo de desarrollo, quien a su vez comunica lo actuado a la/el usuaria/o por correo electrónico y/o llamada telefónica y cierra el caso en el sistema PAU.

8.2. Incidentes en el SGD

- 8.2.1. La/el usuaria/o comunica el problema y/o incidente mediante llamada telefónica y/o correo electrónico a el/la administrador/a del SGD.
- 8.2.2. El/la administrador/a del SGD evalúa el problema y/o incidente en el nivel 1 de atención. Si es por error de digitación, comunica a la/el usuaria/o que es por error de digitación y registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01). Ejemplo: Error de digitación de contraseña. Si el problema tiene otro origen, indica a la/el usuaria/o que debe sacar un ticket de atención en el sistema PAU.
- 8.2.3. La/el usuaria/o genera un ticket de atención en el sistema PAU y se apertura un caso de atención.
- 8.2.4. El/la Administrador/a del SGD atiende el ticket por aplicación, comunica a la/el usuaria/o por correo electrónico y/o llamada telefónica que el problema se solucionó, que realice la verificación respectiva y cierra el caso en el sistema PAU.

8.3. Incidentes detectados en las aplicaciones por los especialistas de UTI

- 8.3.1. La/el especialista de UTI identifica el problema y/o incidente y genera un ticket de atención en el sistema PAU, aperturándose un caso de atención.
- 8.3.2. La Jefatura de la UTI autoriza la atención por el sistema PAU, en caso de que el sistema PAU no esté disponible, se realiza la petición y autorización por correo electrónico, con cargo a regularizar por el sistema PAU.
- 8.3.3. La/el especialista de mesa de ayuda evalúa el problema y/o incidente y dependiendo de su naturaleza técnica, realiza lo siguiente:
 - a) Remite el caso al Nivel 2 de atención (Equipo de Desarrollo).
 - El equipo de desarrollo evalúa el problema y el nivel de atención, de ser necesario recaba información complementaria. Si el problema y/o incidente puede ser solucionado, procede con la atención, comunica a la/el usuaria/o por correo electrónico y/o llamada telefónica que el problema se solucionó, que realice la verificación respectiva y cierra el caso en el sistema PAU.
 - Si el problema y/o incidente no puede ser solucionado, el equipo de desarrollo en respuesta a su evaluación técnica en caso de ser necesario remitirá archivos de actualización en la base de datos y/o aplicación, y generará una carpeta de pase de atención al equipo de base de datos y aplicaciones del nivel 3, y continúa en el numeral b).
 - b) Remite el caso al Nivel 3 de atención. (Equipo de base de datos y aplicaciones).
 - El equipo de base de datos y aplicaciones ejecuta archivos de actualización (Ejemplo: script de base de datos, archivos de aplicación, etc), proporcionados por el equipo de desarrollo. 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.



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 15:21:51 -05:00

- Si se presenta un error de ejecución se solicita la modificación al equipo de desarrollo y continúa en el literal a).
- Si la ejecución de la actualización resulta exitosa comunica al equipo de desarrollo, quien a su vez comunica lo actuado a la/el especialista de UTI por correo electrónico y/o llamada telefónica y cierra el caso en el sistema PAU.
- c) Remite el caso al Nivel 4 de atención. (Equipo de Infraestructura).
La/el especialista de infraestructura procede con la atención del caso y comunica por correo electrónico y/o teléfono al equipo de base de datos y aplicaciones la solución del problema y su verificación, quien a su vez comunica la solución al equipo de desarrollo y este último cierra el caso en el sistema PAU.

8.4. Acceso a los sistemas de información

- 8.4.1. La/el usuaria/o del PNAEQW solicita a UTI acceso a los sistemas de información, a través del Sistema de Gestión documental – SGD, en el cual adjunta el formato de acceso a los sistemas y el anexo de compromiso de sujeción a las normas de uso del servicio de correo electrónico, internet y recurso de red compartido en el PNAEQW.
- 8.4.2. La UTI, deriva el formato a las/los profesionales de soporte (Mesa de ayuda), a través de un proveído por el SGD.
- 8.4.3. La/el profesional de soporte recepciona el formato, revisa y procede a crear los accesos, notificando la atención por correo electrónico y/o llamada telefónica a la/el usuaria/o, remitiendo las credenciales (usuaria/o y contraseña) temporales de acceso al sistema solicitado, indicando que debe hacer el cambio de contraseña³, archiva el proveído por el SGD, registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01) y cierra el caso.

8.5. Soporte de aplicaciones y software

- 8.5.1. La/el usuaria/o solicita el apoyo para la instalación o configuración de aplicaciones y/o softwares, al correo electrónico soporte.usuario@qw.gob.pe, este deberá de contener un asunto y una descripción del requerimiento.
- 8.5.2. La/el especialista UTI de Mesa de ayuda recepciona y asigna el requerimiento a la/el profesional de soporte.
- 8.5.3. La/el profesional de soporte, recepciona el requerimiento, y haciendo uso de herramientas informáticas de apoyo (Software para conexión remota, central telefónica, Telefonía Móvil), se comunica con la/el usuaria/o para la atención del requerimiento.
- 8.5.4. La/el profesional de soporte, realiza la atención del requerimiento, comunica por correo electrónico y/o llamada telefónica a la/el usuaria/o que fue atendido el requerimiento, registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01) y cierra el caso.
En caso de las Unidades Territoriales, serán atendidas por la/el especialista informático o el que haga su vez, asimismo es aplicable del numeral 8.5.2 al numeral 8.5.4.
Cabe señalar que estas atenciones pueden ser realizadas en el sitio de las/los usuarias/os o en forma remota.

