



Resolución de Gerencia General

N° 11-2022-PGE/GG

Lima, 11 de febrero del 2022

VISTOS:

El Memorando N° 087-2022-JUS/PGE-OA de la Oficina de Administración de la Procuraduría General del Estado, el Memorando N° 43-2022-JUS/PGE-OPPM de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de la Procuraduría General del Estado; y, el Informe N° 011-2022-JUS/PGE-OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Procuraduría General del Estado;

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo N° 1326, se reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado, como organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, con personería jurídica de derecho público interno, autonomía funcional, técnica, económica y administrativa para el ejercicio de sus funciones. Es el ente rector del Sistema y constituye pliego presupuestal;

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

Que dicho proceso de modernización tiene como finalidad principal la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de tal forma que se pueda lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que en forma posterior, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021" como principal instrumento orientador de la gestión pública en el país;





Resolución de Gerencia General

N° 11-2022-PGE/GG

Que por otro lado, según la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, se establece que la Presidencia del Consejo de Ministros tiene la responsabilidad de formular, aprobar y ejecutar las políticas nacionales de modernización de la Administración Pública y las relacionadas con la estructura y organización del Estado;

Que es así que, dentro del marco de la Modernización de la Gestión del Estado y como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, la Secretaría de Gestión Pública mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública" (en adelante Norma Técnica) a fin de establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, como herramienta de gestión que contribuya con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos;

Que por Resolución de Gerencia General N° 33-2021-PGE/GG se aprueba el Mapa de Procesos de la Procuraduría General del Estado, a través del cual se procede a identificar todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la entidad, con la finalidad de coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos institucionales;

Que el acápite 6.2.1 del numeral 6.2 "Elaboración de procedimientos" de la Norma Técnica prevé que, una manera de documentar los procesos de una entidad, es a través de la elaboración de procedimientos;

Que de acuerdo al acápite 6.2.3 del numeral 6.2 "Elaboración de Procedimientos" de la Normativa Técnica, la propuesta de procedimiento es revisado por el dueño del proceso y por los servidores responsables de la materia de gestión por procesos de cada entidad, para su posterior aprobación formal por la máxima autoridad administrativa;

Que mediante Informe N° 023-2022-JUS/PGE-OA-STI, adosado al Memorando N° 087-2022-JUS/PGE-OA, el responsable del Equipo de Informática y





Resolución de Gerencia General

N° 11-2022-PGE/GG

Sistemas de la Oficina de Administración de la Procuraduría General del Estado como dueño del Proceso S05 Gestión de la Tecnología de la Información y de acuerdo a lo regulado en el Paso 1 "Elaboración de la propuesta del Procedimiento" del acápite 6.2.3 del numeral 6.2 "Elaboración de Procedimientos" de la Normativa Técnica, ha elaborado las respectivas propuestas de Fichas de los Procedimientos del proceso en mención; tomando como base la plantilla prevista en el Anexo 11 "Ficha de Procedimiento" de la Norma Técnica, consolidándolas en el Manual de Procedimientos de Informática y Sistemas de la Procuraduría General del Estado;

Que además, en el mismo informe citado, el responsable del Equipo de Informática y Sistemas de la Oficina de Administración de la Procuraduría General del Estado propone la aprobación del Manual de Procedimientos de Informática y Sistemas de la Procuraduría General del Estado, cuyo objetivo principal es consolidar y documentar sus procedimientos a fin de mejorar de manera continua y permanente la calidad de los servicios que brinda a los operadores del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado;

Que la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, como órgano responsable de la Modernización de la Gestión Pública dentro de la entidad, tal como lo prevé el literal a) del artículo 23 del Decreto Supremo N° 009-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, a través del Memorando N° 43-2022-JUS/PGE-OPPM al cual se encuentra adosado el Informe Usuario N° 010-2022-JUS/PGE-OPPM-GQL, ha procedido a emitir opinión técnica favorable a la propuesta de Manual de Procedimientos de Informática y Sistemas de la Procuraduría General del Estado, dando de esta forma su conformidad a la misma, por lo que resulta necesario emitir el acto resolutivo de aprobación correspondiente;

Que el artículo 11 del Decreto Supremo N° 009-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, señala en forma expresa que la Gerencia General es la más alta autoridad administrativa de la entidad;

Que mediante Informe N° 011-2022-JUS/PGE-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica de la Procuraduría General del Estado opina favorablemente respecto





Resolución de Gerencia General

N° 11-2022-PGE/GG



a la aprobación de la propuesta del Manual de Procedimientos de Informática y Sistemas de la Procuraduría General del Estado, al haber sido elaboradas dentro del marco de lo establecido en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública";

Estando las consideraciones señaladas y contando con los vistos de la Oficina de Administración de la Procuraduría General del Estado, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de la Procuraduría General del Estado y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Procuraduría General del Estado; y,



De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1326 que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 018-2019-JUS; y a la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública" aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP;

SE RESUELVE:



Artículo 1.- APROBAR el Manual de Procedimientos de Informática y Sistemas de la Procuraduría General del Estado que contiene las Fichas de los Procedimientos del Proceso S05 Gestión de la Tecnología de la Información: S0501PR Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información; S0502PR Gestión de Seguridad de la Información; S05030101PR Alta de usuarios; S05030102PR Baja de usuarios; S050302PR Soporte tecnológico; S05030301PR Mantenimiento preventivo de equipos; S05030302PR Mantenimiento correctivo de equipos; S050401PR Atención de requerimientos de sistemas de información; S050402PR Desarrollo de sistemas de información; S050501PR Implementación de arquitectura, infraestructura y servicios tecnológicos; S050502PR Mantenimiento de la infraestructura tecnológica; y, S050403PR Gestión del backup de la información; que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.



Artículo 2.- NOTIFICAR la presente Resolución a la Oficina de Administración de la Procuraduría General del Estado y a la Oficina de Planeamiento,



Resolución de Gerencia General

N° 11-2022-PGE/GG

Presupuesto y Modernización de la Procuraduría General del Estado para su conocimiento y fines correspondientes.

Artículo 3.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el portal institucional de la Procuraduría General del Estado, www.gob.pe/procuraduria.

Regístrese, comuníquese y publíquese en el Portal Institucional




.....
MARTÍN MIJICHICH LOLI
GERENTE GENERAL
PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO

Código del procedimiento	S0501PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	GESTIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Atender los requerimientos de proyectos tecnológicos solicitados por las unidades de organización para satisfacer las necesidades de desarrollo de proyectos de infraestructura tecnológica y sistemas en la Procuraduría General del Estado (PGE).

Alcance del procedimiento

Desde la recepción y derivación del requerimiento de proyecto tecnológico enviado por las unidades de organización, hasta la emisión y derivación del informe de conformidad de contratación de proveedor de servicio al área de Abastecimiento, o el cierre del proyecto tecnológico, previa conformidad de la implementación.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N° 1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **EETT:** Especificaciones Técnicas
- **NTP:** Norma Técnica Peruana
- **OA:** Oficina de Administración
- **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- **TDR:** Términos de Referencia
- **UO:** Unidad de Organización

DEFINICIONES

- **Infraestructura tecnológica:** Agrupa y organiza el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación.
- **Proyecto tecnológico:** Secuencia de tareas y actividades entre sí, que tiene como objetivo la creación de un producto o servicio que brinde una solución.
- **Aplicativo:** Tipo de software de computadora diseñado para realizar un grupo de funciones, tareas o actividades coordinadas para el beneficio del usuario.
- **Recursos tecnológicos:** Medios que utilizan la tecnología de información y comunicación (TIC), las cuales integran y gestionan el hardware (equipos, dispositivos informáticos), software (programas informáticos, aplicaciones) y redes (comunicación de datos empleando el hardware y software).

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	Requerimiento de desarrollo de proyecto tecnológico	Informe de conformidad del servicio	S0302 ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS
		Proyecto tecnológico implementado	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN

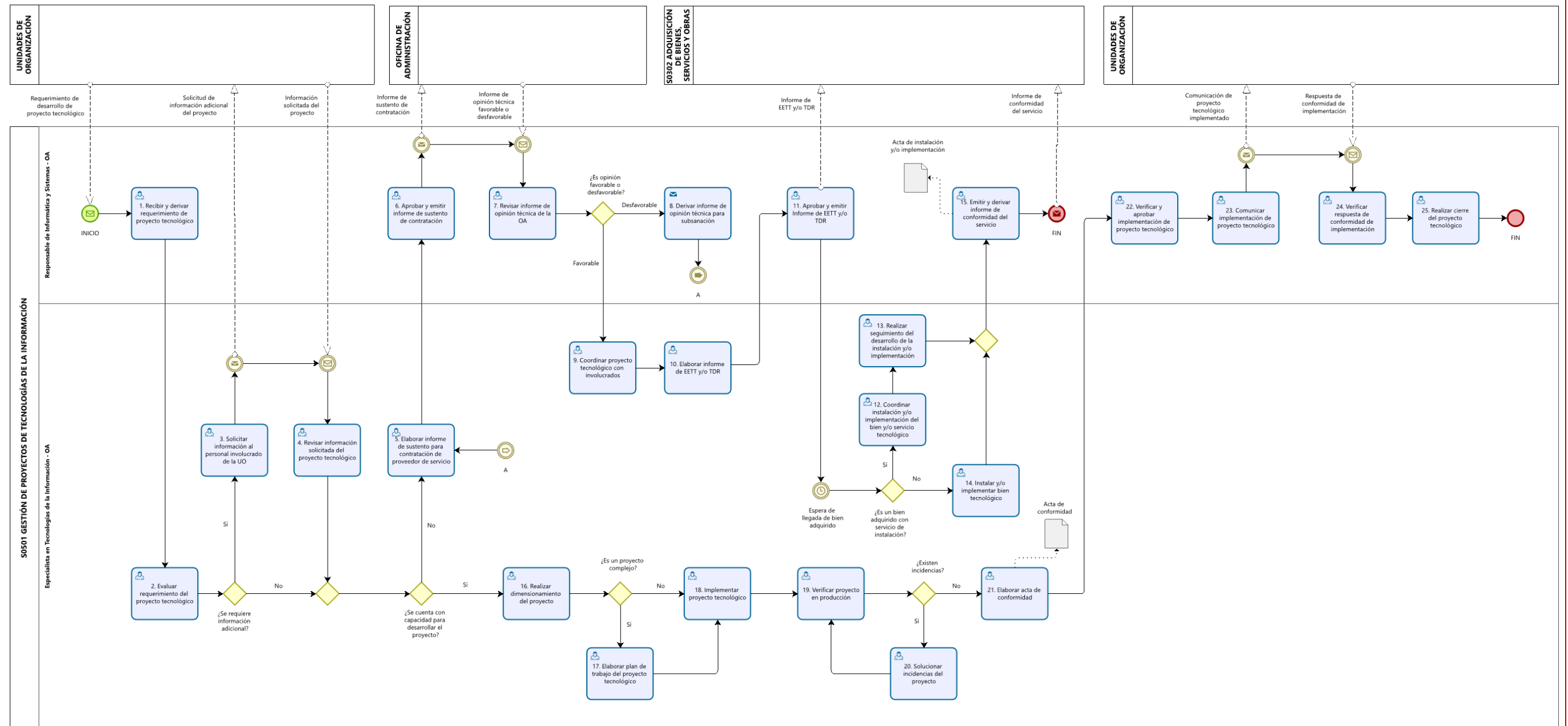
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir y derivar requerimiento de proyecto tecnológico de las UO solicitantes a especialista en tecnologías de la información.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
2.	Evaluar requerimiento del proyecto tecnológico. ¿Se requiere información adicional? Sí: Ir a la actividad N°3. No: ¿Se cuenta con capacidad para desarrollar el proyecto? Sí: Ir a la actividad N°15. No: Ir a la actividad N°5.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
3.	Solicitar información adicional del proyecto al personal involucrado de la UO.	Solicitud de información al personal involucrado de la UO	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
4.	Recibir información solicitada del proyecto de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN involucradas. Revisar información solicitada del proyecto tecnológico. ¿Se cuenta con capacidad de infraestructura tecnológica? Sí: Ir a la actividad N°16. No: Ir a la actividad N°5.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
5.	Elaborar informe de sustento para contratación de proveedor de servicio. <u>Nota:</u> <i>El informe se elabora en conjunto con el responsable de informática y sistemas.</i>	Informe de sustento para contratación de tercero	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
6.	Aprobar y emitir informe de sustento de contratación a la OA.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
7.	Recibir informe de opinión técnica favorable o desfavorable de OFICINA DE ADMINISTRACIÓN. Revisar informe de opinión técnica de la OA. ¿Es opinión favorable o desfavorable? Favorable: Ir a la actividad N°9.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	Desfavorable: Ir a la actividad N°8.			
8.	Derivar informe de opinión técnica para subsanación. Ir a la actividad N°5.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
9.	Coordinar proyecto tecnológico con involucrados.	-	Especialista en tecnologías de la información	Oficina de Administración
10.	Elaborar informe de EETT y/o TDR. <u>Nota:</u> <i>Las EETT y/o TDR se elaboran en conjunto con el responsable de informática y sistemas.</i>	Informe de EETT y/o TDR	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
11.	Aprobar y emitir informe de EETT y/o TDR. ¿Es un bien adquirido con servicio de instalación? Sí: Ir a la actividad N°12. No: Ir a la actividad N°14. Enviar informe de EETT y/o TDR a S0302 ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
12.	Evento: Espera de llegada de bien adquirido. Coordinar instalación y/o implementación del bien y/o servicio tecnológico. <u>Nota:</u> <i>Se coordina con el proveedor del servicio la instalación y/o implementación del bien y/o servicio tecnológico.</i>	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
13.	Realizar seguimiento del desarrollo de la instalación y/o implementación. <u>Nota:</u> <i>Se incluye el levantamiento de observaciones del proveedor del servicio.</i>	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
14.	Instalar y/o implementar bien tecnológico. <u>Nota:</u> <i>El equipo de informática requiere la conformidad del servicio de instalación y/o implementación del bien tecnológico.</i>	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
15.	Emitir y derivar informe de conformidad del servicio. <u>Nota:</u> <i>Se adjunta el acta de instalación y/o implementación.</i> Enviar informe de conformidad del servicio a S0302 ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS. FIN	Informe de conformidad del servicio Acta de instalación y/o implementación	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
16.	Realizar dimensionamiento del proyecto. ¿Es un proyecto complejo? Sí: Ir a la actividad N°17. No: Ir a la actividad N°18.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
17.	Elaborar plan de trabajo del proyecto tecnológico.	Plan de trabajo del proyecto	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
18.	Implementar proyecto tecnológico.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
19.	Verificar proyecto en producción. ¿Existen incidencias? Sí: Ir a la actividad N°20. No: Ir a la actividad N°21.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
20.	Solucionar incidencias del proyecto.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
21.	Elaborar acta de conformidad.	Acta de conformidad de implementación del proyecto	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
22.	Verificar y aprobar implementación de proyecto tecnológico.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
23.	Comunicar implementación de proyecto tecnológico a las UO solicitantes.	Comunicación de implementación de proyecto tecnológico	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
24.	Recibir respuesta de conformidad de implementación de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Verificar respuesta de conformidad de implementación.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
25.	Realizar cierre del proyecto tecnológico. <u>Nota:</u> <i>El cierre del proyecto se realiza cuando se tiene la conformidad de implementación de las UO.</i> FIN	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

Formatos	Registros
• Formato de acta de instalación y/o implementación • Formato de acta de conformidad de implementación del proyecto • Formato de EETT • Formato de TDR	• Solicitud de información al personal involucrado de la UO • Informe de sustento para contratación de tercero • Informe de EETT y/o TDR • Informe de conformidad del servicio • Acta de instalación y/o implementación • Plan de trabajo del proyecto • Acta de conformidad de implementación del proyecto • Comunicación de implementación de proyecto tecnológico

Diagrama del Proceso



 PGE Procuraduría General del Estado	PROCEDIMIENTO: S0502PR GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Código del procedimiento	S0502PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) para asegurar y garantizar la seguridad de la información cumpliendo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Procuraduría General del Estado (PGE).

Alcance del procedimiento

Desde la identificación y análisis de brechas en cumplimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), hasta la coordinación con el personal de las unidades de organización involucradas en la implementación de acciones del sistema de gestión de riesgos en la Procuraduría General del Estado (PGE).

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N° 1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".
7. Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistema de gestión de seguridad de la información. Requisitos. 2ª Edición".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **NTP:** Norma Técnica Peruana
- **OA:** Oficina de Administración
- **OAJ:** Oficina de Asesoría Jurídica
- **OPPM:** Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
- **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **SGSI:** Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- **UO:** Unidad de Organización

DEFINICIONES

- **Lineamiento:** Etapas, fases o pasos de un procedimiento que salvaguarda los activos de información y los sistemas de información que soportan su procesamiento.
- **Norma técnica:** Documento que establece, por consenso, y con la aprobación de un organismo reconocido, las condiciones mínimas que debe reunir un producto, proceso o servicio, para que sirva al uso al que está destinado.
- **Política de seguridad:** Plan de acción para afrontar riesgos de seguridad, o un conjunto de reglas para el mantenimiento de cierto nivel de seguridad.
- **Seguridad de la información:** Conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Clientes
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS	Norma Técnica Peruana - NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información	Acciones a implementar del sistema de gestión de riesgos	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

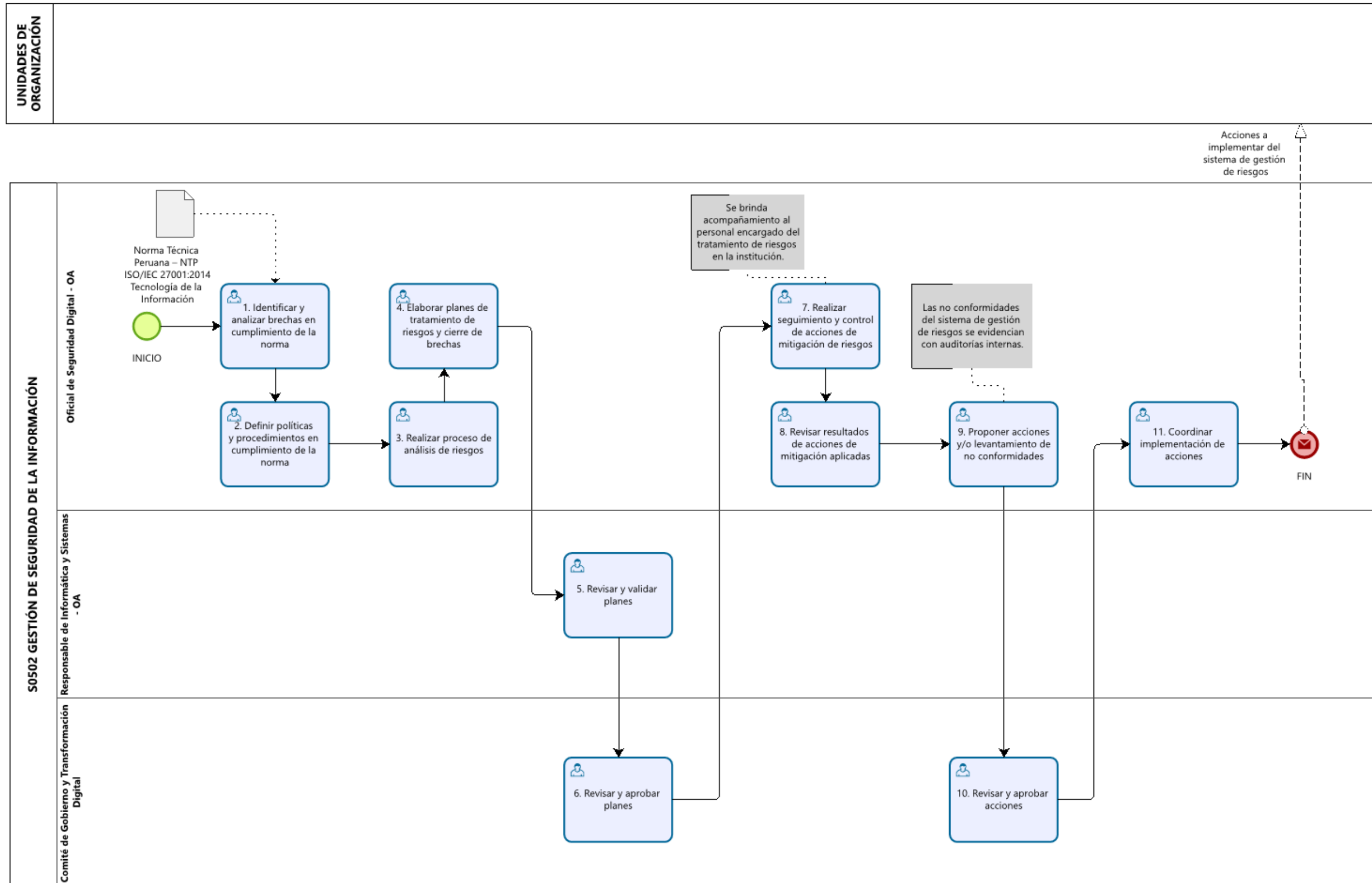
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	INICIO			
1.	Recibir Norma Técnica Peruana – NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información, de PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. Identificar y analizar brechas en cumplimiento de la norma.	-	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración
2.	Definir políticas y procedimientos en cumplimiento de la norma.	-	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración
3.	Realizar proceso de análisis de riesgos.	-	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración
4.	Elaborar planes de tratamiento de riesgos y cierre de brechas. <u>Nota:</u> <i>Se elaboran proyectos de planes que serán validados por el responsable de informática y sistemas, y aprobados por el Comité de Gobierno y Transformación Digital.</i>	Plan de tratamiento de riesgos Plan de cierre de brechas	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración
5.	Revisar y validar planes. <u>Nota:</u> <i>Si existen observaciones de los planes de tratamiento de riesgos y/o cierre de brechas, se devuelven para subsanación.</i>	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
6.	Revisar y aprobar planes.	-	Comité de Gobierno y Transformación Digital	Procuraduría General del Estado
7.	Realizar seguimiento y control de acciones de mitigación de riesgos. <u>Nota:</u> <i>Se brinda acompañamiento al personal encargado del tratamiento de riesgos en la institución.</i>	-	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración
8.	Revisar resultados de acciones de mitigación aplicadas.	-	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración
9.	Proponer acciones y/o levantamiento de no conformidades. <u>Nota:</u> <i>Las no conformidades del sistema de gestión de riesgos se evidencian con auditorías internas.</i>	Propuesta de acciones a implementar	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración
10.	Revisar y aprobar acciones.	-	Comité de Gobierno y	Procuraduría General del Estado