8.6. Avería en hardware

- 8.6.1. La/el usuaria/o solicita la revisión del equipo informático por avería, al correo electrónico a soporte.usuario@qw.gob.pe, este debe de contener un asunto y una descripción del requerimiento, en el cual consigna los datos del equipo como: tipo de equipo, código patrimonial, oficina de ubicación, detalles del problema, tipo de bien (CPU, Computadora Portátil, Monitor, Impresora Multifuncional, Escáner).
- 8.6.2. La/el especialista de la UTI de Mesa de ayuda recepciona y asigna el requerimiento a un profesional de soporte (Nivel 2).
- 8.6.3. La/el profesional de soporte, recepciona el requerimiento y mediante el uso de herramientas informáticas de apoyo (Softwares de diagnóstico de hardware, Equipos



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 15:22:00 -05:00

³ Las contraseñas son establecidas por el usuario, estas deberán contener como mínimo 8 caracteres, y deberá estar compuesta de letras mayúsculas, letras minúsculas y símbolos.

testeadores, etc). realiza la revisión, diagnóstico, solución o posible solución del hardware, comunica por correo electrónico lo actuado a la/el usuaria/o, registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01) y cierra el caso.

- 8.6.4. Si el diagnóstico y/o solución de la avería tomará más de 60 minutos, la/el profesional de soporte comunica por correo electrónico a la/el usuaria/o que el equipo será trasladado a la oficina de UTI para continuar con su revisión.
- 8.6.5. La/el profesional de soporte concluida la revisión, diagnóstico, solución o posible solución del hardware, comunica por correo electrónico lo actuado a la/el usuaria/o, devuelve el equipo, registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01) y cierra el caso.

En caso de las Unidades Territoriales, estas serán atendidas por la/el especialista informático o el que haga su vez, asimismo es aplicable del numeral 8.6.2 al numeral 8.6.5.

8.7. Apoyo / Asistencia técnica diversos (Fallas de internet, traslado de equipo, fallas de conectividad, etc.)

- 8.7.1. La/el usuaria/o solicita el apoyo o reporta el requerimiento, al correo electrónico soporte.usuario@qw.gob.pe, este deberá de contener un asunto y una descripción del requerimiento, también consignará su número de teléfono.
- 8.7.2. La/el especialista de la UTI de Mesa de ayuda recepciona y asigna el requerimiento a un profesional de soporte.
- 8.7.3. La/el profesional de soporte, recepciona el requerimiento, este haciendo uso de herramientas informáticas de apoyo (Software para conexión remota, central telefónica, telefonía móvil), se comunica con la/el usuaria/o para la atención del requerimiento.
- 8.7.4. La/el profesional de soporte, realiza la atención del requerimiento, cuando este termine comunica por correo electrónico y/o llamada telefónica a la/el usuaria/o que fue atendido el requerimiento, registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01) y cierra el caso.

En caso de las Unidades Territoriales los requerimientos serán atendidos por la/el especialista informático o el que haga su vez, asimismo es aplicable del numeral 8.7.2 al numeral 8.7.4.

Cabe precisar que estas atenciones pueden ser realizadas en el sitio de las/los usuarias/os o en forma remota.

8.8. Video conferencia

- 8.8.1. La/el usuaria/o solicita la habilitación de una o varias video conferencias, al correo electrónico soporte.usuario@qw.gob.pe, para el caso de la Sede Central y/o al correo electrónico de la/el especialista informático para el caso de las Unidades Territoriales. Este debe contener un asunto y una descripción del requerimiento, adjuntando el formato de solicitud del servicio del Sistema de Video Conferencia (ver Anexo N° 02), el mismo que se puede descargar del link <http://intranet.galiwarmar.gob.pe/index.php?p=soporte>, también consignará su número de teléfono.
- 8.8.2. La/el especialista de la UTI de Mesa de ayuda y/o las/los especialistas informáticos de las UT recepcionan el requerimiento para su atención y lo asignan a un profesional de soporte.
- 8.8.3. La/el profesional de soporte y/o la/el especialista informático, recepciona el requerimiento, verifica la disponibilidad y realiza la programación de la sala de video conferencia.
- 8.8.4. La/el profesional de soporte y/o la/el especialista informático comunica por correo electrónico a la/el usuaria/o la disponibilidad de la sala de video conferencia y los datos de accesos a la reunión, registra la atención en el formato de registro de atención de mesa de ayuda (Anexo 01) y cierra el caso.

Para los casos en donde las/los usuarias/os requieran una copia de grabación de la videoconferencia, la/el profesional de soporte técnico y/o la/el especialista remite la



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Andry FAU
20550154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 15:22:10 -05:00

copia de la grabación a la/el usuaria/o y/o lo almacena en un repositorio destinado para tal fin.

IX. Anexos

Anexo N° 01: Formato de registro de atención de mesa de ayuda.

Anexo N° 02: Formato de solicitud de servicio del sistema de video conferencia.



Firmado digitalmente por SANCHEZ
DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
20650154065 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 15.07.2021 15:22:22 -05:00

ANEXO N° 01

 		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-044-PNAEQW-UTI-FOR-0001
Versión N° 01	FORMATO DE REGISTRO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA				Pág. N° 1 de 1

N°	FECHA	SEDE	USUARIO/O AFECTADA/O O SOLICITANTE	ÁREA O OFICINA	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA O REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN	TIPOLOGIA	ESTADO	PERSONAL DE SOPORTE ASIGNADO

Leyenda:

TIPOLOGIA	ESTADO
De acuerdo al cuadro de catálogo de mesa de Servicios de ayuda columna TIPO	Atendido
	Pendiente
	En Progreso

 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: 15.07.2021 15:22:33 -05:00

ANEXO N° 02

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA	PRO-044- PNAEQW-UTI- FOR-0002
				Versión N° 01

Fecha :...../...../.....

USUARIO/O SOLICITANTE: A cargo de la videoconferencia			
PROGRAMADO PARA			
FECHA(S):	DE (HORA INICIO):	A (HORA TÉRMINO):	OBSERVACIONES:
01			
02			
03			

REQUIERE SER GRABADA LA REUNIÓN⁴.	EN CASO SEA EN LA SALA MULTIUSO: CUENTA CON LA AUTORIZACIÓN	REQUIERE SER TRANSMITIDO POR STREAMIG
SI () NO ()	SI () NO ()	SI () NO ()

OBJETIVO DE LA VIDEOCONFERENCIA		
USUARIAS/OS PARTICIPANTES		
	DESCRIPCIÓN DE LA/EL USUARIO/O	CONDICIÓN DE PARTICIPACION
		Obligatorio: Si() No() – Invitada/o ()
		Obligatorio: Si() No() – Invitada/o ()
		Obligatorio: Si() No() – Invitada/o ()
		Obligatorio: Si() No() – Invitada/o ()
		Obligatorio: Si() No() – Invitada/o ()
INFORMACIÓN TÉCNICA DE ENLACE: Sala asignada: _____ Ping de Acceso: ***** (reservado al personal de Informática o personal autorizado)		

Atentamente

 Nombres y Apellidos de la/del solicitante
 Celular o Anexo telefónico:



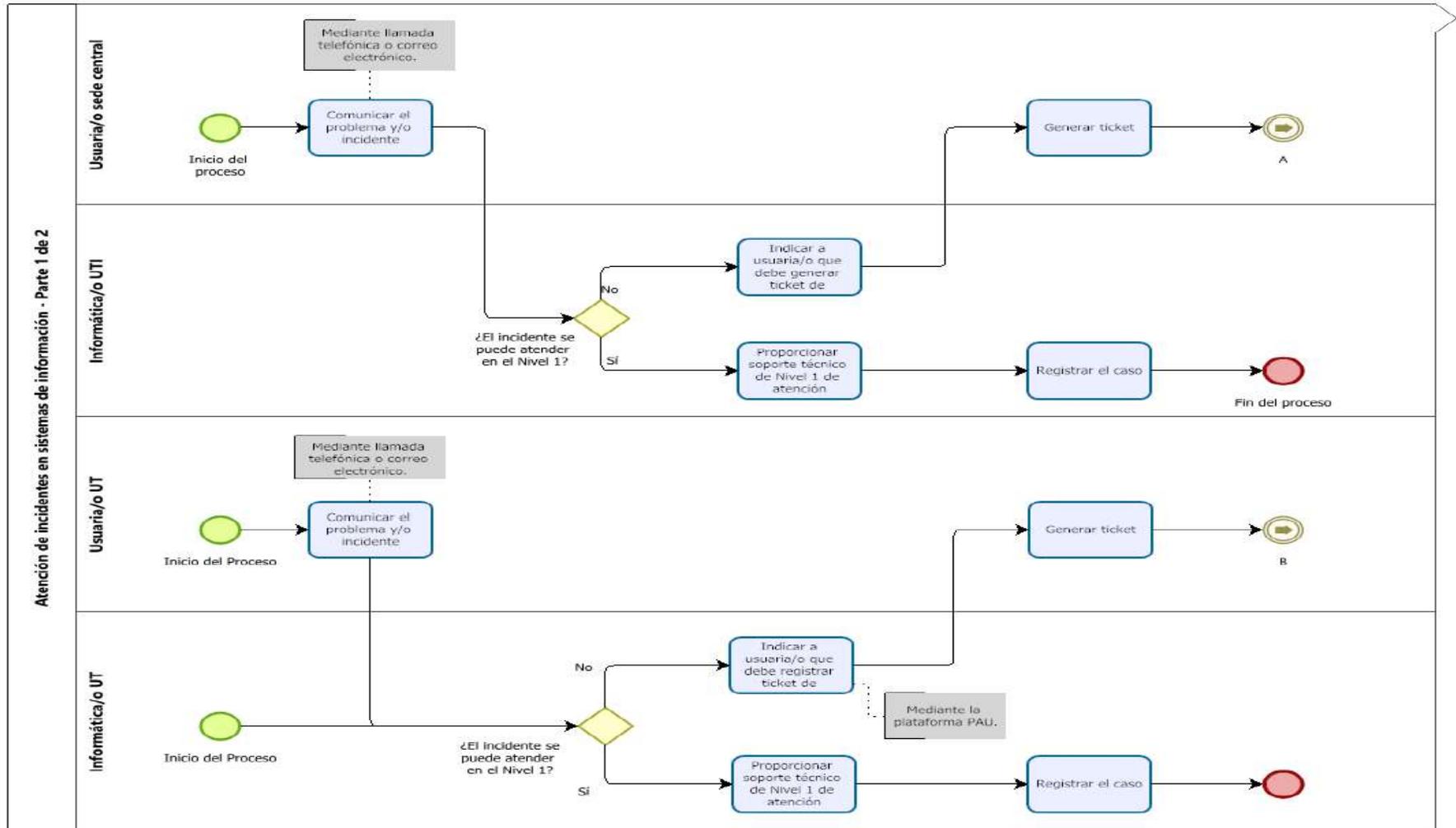
Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Andy F.A.
 20550154065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 15.07.2021 15:22:45 -05:00