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
			Transformación Digital	
11.	Coordinar implementación de acciones con encargados de las UO. Enviar acciones a implementar del sistema de gestión de riesgos a UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. FIN	-	Oficial de Seguridad Digital	Oficina de Administración

Formatos	Registros
- Matriz de identificación de riesgos - Matriz de evaluación de riesgos	- Plan de tratamiento de riesgos - Plan de cierre de brechas - Propuesta de acciones a implementar

Proceso relacionado
S05 - GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Diagrama del Proceso



 PGE Procuraduría General del Estado	PROCEDIMIENTO: S05030101PR ALTA DE USUARIOS		
Código del procedimiento	S05030101PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	ALTA DE USUARIOS		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Atender las solicitudes de creación de cuentas de usuarios para realizar el alta de usuarios creando los correos electrónicos, usuarios de red, así como los usuarios con la configuración y accesos a los sistemas informáticos, según corresponda.

Alcance del procedimiento

Desde la recepción del requerimiento de alta de usuarios y/o resolución de designación de funcionario enviado por las unidades de organización, hasta la notificación y activación de las cuentas creadas de los usuarios de las unidades de organización solicitantes.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N° 1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **MINJUSDH:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- **OA:** Oficina de Administración
- **OGA – MINJUSDH:** Oficina General de Administración del MINJUSDH
- **OGTI – MINJUSDH:** Oficina General de Tecnologías de la Información del MINJUSDH
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- **TI:** Tecnologías de la Información
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Alta de usuario:** Es la creación de las cuentas de usuario y accesos a la red institucional, correo electrónico, en el sistema de gestión documental y sistemas informáticos administrativos, según corresponda.
- **Usuario de red:** Conjunto de permisos y de recursos asignados a un operador como parte de una red informática, que bien puede ser una persona, un programa informático o un computador.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	• Requerimiento de alta de usuarios vía correo electrónico • Resolución de designación de funcionario	• Respuesta de no creación de cuentas de correo vía correo electrónico • Notificación de creación de cuentas de usuario de correo electrónico, usuario de red y/o sistema informático administrativo vía correo electrónico • Cuentas de usuario de correo electrónico activo • Cuentas de usuario de red y/o sistema informático administrativo activo • Notificación de creación de cuentas de usuario del SGD vía correo electrónico • Cuentas de usuario del SGD activo	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir requerimiento de alta de usuarios vía correo electrónico y/o Resolución de designación de funcionario de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN solicitantes. Revisar requerimiento de alta de usuarios. Requerimiento por cuenta Correo electrónico: Ir a la actividad N°2. Usuario de red y sistemas informáticos: Ir a la actividad N°5. Notas: - El requerimiento debe indicar: i) Datos del usuario: Nombre y apellido completo, DNI, Fecha de nacimiento, cargo y unidad de organización al que pertenece, ii) Sistemas Informáticos administrativos requeridos: SIAF, SIGA u otro, de corresponder, iii) Niveles de acceso a los Sistemas informáticos administrativos, de corresponder. - El requerimiento puede ser de reasignación o creación de correo electrónico. - En caso de ser Resolución de designación, se habilita las cuentas de usuario según cargo del funcionario.	-	Jefe	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
2.	Consultar disponibilidad de correo electrónico a TI. ¿Existe disponibilidad para correo electrónico? Sí: Ir a la actividad N°4. No: Ir a la actividad N°3. <u>Nota:</u> <i>La consulta se realiza por correo electrónico o llamada telefónica al responsable de informática y sistemas.</i>	-	Jefe	Oficina de Administración
3.	Comunicar la no disponibilidad de asignación de correo electrónico. Enviar respuesta de no creación de cuentas de correo vía correo electrónico a UNIDADES DE ORGANIZACIÓN solicitantes. FIN	Respuesta de no creación de cuenta de correo vía correo electrónico	Jefe	Oficina de Administración
4.	Autorizar requerimiento de correo electrónico. <u>Nota:</u> <i>El requerimiento autorizado se deriva vía correo electrónico al responsable de Informática y Sistemas y Mesa de Ayuda.</i>	-	Jefe	Oficina de Administración
5.	Designar requerimiento de alta de usuarios autorizados. Tipo de cuenta de alta Correo electrónico: Ir a la actividad N°6. Usuario de red o sistemas informáticos administrativos: Ir a la actividad N°8. Sistema de Gestión Documental (SGD): Ir a la actividad N°13.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
6.	Crear cuenta de correo electrónico del usuario. <u>Nota:</u> <i>Se verifica en el requerimiento los datos del usuario a crear: Nombre y apellido, DNI, cargo y unidad de organización al que pertenece.</i>	Cuenta de usuario de correo electrónico	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
7.	Asignar usuario en el sistema de cuenta de usuarios. Ir a la actividad N°9.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
8.	Crear cuenta de usuario, de acuerdo con lo requerido. <u>Nota:</u> <i>Se verifica en el requerimiento: i) Datos del usuario a crear: Nombre y apellido, DNI, cargo y unidad de organización al que pertenece, y ii) Sistemas informáticos administrativos requeridos y iii) Niveles de acceso a los Sistemas informáticos administrativos, de corresponder.</i>	Cuenta de usuario de red Cuenta de usuario de sistema informático administrativo	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
9.	Notificar creación de cuenta al usuario, según lo requerido y comunicar al jefe inmediato. <u>Notas:</u> <i>- Se envía mensaje de creación de cuentas a la cuenta creada del usuario por correo electrónico.</i>	Notificación de creación de cuenta de usuario de correo electrónico, usuario de red y/o de sistemas informáticos administrativos	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración

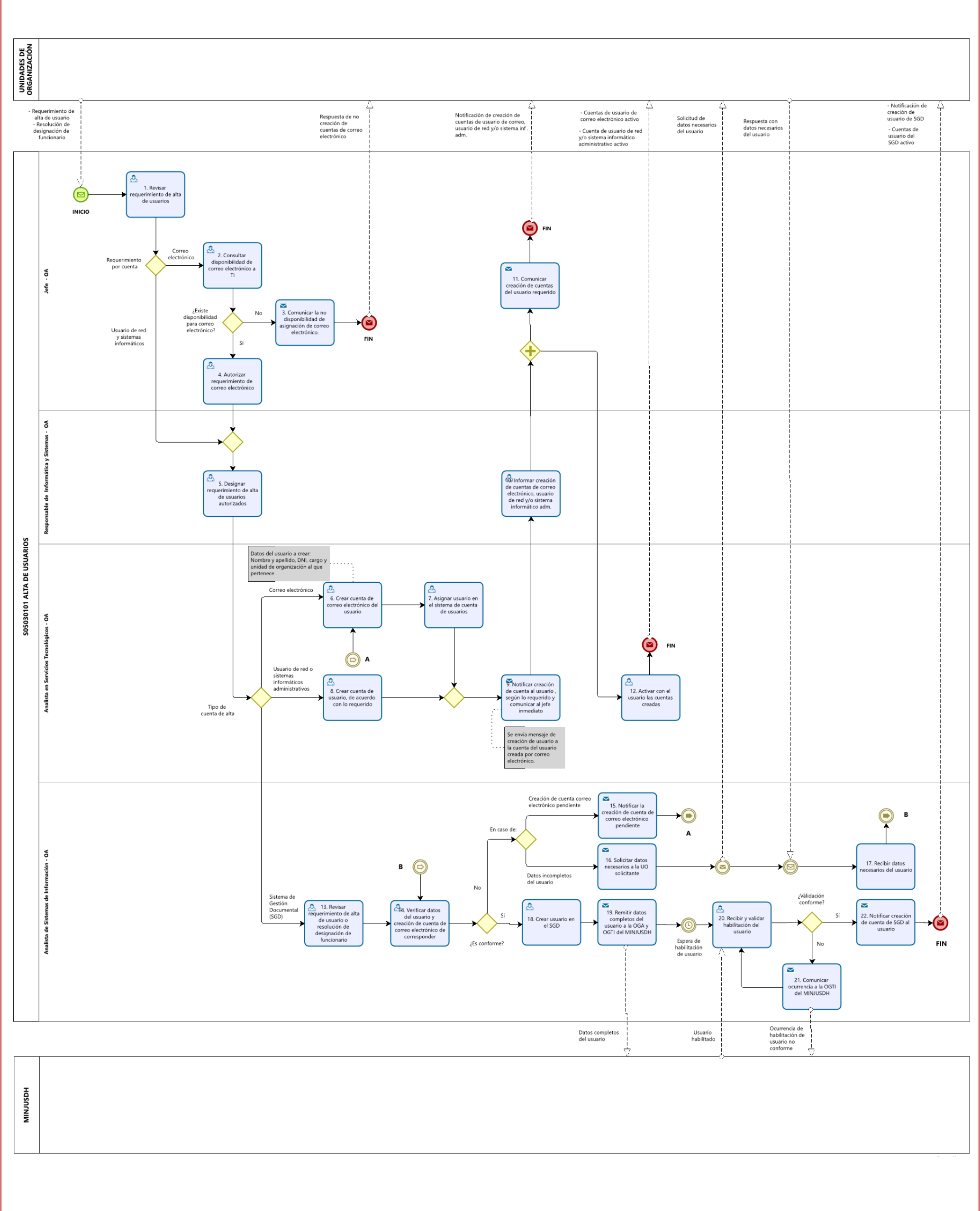
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	- Informar al responsable de informática y sistemas la creación de cuenta de correo electrónico, usuarios de red y/o de sistemas informáticos administrativos.			
10.	Informar creación de cuentas de correo electrónico, usuario de red y/o sistema informático administrativo. Continuar en paralelo con la actividad N°11 y N°12.	-	Responsable de Informática y Sistemas de la PGE	Oficina de Administración
11.	Comunicar creación de cuentas del usuario requerido. Enviar notificación de creación de cuentas de usuario de correo electrónico, usuario de red y/o sistema informático administrativo requerido vía correo electrónico a UNIDADES DE ORGANIZACIÓN solicitantes. FIN	Notificación de creación de cuentas del usuario de correo electrónico, usuario de red y/o Sistema informático administrativo	Jefe	Oficina de Administración
12.	Activar con el usuario las cuentas creadas. Enviar Cuentas de usuario activadas a las UNIDADES DE ORGANIZACIÓN solicitante FIN	Cuentas de usuario de correo electrónico activo Cuenta de usuario de red activo Cuenta de usuario de sistema informático administrativo activo	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
13.	Revisar requerimiento de alta de usuario o resolución de designación de funcionario.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
14.	Verificar datos del usuario y creación de cuenta de correo electrónico de corresponder. <u>Nota:</u> <i>Los datos requeridos para el SGD son: Nombre y apellidos completos, N° del DNI, fecha de nacimiento y cargo.</i> ¿Es conforme? Sí: Ir a la actividad N°18. No: En caso de: Creación de cuenta correo electrónico pendiente: Ir a la actividad N°15. Datos incompletos del usuario: Ir a la actividad N°16.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
15.	Notificar la creación de cuenta de correo electrónico pendiente a la UO. Ir a la actividad N°6. <u>Nota</u> <i>La cuenta de correo electrónico pendiente de creación se notifica al responsable en servicios tecnológicos vía correo electrónico.</i>		Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
16.	Solicitar datos necesarios a la UO solicitante. <u>Nota:</u>	Solicitud de datos necesarios del usuario	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<i>Realizar la solicitud de datos necesarios por correo electrónico a la UO solicitante.</i>	Respuesta con datos necesarios del usuario		
17.	Recibir datos necesarios del usuario de la UO solicitante. <i>Ir a la actividad N°14.</i>		Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
18.	Crear usuario en el SGD.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
19.	Remitir datos completos del usuario a la OGA y OGTI del MINJUSDH.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
20.	Recibir y validar habilitación del usuario. ¿Validación conforme? Sí: Ir a la actividad N°22. No: Ir a la actividad N°21.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
21.	Comunicar ocurrencia a la OGTI del MINJUSDH. <i>Ir a la actividad N°19.</i> <u>Nota:</u> <i>La ocurrencia de habilitación de usuario no conforme se comunica vía correo electrónico.</i>	Ocurrencia de habilitación de usuario no conforme	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
22.	Notificar creación de cuenta del SGD al usuario. Enviar notificación de creación de usuario del SGD vía correo electrónico a las UNIDADES DE ORGANIZACIÓN solicitante. FIN	Notificación de creación de cuentas de usuario del SGD Cuenta de usuario del SGD activo	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	- Respuesta de no creación de cuenta de correo vía correo electrónico - Cuenta de usuario de correo electrónico activo - Cuenta de usuario de red activo - Cuenta de usuario del sistema informático administrativo - Cuenta de usuario del SGD activo - Correo electrónico de creación de cuenta de usuario de correo electrónico - Correo electrónico de creación de cuenta de usuario de red - Correo electrónico de creación de cuentas de sistemas informáticos administrativos - Correo electrónico de creación de cuenta de usuario del SGD - Ocurrencia de habilitación de usuario no conforme