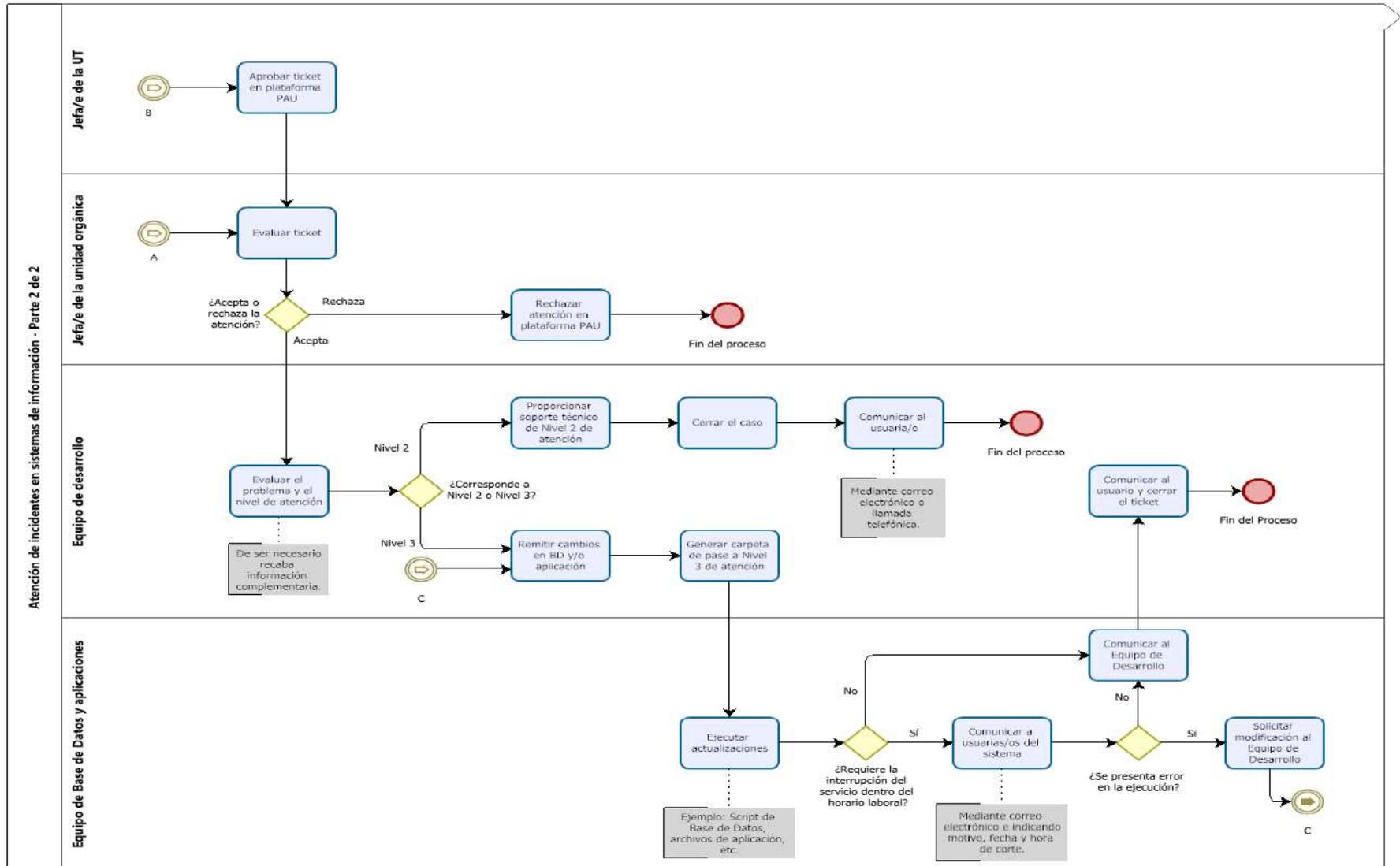
Requerimiento de grabación:

- A la UTI se le facultará la grabación de la reunión (video conferencia) siempre y cuando esté autorizado por la/el usuario/o y también la plataforma tenga la opción.

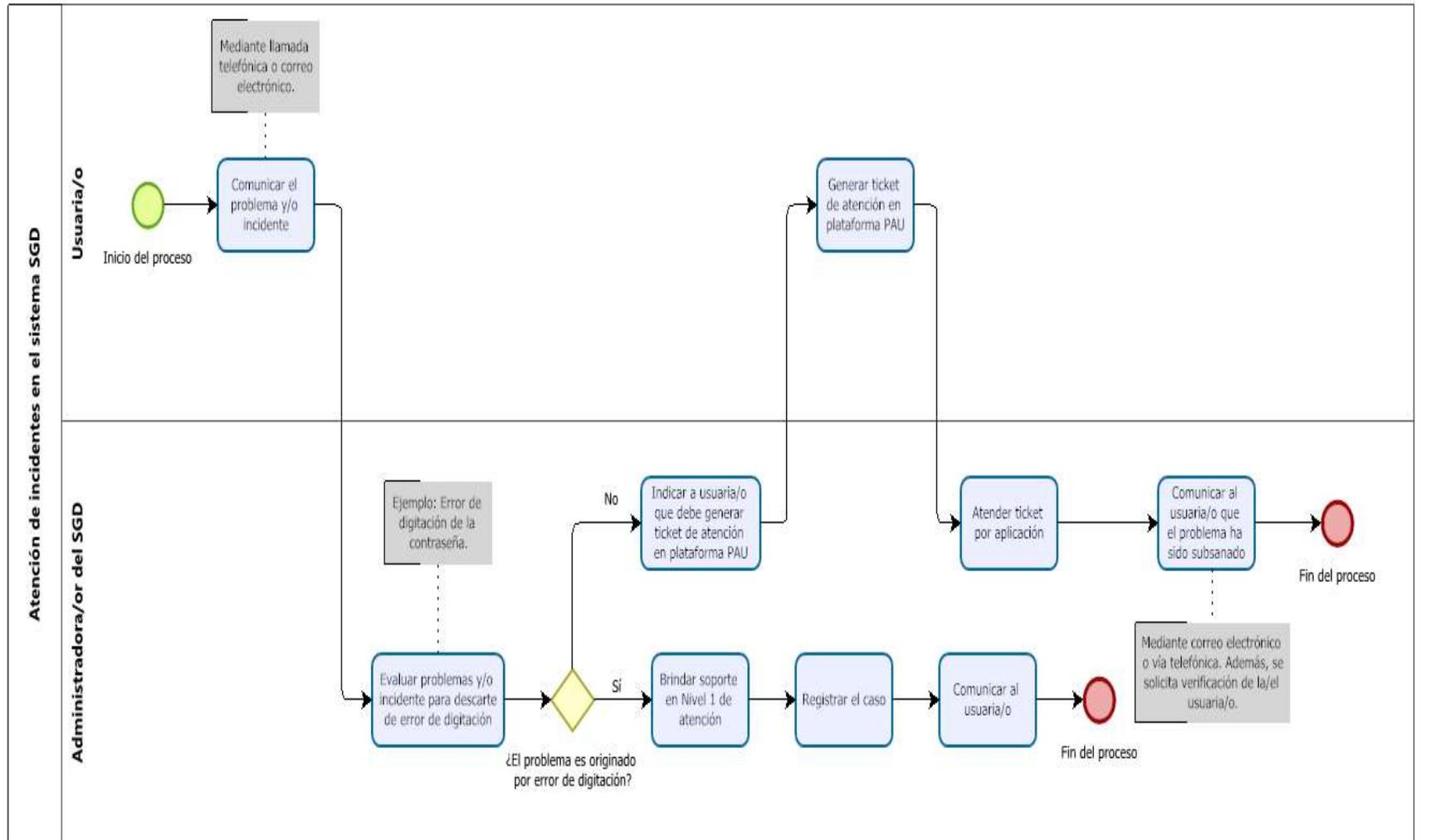
X. Diagrama de Flujo

10.1. Incidentes en Sistemas de Información

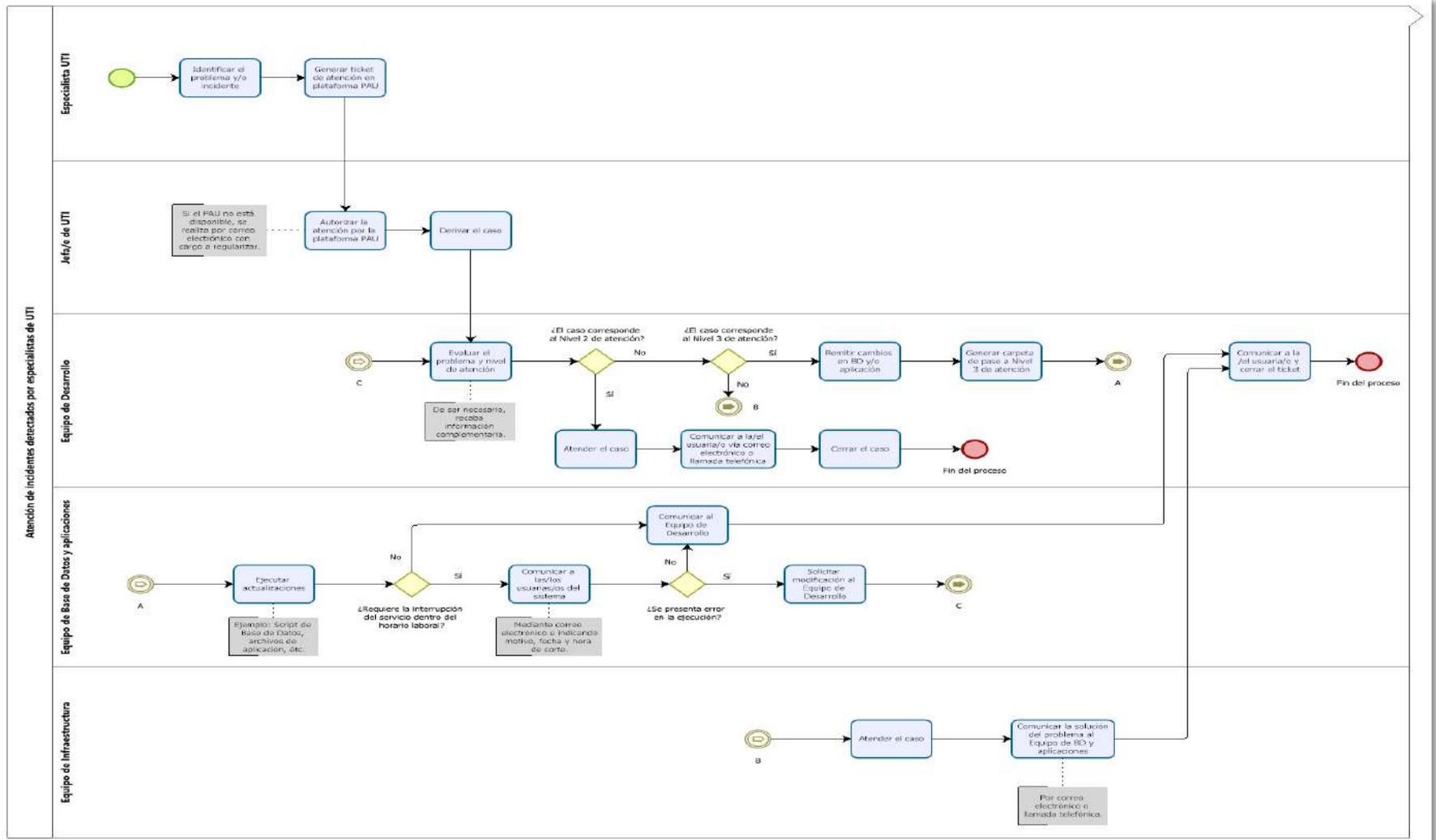




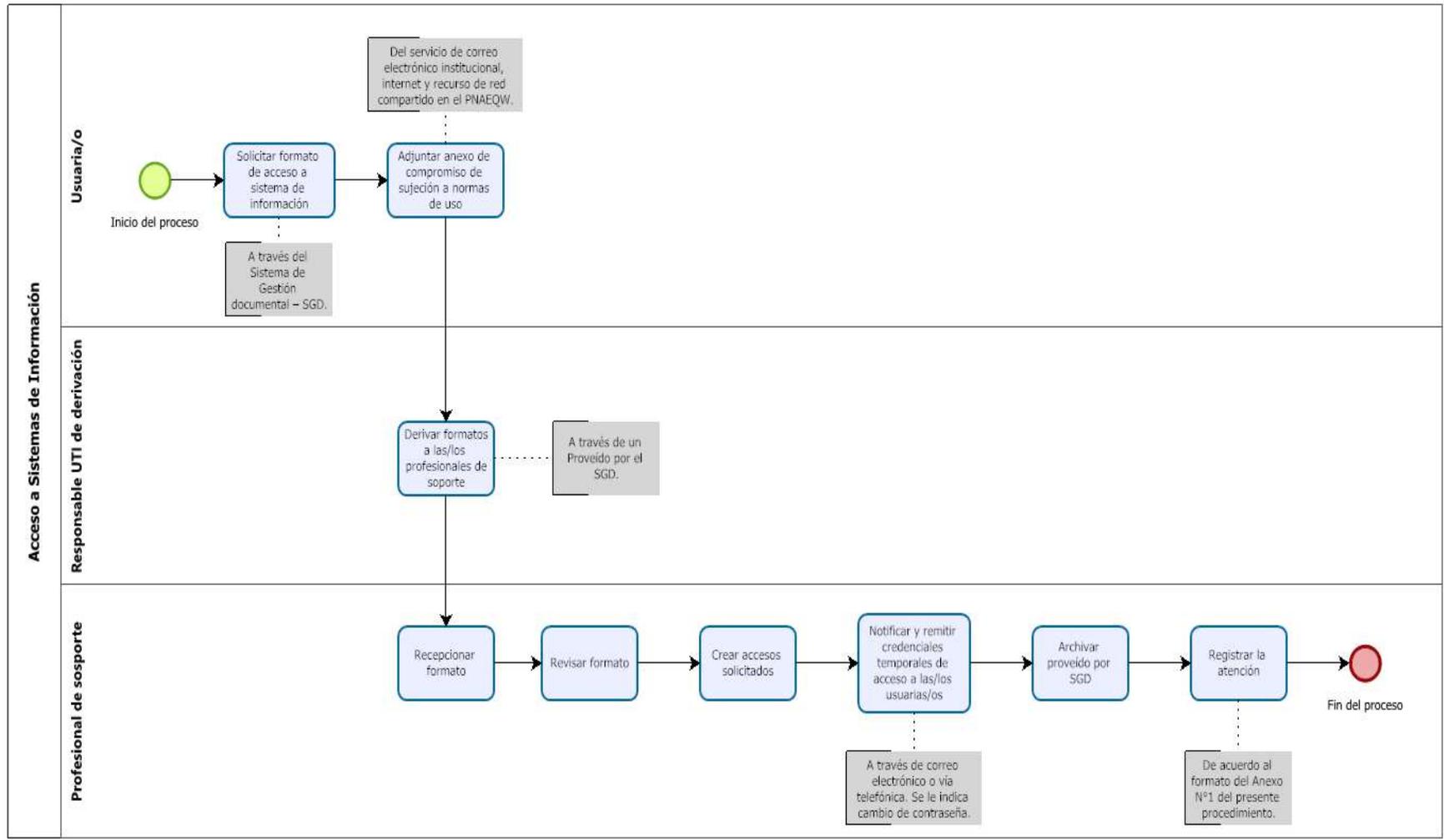