Proceso relacionado
S050301 – GESTIÓN DE ACCESOS

Diagrama del Proceso



 PGE Procuraduría General del Estado	PROCEDIMIENTO: S05030102PR BAJA DE USUARIOS		
Código del procedimiento	S05030102PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	BAJA DE USUARIOS		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Atender las solicitudes de baja de usuarios para desactivar los accesos a correos electrónicos, usuarios de red; así como la configuración y accesos a los sistemas informáticos, según corresponda.

Alcance del procedimiento

Desde la recepción del requerimiento de baja de usuarios vía correo electrónico enviado por las unidades de organización, hasta la entrega de la información recuperada de las cuentas de los usuarios solicitantes.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N° 1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.

Siglas y Definiciones**SIGLAS**

- **MINJUSDH:** Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- **OA:** Oficina de Administración
- **OADA – MINJUSDH:** Oficina de Administración Documentaria y Archivo del MINJUSDH
- **OGA – MINJUSDH:** Oficina General de Administración del MINJUSDH
- **OGTI – MINJUSDH:** Oficina General de Tecnologías de la Información del MINJUSDH
- **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Baja de usuario:** Es la eliminación de las cuentas de usuario y accesos a la red institucional, correo electrónico, en el sistema de gestión documental y sistemas informáticos administrativos, según corresponda.
- **Usuario de red:** Conjunto de permisos y de recursos asignados a un operador como parte de una red informática, que bien puede ser una persona, un programa informático o un computador.
- **Backup:** Copia de seguridad de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

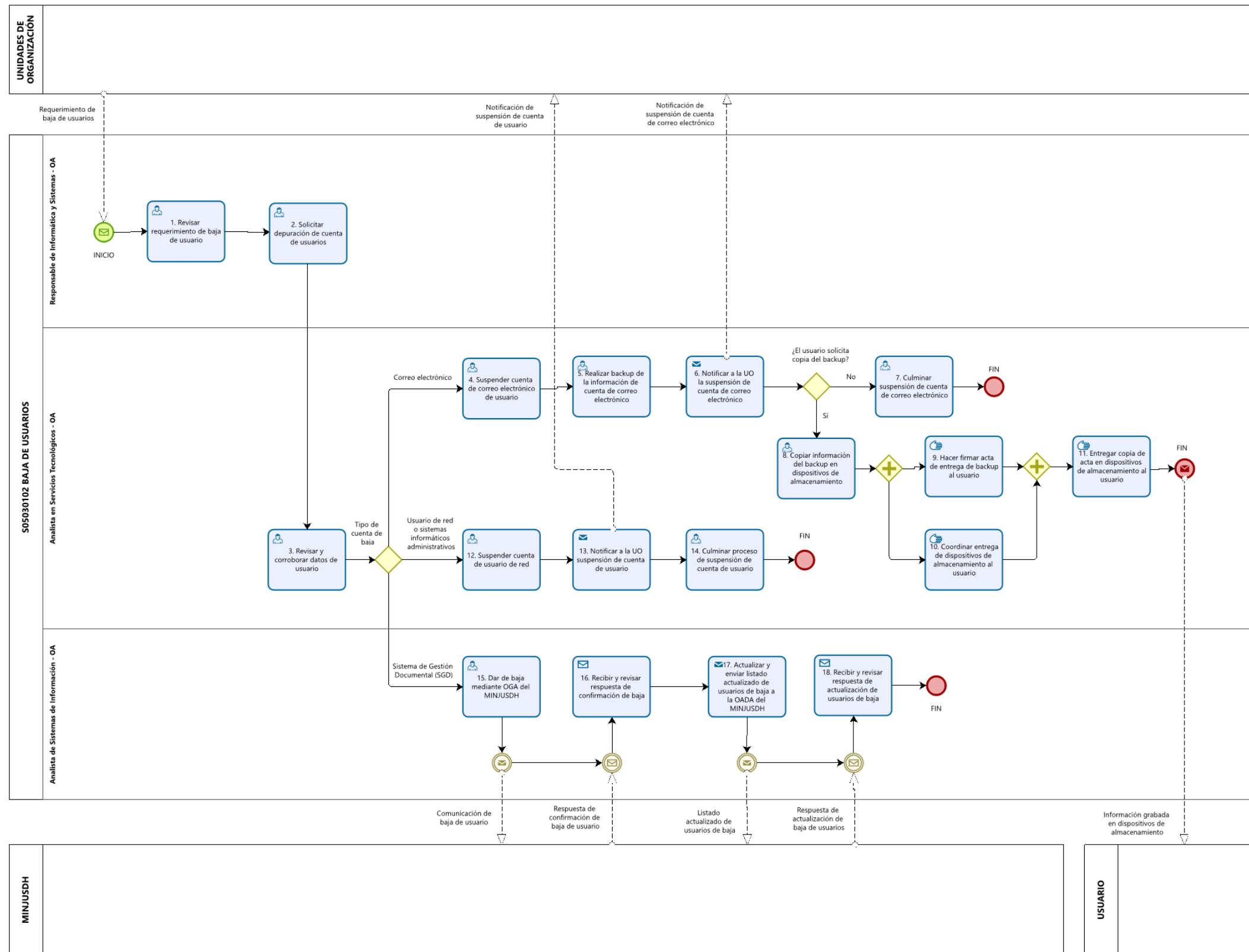
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	Requerimiento de baja de usuario vía correo electrónico	Notificación de suspensión de cuenta de usuario vía correo electrónico	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN
		Notificación de suspensión de cuenta de correo vía correo electrónico	
		Información grabada en dispositivos de almacenamiento vía presencial	USUARIO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir requerimiento de baja de usuario vía correo electrónico de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Revisar requerimiento de baja de usuario. <u>Nota:</u> <i>Puede presentarse un requerimiento de baja de usuario por Resolución de designación de funcionario.</i>	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
2.	Solicitar depuración de cuenta de usuarios.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
3.	Revisar y corroborar datos de usuario. Tipo de cuenta de baja: Correo electrónico: Ir a la actividad N°4. Usuario de red o sistemas informáticos administrativos: Ir a la actividad N°12. Sistema de Gestión Documental (SGD): Ir a la actividad N°15.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
4.	Suspender cuenta de correo electrónico de usuario.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
5.	Realizar backup de la información de cuenta de correo electrónico.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
6.	Notificar a la UO la suspensión de cuenta de correo electrónico. ¿El usuario solicita copia del backup? Sí: Ir a la actividad N°8. No: Ir a la actividad N°7.	Notificación de suspensión de cuenta de correo electrónico	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
7.	Culminar suspensión de cuenta de correo electrónico. FIN	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
8.	Copiar información del Backup en dispositivos de almacenamiento. Continuar en paralelo con la actividad N°9 y N°10.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
9.	Hacer firmar acta de entrega de Backup al usuario.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
10.	Coordinar entrega de dispositivos de almacenamiento al usuario.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
11.	Entregar copia de acta en dispositivos de almacenamiento al usuario. <u>Nota:</u> <i>Solo se le puede entregar en CD o USB la información al usuario de la cuenta suspendida.</i> Enviar información grabada en dispositivos de almacenamiento a USUARIO. FIN	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
12.	Suspender cuenta de usuario de red.	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
13.	Notificar a la UO suspensión de cuenta de usuario.	Notificación de suspensión de cuenta de usuario	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
14.	Culminar proceso de suspensión de cuenta de usuario. FIN	-	Analista en Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
15.	Dar de baja mediante la Oficina General de Administración (OGA) del MINJUSDH. Enviar comunicación de baja de usuario a OGA del MINJUSDH.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
16.	Recibir y revisar respuesta de confirmación de baja de usuario de la OGA del MINJUSDH.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
17.	Actualizar y enviar listado actualizado de usuarios de baja a la Oficina de Administración Documentaria y Archivo (OADA) del MINJUSDH.	Listado de usuarios de baja	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
18.	Recibir y revisar respuesta de actualización de usuarios de baja de la OADA del MINJUSDH. FIN	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	- Correo electrónico de suspensión de cuenta de correo electrónico - Correo electrónico de suspensión de cuenta de usuario de red - Listado de usuarios de baja
Proceso relacionado	
S050301 – GESTIÓN DE ACCESOS	

Diagrama del Proceso



 PGE Procuraduría General del Estado	PROCEDIMIENTO: S050302PR SOPORTE TECNOLÓGICO		
Código del procedimiento	S050302PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	SOPORTE TECNOLÓGICO		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Realizar el correcto proceso de atención de los usuarios de las unidades de organización en los distintos niveles de soporte tecnológico para resolver los incidentes y averías informáticas que se presenten.