10.2. Incidentes en el Sistema SGD



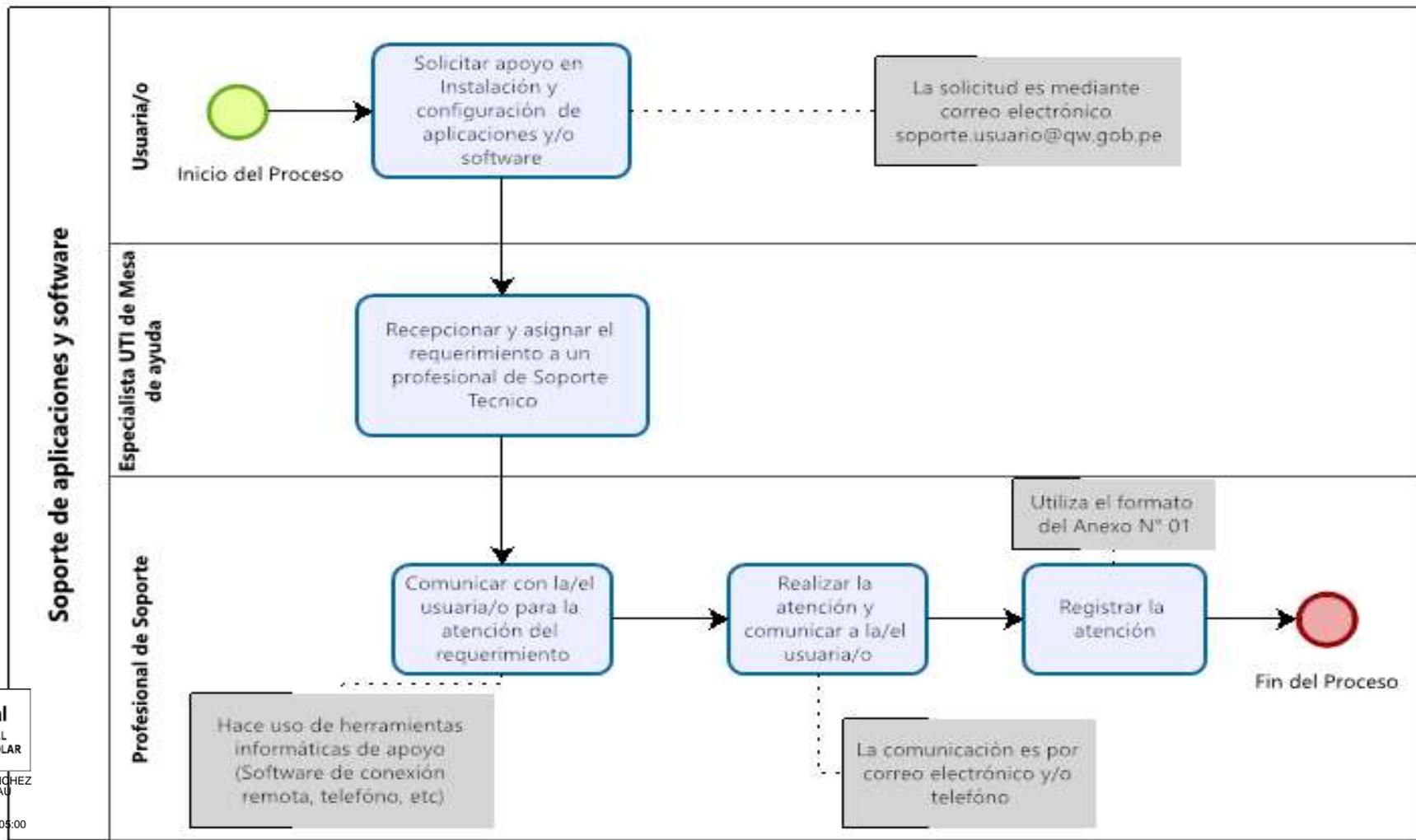
10.3. Incidentes detectados en las aplicaciones por los especialistas de UTI