Alcance del procedimiento

Desde la generación de los tickets en el sistema de atención por parte de los usuarios de las unidades de organización, hasta el cierre de los tickets de atención y el envío del correo electrónico por el servicio de atención de los niveles 1, 2 y 3 a los usuarios.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N°1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **SIAF:** Sistema Integrado de Administración Financiera
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Niveles de atención:** Divisiones que se aplican al soporte que se realiza desde el área de TI de acuerdo al grado de especialización o complejidad de la atención solicitada, y que permite resolver problemas e incidencias en un menor tiempo y con un mayor grado de eficacia.
- **Soporte de nivel 1:** Nivel de atención que reúne toda la información relativa a la incidencia o problema y determinar su prioridad mediante el análisis de las causas y la definición del problema.
- **Soporte de nivel 2:** Nivel de atención que requiere conocimiento especializado acerca de redes de comunicación, sistemas de información y operativos, bases de datos, entre otros.
- **Soporte de nivel 3:** Nivel de atención que requiere métodos de solución a nivel experto y análisis avanzado. Brindan ayuda a los técnicos de los niveles 1 y 2, y realizan investigación y desarrollo de soluciones a los problemas nuevos o desconocidos.
- **Soporte tecnológico:** Servicios por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio tecnológico.
- **Ticket de atención:** Comprobante que se genera en un sistema de información, el cual representa el servicio de atención por parte de una persona o equipo de soporte técnico.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	Requerimiento de atención de usuario	Correo electrónico del servicio de atención de nivel 1	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN
		Correo electrónico del servicio de atención de nivel 2 o 3	

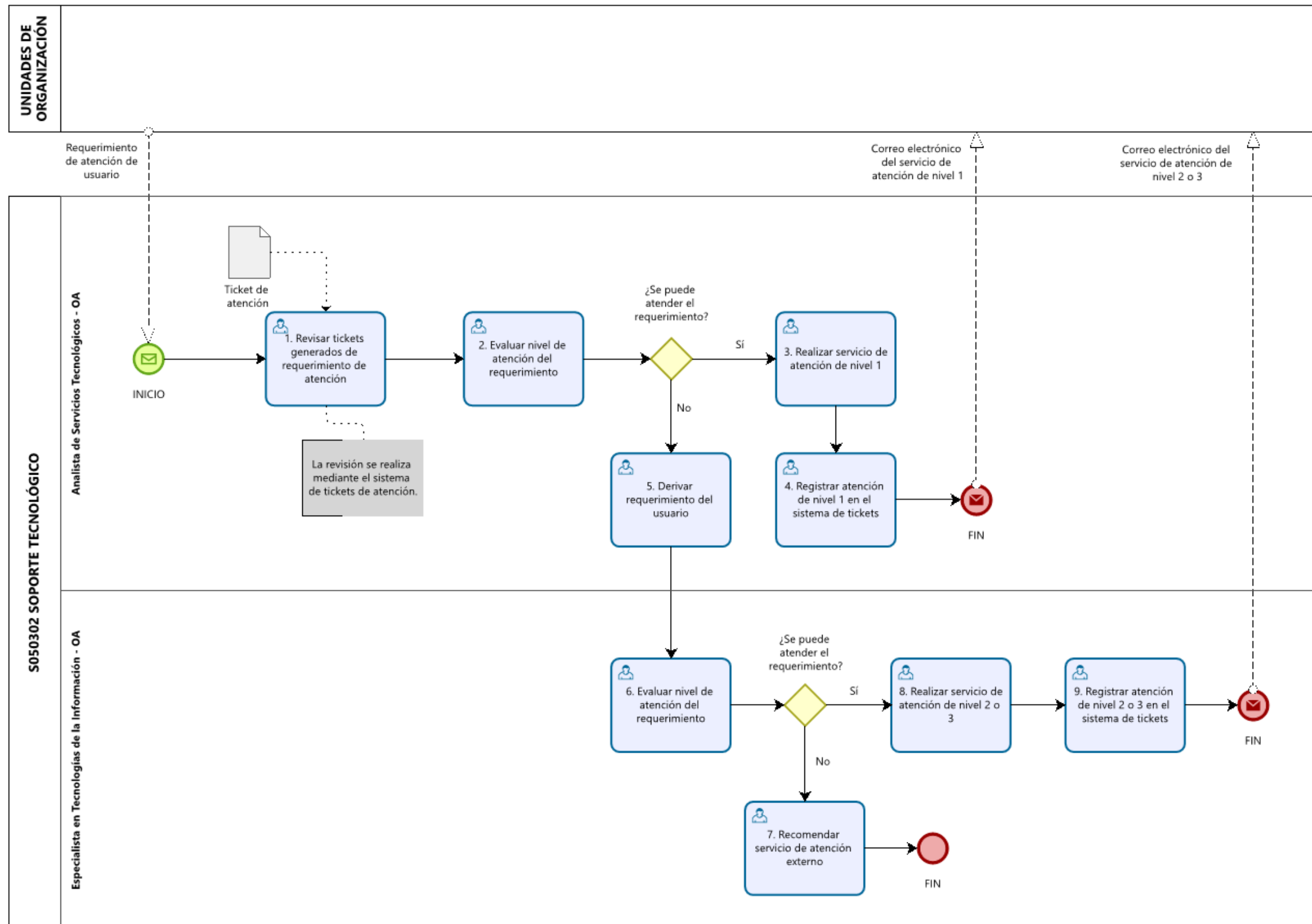
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir requerimiento de atención de usuario de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Revisar tickets generados de requerimientos de atención. <u>Nota:</u> - La revisión se realiza mediante el sistema de tickets de atención.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
2.	Evaluar nivel de atención del requerimiento. ¿Se puede atender el requerimiento? Sí: Ir a la actividad N°3. No: Ir a la actividad N°5. <u>Nota:</u> - Los requerimientos de atención pueden ser de Soporte, Desarrollo, Infraestructura o SIAF. - Los servicios de comunicación como Internet, correo electrónico y central telefónica son monitoreados de manera periódica, y también, por requerimientos de atención de los usuarios.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
3.	Realizar servicio de atención de nivel 1.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
4.	Registrar atención de nivel 1 en el sistema de tickets. <u>Nota:</u> A través del sistema de tickets de atención se realiza el envío automático del correo electrónico al usuario. FIN	Registro de atención de nivel 1 en sistema Correo electrónico automático del servicio de atención	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
5.	Derivar requerimiento del usuario al especialista en tecnologías de la información.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
6.	Evaluar nivel de atención del requerimiento. ¿Se puede atender el requerimiento? Sí: Ir a la actividad N°8.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	No: Ir a la actividad N°7.			
7.	Recomendar servicio de atención externo. FIN	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
8.	Realizar servicio de atención de nivel 2 o 3.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
9.	Registrar atención de nivel 2 o 3 en el sistema de tickets. <u>Nota:</u> <i>A través del sistema de tickets de atención se realiza el envío automático del correo electrónico al usuario.</i> Enviar correo electrónico del servicio de atención de nivel 2 o 3 a UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. FIN	Registro de atención de nivel 2 o 3 en sistema Correo electrónico automático del servicio de atención	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	- Registro de atención de nivel 1 en sistema. - Correo electrónico automático del servicio de atención - Registro de atención de nivel 2 o 3 en sistema.

Proceso relacionado
S0503 – GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS

Diagrama del Proceso



Código del procedimiento	S05030301PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Realizar el mantenimiento preventivo de equipos informáticos y periféricos que requieran las unidades de organización en las instalaciones de la Procuraduría General del Estado (PGE) para mantener la operatividad y disponer de los equipos; y, por lo tanto, el desempeño de los servidores civiles en sus labores en la institución.

Alcance del procedimiento

Desde la revisión de la programación de mantenimiento de equipos informáticos y periféricos de las unidades de organización, hasta la coordinación y entrega de los equipos operativos a las UO.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N°1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **UO:** Unidad de Organización

DEFINICIONES

- **Garantía:** Compromiso temporal que asume el fabricante de reparar o sustituir gratuitamente dicho equipo en caso de fallas o averías.
- **Mantenimiento preventivo:** Mantenimiento que permite disminuir el riesgo de daño o pérdida de los equipos. Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento o fiabilidad.
- **Prueba de mantenimiento:** Prueba de los cambios en un sistema en operación o el impacto de un entorno modificado para un sistema de operación.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
EQUIPO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	Programa de mantenimiento de equipos	Equipo de cómputo o impresión operativo	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

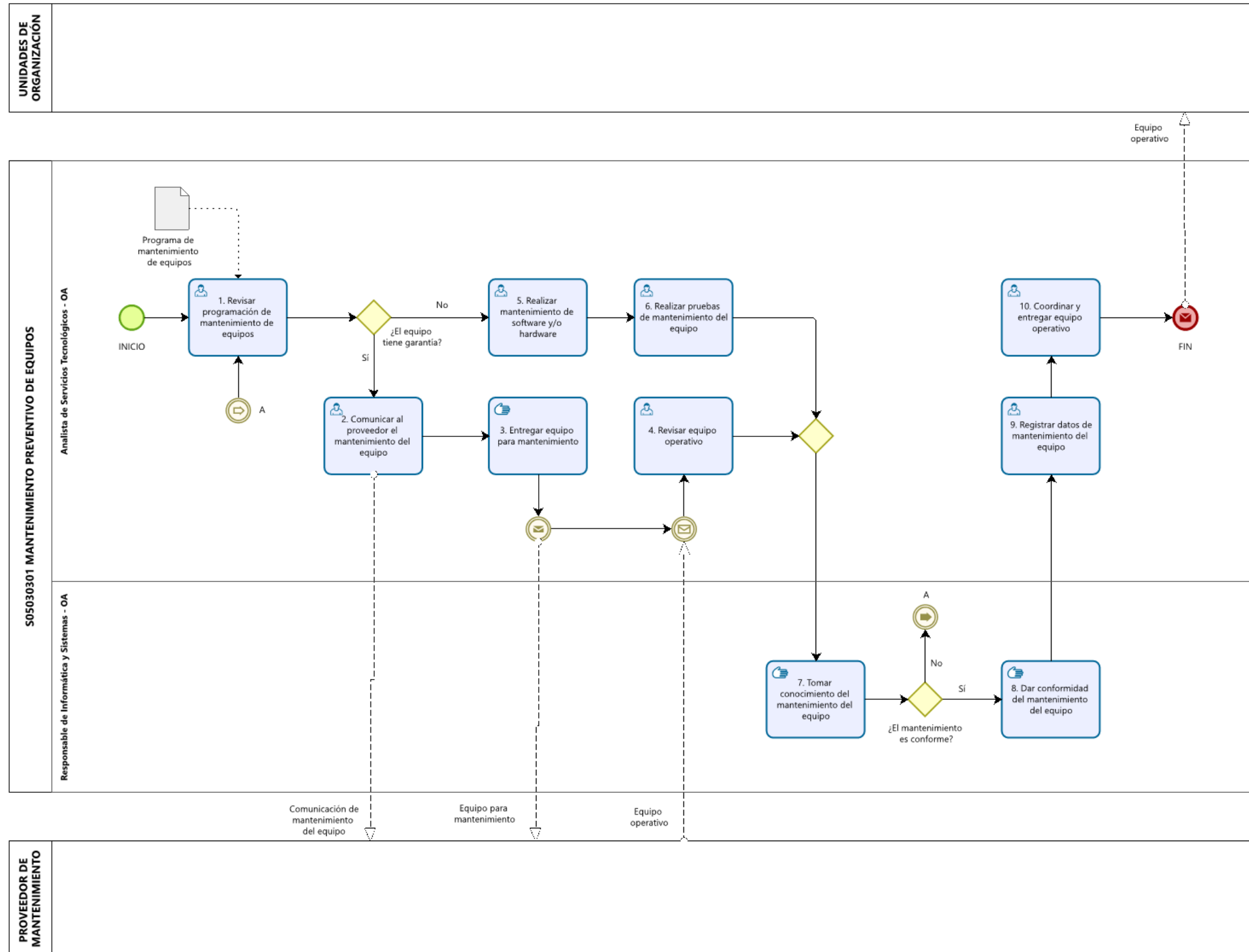
Nº	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir programa de mantenimiento de equipos de EQUIPO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS. Revisar programación de mantenimiento de equipos. ¿El equipo tiene garantía? Sí: Ir a la actividad N°3. No: Ir a la actividad N°6. <u>Nota:</u> <i>Se comunica previamente a la Unidad de Organización (UO) el mantenimiento de equipos según cronograma de mantenimiento preventivo.</i>	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
2.	Comunicar al proveedor de servicio el mantenimiento del equipo. <u>Nota:</u> <i>La comunicación de mantenimiento del equipo se realiza primero vía llamada telefónica, y luego vía correo electrónico.</i>	Comunicación de mantenimiento del equipo	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
3.	Entregar equipo para mantenimiento al proveedor de servicio.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
4.	Recibir equipo operativo de PROVEEDOR SERVICIO DE MANTENIMIENTO. Revisar equipo operativo.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
5.	Realizar mantenimiento de software y/o hardware.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
6.	Realizar pruebas de mantenimiento del equipo.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
7.	Tomar conocimiento del mantenimiento del equipo. ¿El mantenimiento es conforme? Sí: Ir a la actividad N°8. No: Ir a la actividad N°1.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
8.	Dar conformidad del mantenimiento del equipo.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
9.	Registrar datos de mantenimiento del equipo.	Registro de datos de mantenimiento de equipos	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
10.	Coordinar y entregar equipo operativo. <u>Nota:</u> <i>Se entrega el equipo operativo posterior al mantenimiento realizado por analista de servicios tecnológicos o proveedor de servicio de mantenimiento.</i> Enviar equipo operativo a UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. FIN	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	- Comunicación de mantenimiento del equipo - Registro de datos de mantenimiento de equipos

Proceso relacionado
S050303 – MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y PERIFÉRICOS

Diagrama del Proceso



 PGE Procuraduría General del Estado	PROCEDIMIENTO: S05030302PR MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS		
Código del procedimiento	S05030302PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Realizar el mantenimiento correctivo de los equipos informáticos y periféricos que requieran las unidades de organización en las instalaciones de la Procuraduría General del Estado (PGE) para resolver los problemas o incidencias relacionados al funcionamiento de los equipos, y que permita la continuidad de las labores en la institución.

Alcance del procedimiento

Desde la asistencia al área de trabajo del usuario a partir de la comunicación de avería del equipo por parte de las unidades de organización, hasta la coordinación y entrega de los equipos operativos a las UO.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N° 1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **UO:** Unidad de Organización

DEFINICIONES

- **Garantía:** Compromiso temporal que asume el fabricante de reparar o sustituir gratuitamente dicho equipo en caso de fallas o averías.
- **Mantenimiento correctivo:** Mantenimiento que corrige los errores del equipo que dependen de la intervención para volver a su función inicial. Es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos para corregirlos o repararlos.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	Comunicación de avería de equipo	Equipo operativo	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

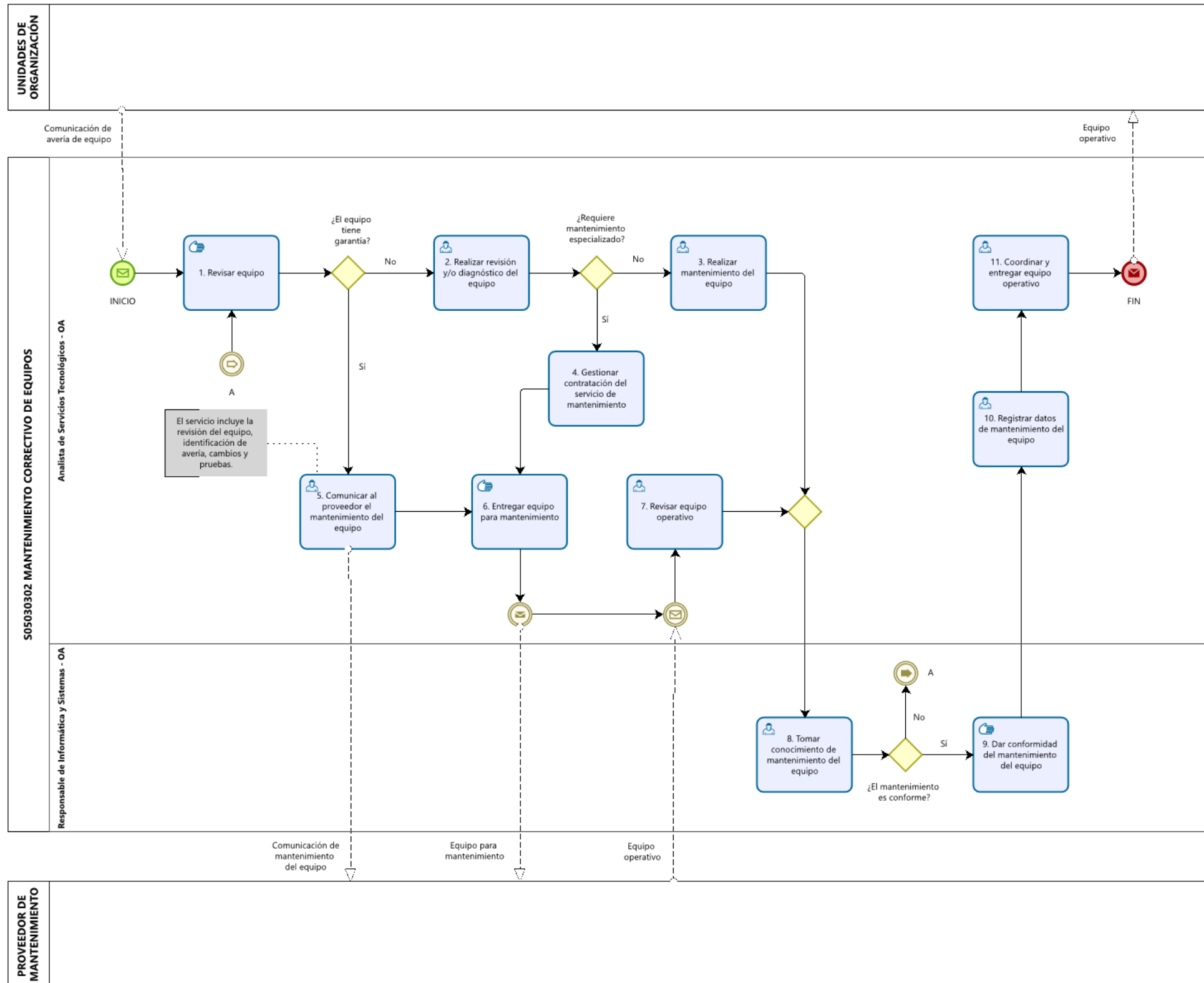
Nº	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir comunicación de avería de equipo de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Revisar equipo. ¿El equipo tiene garantía? Sí: Ir a la actividad N°5. No: Ir a la actividad N°2. <u>Nota:</u> <i>La garantía del equipo se verifica con los datos registrados del estado de equipos informáticos y periféricos.</i>	Registro del estado de equipos informáticos y periféricos	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
2.	Realizar revisión y/o diagnóstico del equipo. ¿Requiere mantenimiento especializado? Sí: Ir a actividad N°4. No: Ir a la actividad N°3.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
3.	Realizar mantenimiento del equipo.		Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
4.	Gestionar contratación del servicio de mantenimiento. Ir a la actividad N°6.		Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
5.	Comunicar al proveedor de servicio el mantenimiento del equipo. <u>Notas:</u> - El servicio incluye la revisión del equipo, identificación de avería, cambios y pruebas. - La comunicación del mantenimiento del equipo se realiza vía llamada telefónica, y luego vía correo electrónico.	Comunicación de servicio de mantenimiento con proveedor de servicio	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
6.	Entregar equipo para mantenimiento al proveedor de servicio.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
7.	Recibir equipo operativo de PROVEEDOR DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO. Revisar equipo operativo.	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
8.	Tomar conocimiento de mantenimiento del equipo. ¿El mantenimiento es conforme?		Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	Sí: Ir a la actividad N°9. No: Ir a la actividad N°1.			
9.	Dar conformidad del mantenimiento del equipo.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
10.	Registrar datos de mantenimiento del equipo.	Registro de datos de mantenimiento del equipo	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración
11.	Coordinar y entregar equipo operativo. Enviar equipo operativo a UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. FIN	-	Analista de Servicios Tecnológicos	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	- Registro del estado de equipos informáticos y periféricos - Comunicación de servicio de mantenimiento con proveedor de servicio - Registro de datos de mantenimiento del equipo

Proceso relacionado
S050303 – MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y PERIFÉRICOS

Diagrama del Proceso



-Código del procedimiento	S050401PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Realizar la atención y desarrollo de aplicaciones y sistemas que disponen los usuarios de las unidades de organización para mejorar la interacción entre los usuarios y los sistemas de información como aplicaciones, softwares, portales, plataformas, entre otros sistemas informáticos.