10.4. Acceso a los Sistemas de Información

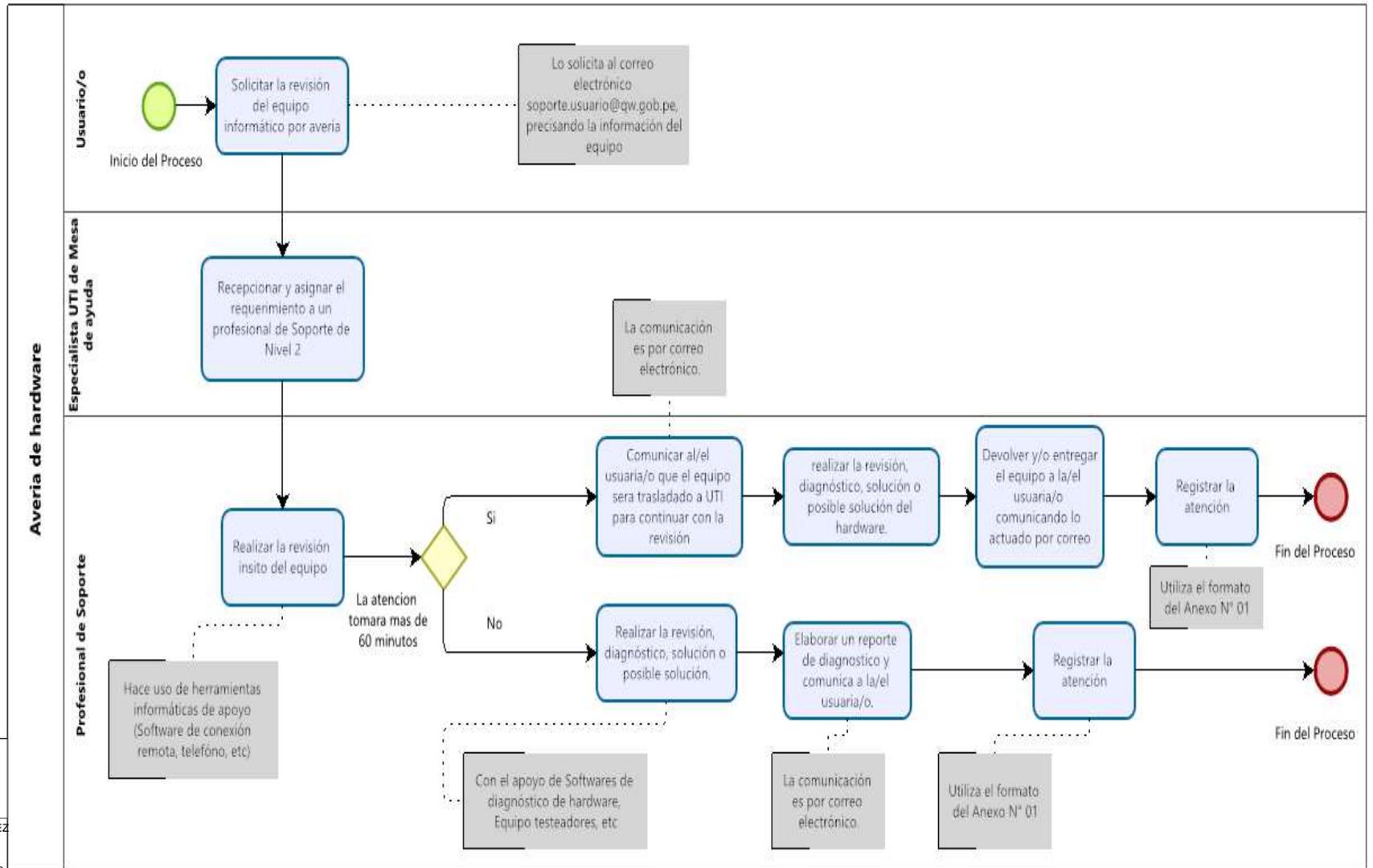


10.5. Soporte de aplicaciones y software



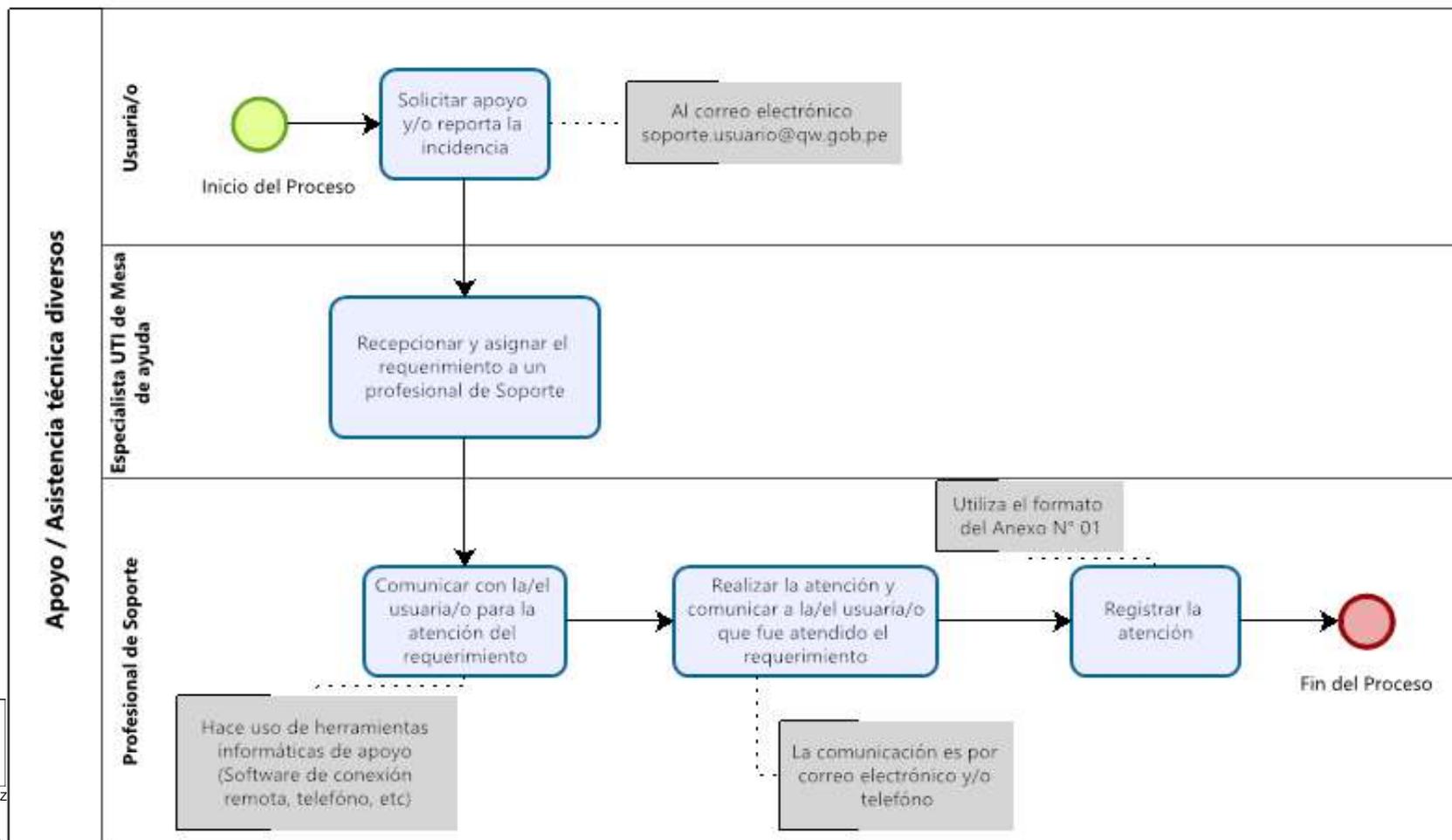
Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR
 Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU 20550154065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 15.07.2021 15:24:48 -05:00