Alcance del procedimiento

Desde la identificación del requerimiento de sistemas de información por las unidades de organización, hasta el registro de incidencias de mantenimientos o la evaluación del requerimiento de sistemas de información.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N°1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Sistemas de información:** Conjunto de componentes que interactúan entre sí con un fin común. Permiten administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y particularidades de cada institución.
- **Arquitectura del sistema:** Representación de un sistema en la que hay una correlación de funciones con componentes de hardware y software.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	Requerimiento del sistema de información	Requerimiento de nuevo sistema de información	S050402 DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
		Requerimiento de mejora estructural del sistema	
		Requerimiento de mejora funcional del sistema	
		Requerimiento de actualización de arquitectura del sistema	

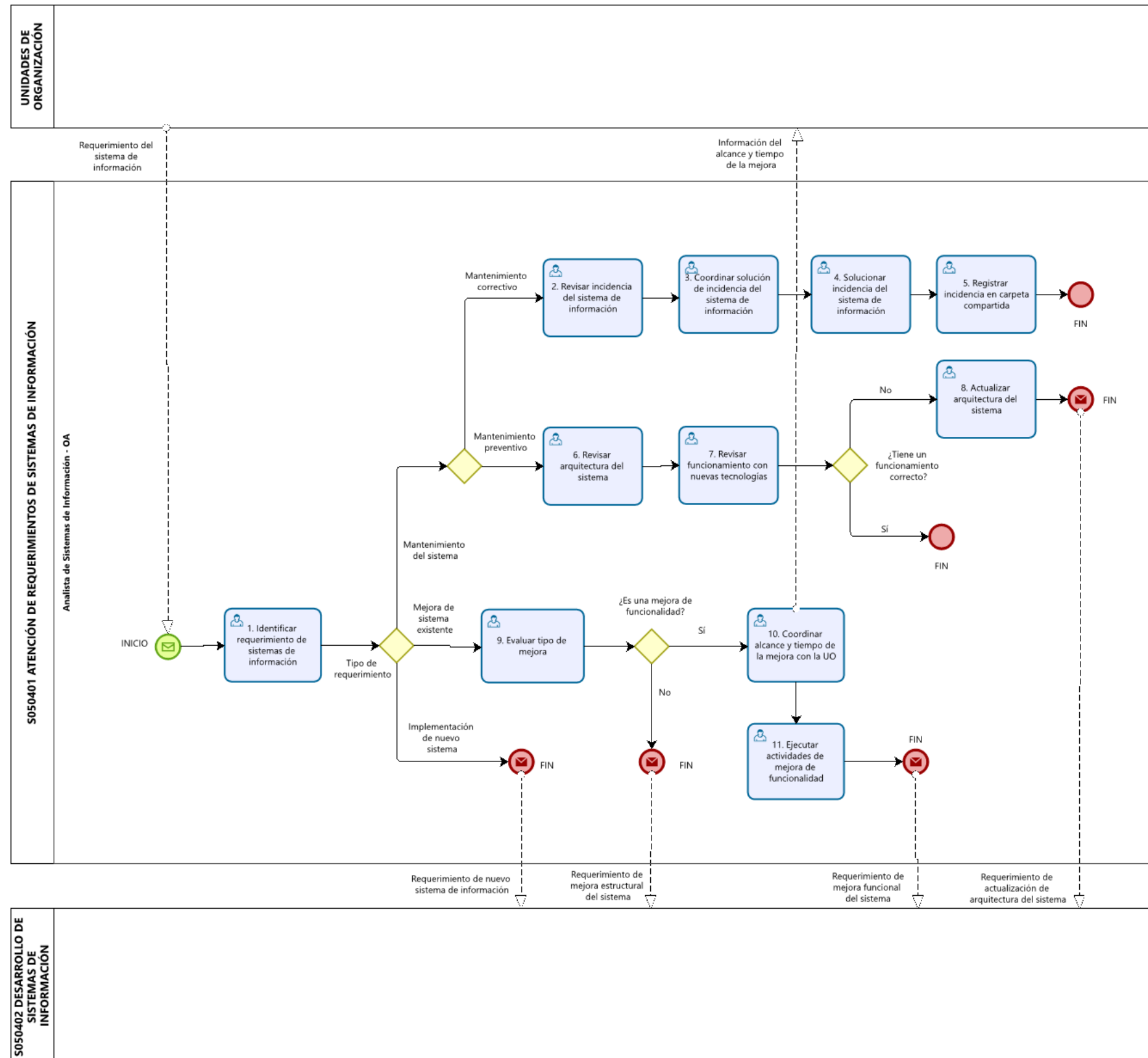
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir requerimiento del sistema de información de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Identificar requerimiento de sistemas de información. Tipo de requerimiento Mantenimiento del sistema Mantenimiento correctivo: Ir a la actividad N°2. Mantenimiento preventivo: Ir a la actividad N°6. Mejora de sistema existente: Ir a la actividad N°9. Implementación de nuevo sistema: Enviar requerimiento de nuevo sistema de información a S050402 DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
2.	Revisar incidencia del sistema de información. <u>Nota:</u> <i>El mantenimiento depende del arquitecto de sistemas.</i>	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
3.	Coordinar solución de incidencia del sistema de información con las UO.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
4.	Solucionar incidencia del sistema de información.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
5.	Registrar incidencia en carpeta compartida. FIN	Registro de incidencia en carpeta compartida	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
6.	Revisar arquitectura del sistema.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
7.	Revisar funcionamiento con nuevas tecnologías. ¿Tiene un funcionamiento correcto? Sí: FIN No: Ir a la actividad N°8.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
8.	Actualizar arquitectura del sistema. Enviar requerimiento de actualización de arquitectura del sistema a S050402 DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. FIN	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
9.	Evaluar tipo de mejora. ¿Es una mejora de funcionalidad? Sí: Ir a la actividad N°10. No: Enviar requerimiento de mejora estructural del sistema a S050402 DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
10.	Coordinar alcance y tiempo de la mejora con la UO.	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración
11.	Ejecutar actividades de mejora de funcionalidad. Enviar requerimiento de mejora funcional del sistema a S050402 DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN. FIN	-	Analista de Sistemas de Información	Oficina de Administración

Formatos	Registros
Formato de incidencias	Registro de incidencia en carpeta compartida

Proceso relacionado
S0504 – GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Diagrama del Proceso



Código del procedimiento	S050402PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Ejecutar el desarrollo de sistemas de información solicitados por las unidades de organización, a fin de satisfacer las necesidades operativas, las mismas que coadyuvan a mejorar la eficiencia en las actividades de los usuarios.

Alcance del procedimiento

Desde la recepción del requerimiento de sistema de información de las unidades de organización, hasta el desarrollo del sistema de información, previa conformidad del desarrollo.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N° 1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- **TDR:** Términos de Referencia
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Proceso de negocio:** Conjunto de actividades o tareas relacionadas y estructuradas que en una secuencia específica produce un servicio o producto para un cliente.
- **Prototipo del sistema:** Modelo del comportamiento del sistema que puede ser usado para entenderlo completamente o ciertos aspectos para clarificar los requerimientos.
- **Sistemas de información:** Conjunto de componentes que interactúan entre sí con un fin común. Permiten administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y particularidades de cada institución.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	• Requerimiento de nuevo sistema de información • Requerimiento de mejora estructural del sistema • Requerimiento de mejora funcional del sistema • Requerimiento de actualización de arquitectura	• Sistema de información desarrollado	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir requerimiento de sistema de información.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
2.	Definir alcance del sistema.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
3.	Coordinar revisión del requerimiento del sistema con la UO.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
4.	Evento: Reunión de aprobación Aprobar requerimiento y aceptación del sistema con la UO. <u>Nota:</u> <i>El personal de informática realiza recomendaciones técnicas con perspectiva de sistemas.</i> <u>Documento:</u> <i>Acta de aprobación.</i>	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
5.	Recopilar actividades operativas. <u>Nota:</u> <i>Se recopilan requerimientos para el desarrollo de una solución tecnológica o sistema de información.</i>	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
6.	Identificar procesos de negocio de requerimiento.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
7.	Identificar y diseñar proceso macro, a nivel operativo y funcional.	Diseño de proceso macro	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
8.	Elaborar prototipo del sistema.	Prototipo del sistema	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
9.	Elaborar cronograma de desarrollo de sistema y solicitar aprobación. <u>Nota:</u> <i>Se establece el alcance y tiempo del desarrollo de la solución tecnológica o sistema de información.</i>	Cronograma de desarrollo de sistema de información	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración

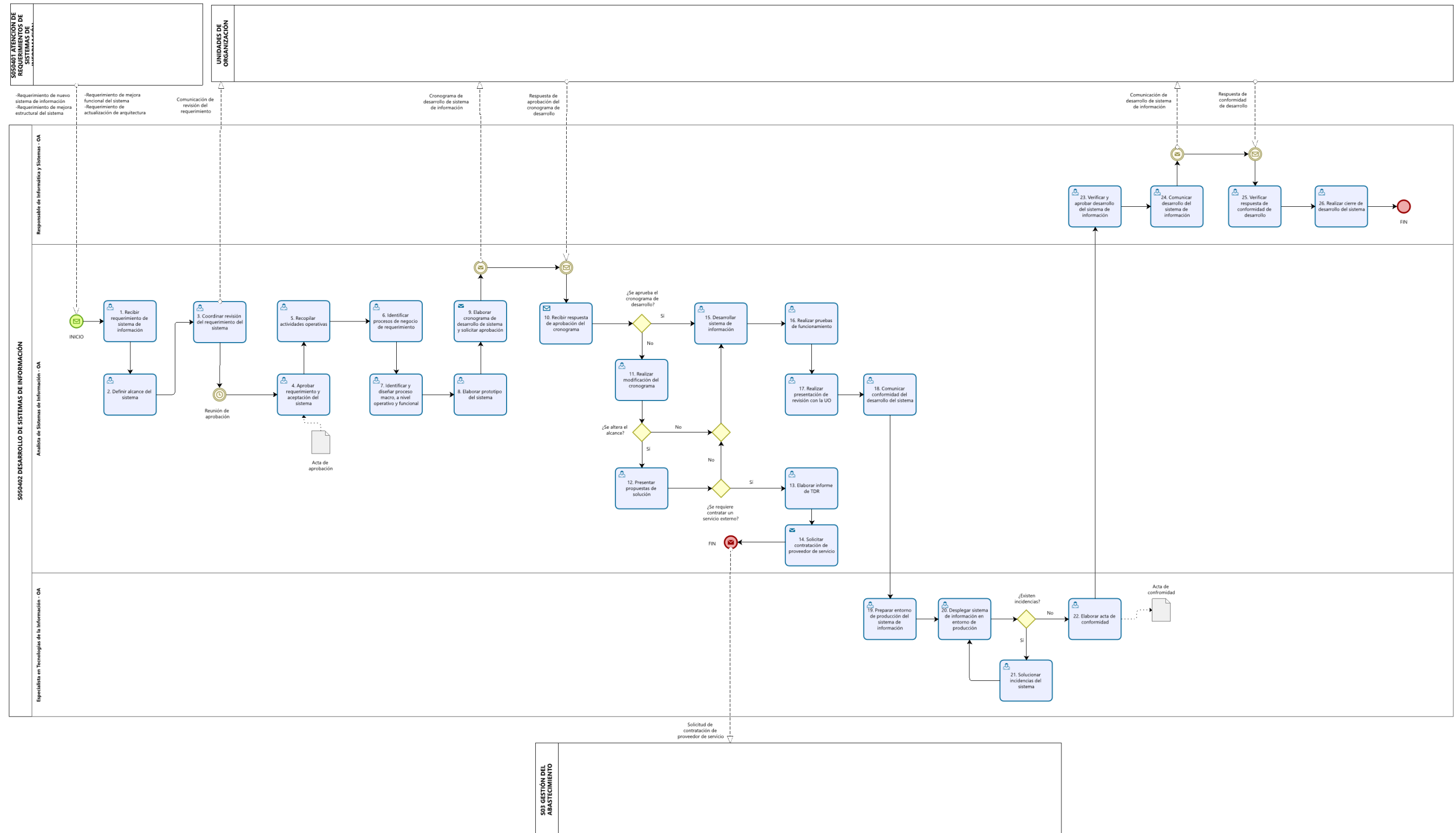
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
10.	Recibir respuesta de aprobación del cronograma de desarrollo de la UO. ¿Se aprueba el cronograma de desarrollo? Sí: Ir a la actividad N°15. No: Ir a la actividad N°11.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
11.	Realizar modificación del cronograma. ¿Se altera el alcance? Sí: Ir a la actividad N° 12. No: Ir a la actividad N° 15.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
12.	Presentar propuestas de solución. ¿Se requiere contratar un servicio externo? Sí: Ir a la actividad N°13. No: Ir a la actividad N°15.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
13.	Elaborar informe de TDR.	Informe de TDR	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
14.	Solicitar contratación de proveedor de servicio al área de Abastecimiento. FIN	Solicitud de contratación de proveedor de servicio	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
15.	Desarrollar sistema de información.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
16.	Realizar pruebas de funcionamiento.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
17.	Realizar presentación de revisión con la UO. <u>Nota:</u> <i>La unidad de organización brinda la conformidad del desarrollo del sistema de información.</i>	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
18.	Comunicar conformidad del desarrollo del sistema a especialista en tecnologías de la información.	-	Analista en Sistemas de Información	Oficina de Administración
19.	Preparar entorno de producción del sistema de producción.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
20.	Desplegar sistema de información en entorno de producción. ¿Existen incidencias? Sí: Ir a la actividad N°21. No: Ir a la actividad N°22. FIN	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
21.	Solucionar incidencias del sistema.		Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
22.	Elaborar acta de conformidad.	Acta de conformidad de desarrollo del sistema	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
23.	Verificar y aprobar desarrollo del sistema de información.		Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
24.	Comunicar desarrollo del sistema de información a las UO solicitantes.	Comunicación de desarrollo del sistema de información	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
25.	Recibir respuesta de conformidad de desarrollo de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Verificar respuesta de conformidad de desarrollo.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
26.	Realizar cierre de desarrollo del sistema. <u>Nota:</u> <i>El cierre del desarrollo se realiza cuando se tiene la conformidad de implementación de las UO.</i> FIN	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