10.6. Avería de Hardware



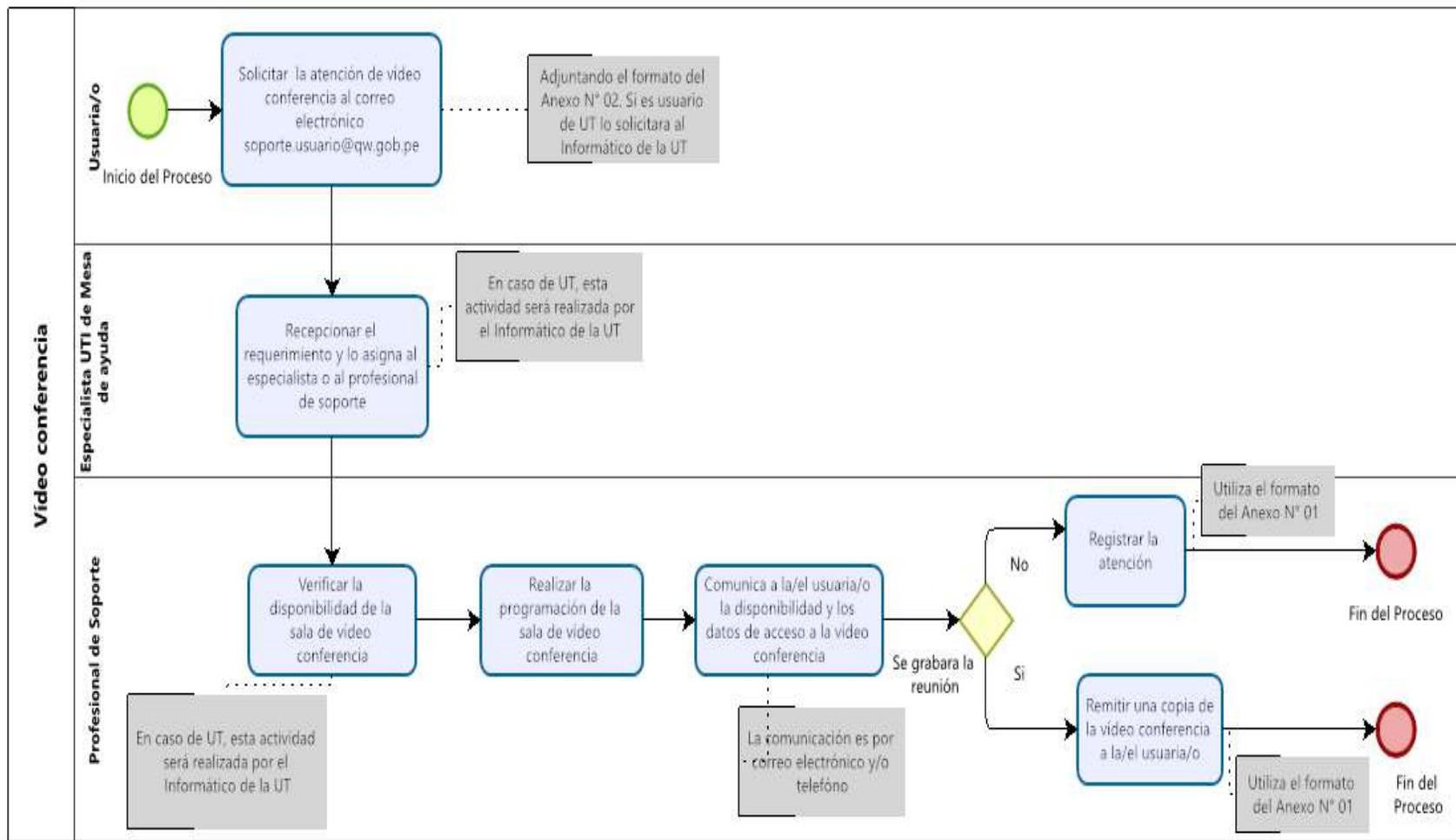
Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
 Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Anddy FAU
 20550154065 hard
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 15.07.2021 15:24:55 -05:00

10.7. Apoyo / Asistencia técnica diversos (Fallas de internet, traslado de equipo, fallas de conectividad, etc.)



Firma Digital
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR
 Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Andy FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.07.2021 15:25:02 -05:00

10.8. Video conferencia



Firma Digital
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACION ESCOLAR

Firmado digitalmente por SANCHEZ DE LA CRUZ Edgar Andy FAU 20550154065 hard Motivo: Doy V° B° Fecha: 15.07.2021 15:25:15 -05:00