Formatos	Registros
• Formato de TDR • Formato de acta de conformidad de desarrollo del sistema	• Diseño de proceso macro • Prototipo del sistema • Cronograma de desarrollo de sistema de información • Informe de TDR • Solicitud de contratación del servicio profesional • Acta de conformidad de desarrollo del sistema • Comunicación de desarrollo del sistema de información

Proceso relacionado
S0504 – GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Diagrama del Proceso



 PGE Procuraduría General del Estado	PROCEDIMIENTO: S050501PR IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS		
Código del procedimiento	S050501PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Brindar solución a las necesidades de implementación tecnológica de las unidades de organización para desarrollar la arquitectura informática en los sistemas, procesadores, circuitos y programas de los sistemas de la Procuraduría General del Estado (PGE).

Alcance del procedimiento

Desde la definición de la necesidad de implementación tecnológica de las unidades de organización, hasta la verificación de la respuesta de conformidad de la implementación por el responsable de informática y sistemas.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N°1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Infraestructura tecnológica:** Agrupa y organiza el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación.
- **Sistemas de información:** Conjunto de componentes que interactúan entre sí con un fin común. Permiten administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y particularidades de cada institución.
- **Switch:** Dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en red formando una red de área local (LAN) y cuyas especificaciones técnicas siguen el estándar conocido como Ethernet.
- **Firewall:** Equipo que permite que los clientes se sitúen en una red segura e independiente, directamente con el Internet y sin restricciones.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Cientes
UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	Necesidad de implementación de bien o servicio tecnológico vía correo electrónico	Infraestructura tecnológica implementada	S050502 MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

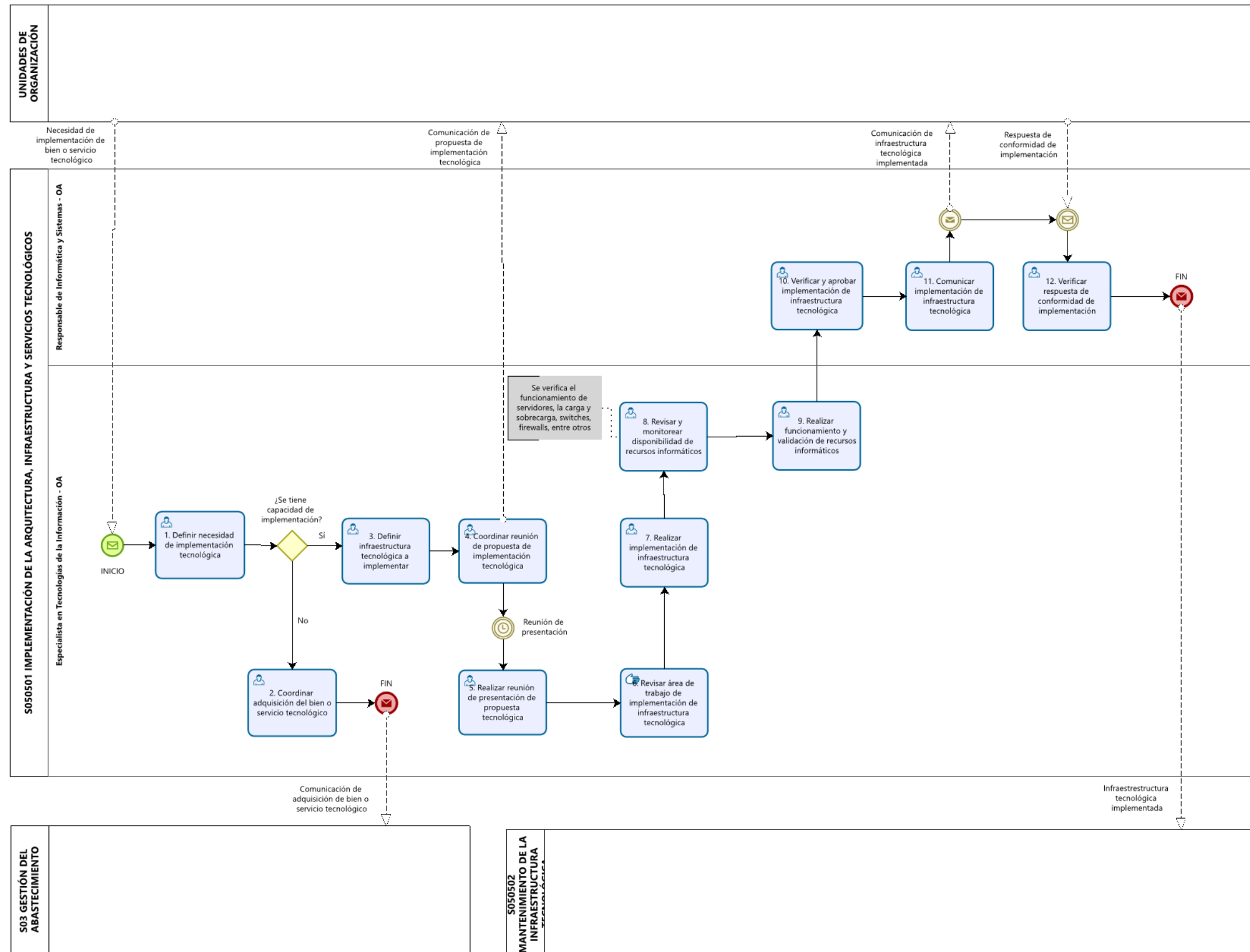
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir necesidad de implementación de bien o servicio tecnológico de UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Definir necesidad de implementación tecnológica. ¿Se tiene capacidad de implementación? Sí: Ir a la actividad N°3. No: Ir a la actividad N°2.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
2.	Coordinar adquisición del bien o servicio tecnológico con el área de Abastecimiento. <u>Nota:</u> <i>Se coordina la adquisición del bien no existente en las instalaciones de la PGE o servicio de proveedor.</i> FIN	Comunicación de adquisición de bien o servicio tecnológico	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
3.	Definir infraestructura tecnológica a implementar.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
4.	Coordinar reunión de propuesta de implementación tecnológica con las UO.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
5.	Evento: Reunión de presentación. Realizar reunión de presentación de propuesta tecnológica. <u>Nota:</u> <i>En la reunión de presentación se coordina fechas de implementación, participación de personal encargado, entre otros.</i>	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
6.	Revisar área de trabajo de implementación de infraestructura tecnológica.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
7.	Realizar implementación de infraestructura tecnológica.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
8.	Revisar y monitorear disponibilidad de recursos informáticos. <u>Nota:</u>	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<i>Se verifica el funcionamiento de servidores, la carga y sobrecarga, switches, firewalls, entre otros.</i>			
9.	Realizar funcionamiento y validación de recursos informáticos.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
10.	Verificar y aprobar implementación de infraestructura tecnológica. FIN	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
11.	Comunicar implementación de infraestructura tecnológica a las UO.	Comunicación de implementación de infraestructura tecnológica	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
12.	Recibir respuesta de conformidad de implementación de las UNIDADES DE ORGANIZACIÓN. Verificar respuesta de conformidad de implementación. Enviar infraestructura tecnológica implementada a S050502 MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA. FIN	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	- Comunicación de adquisición de bien o servicio tecnológico - Comunicación de implementación de infraestructura tecnológica

Proceso relacionado
S0505 – GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Diagrama del Proceso



Código del procedimiento	S050502PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Realizar el mantenimiento de la infraestructura tecnológica para mantener el funcionamiento de los equipos tecnológicos como servidores, sistemas de alimentación ininterrumpida, *firewall* y *switch core* en la institución.

Alcance del procedimiento

Desde el diagnóstico, evaluación y recomendación de la infraestructura tecnológica por el especialista en tecnologías de la información, hasta la conformidad del servicio de mantenimiento culminado al área de Abastecimiento.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
3. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
5. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Central telefónica:** Lugar empleado por una empresa operadora de telefonía donde se encuentra un equipo de conmutación y las demás instalaciones necesarias para la operación de llamadas telefónicas. Esta operación puede ser a través de Internet (nube) o a través de instalación física.
- **Firewall:** Equipo que permite que los clientes se sitúen en una red segura e independiente, directamente con el Internet y sin restricciones.
- **Infraestructura tecnológica:** Agrupa y organiza el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación.
- **Sistemas de información:** Conjunto de componentes que interactúan entre sí con un fin común. Permiten administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y particularidades de cada institución.
- **Switch:** Dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en red formando una red de área local (LAN) y cuyas especificaciones técnicas siguen el estándar conocido como Ethernet.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Clientes
S050501 IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Infraestructura tecnológica	Conformidad del servicio de mantenimiento culminado	S03 GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

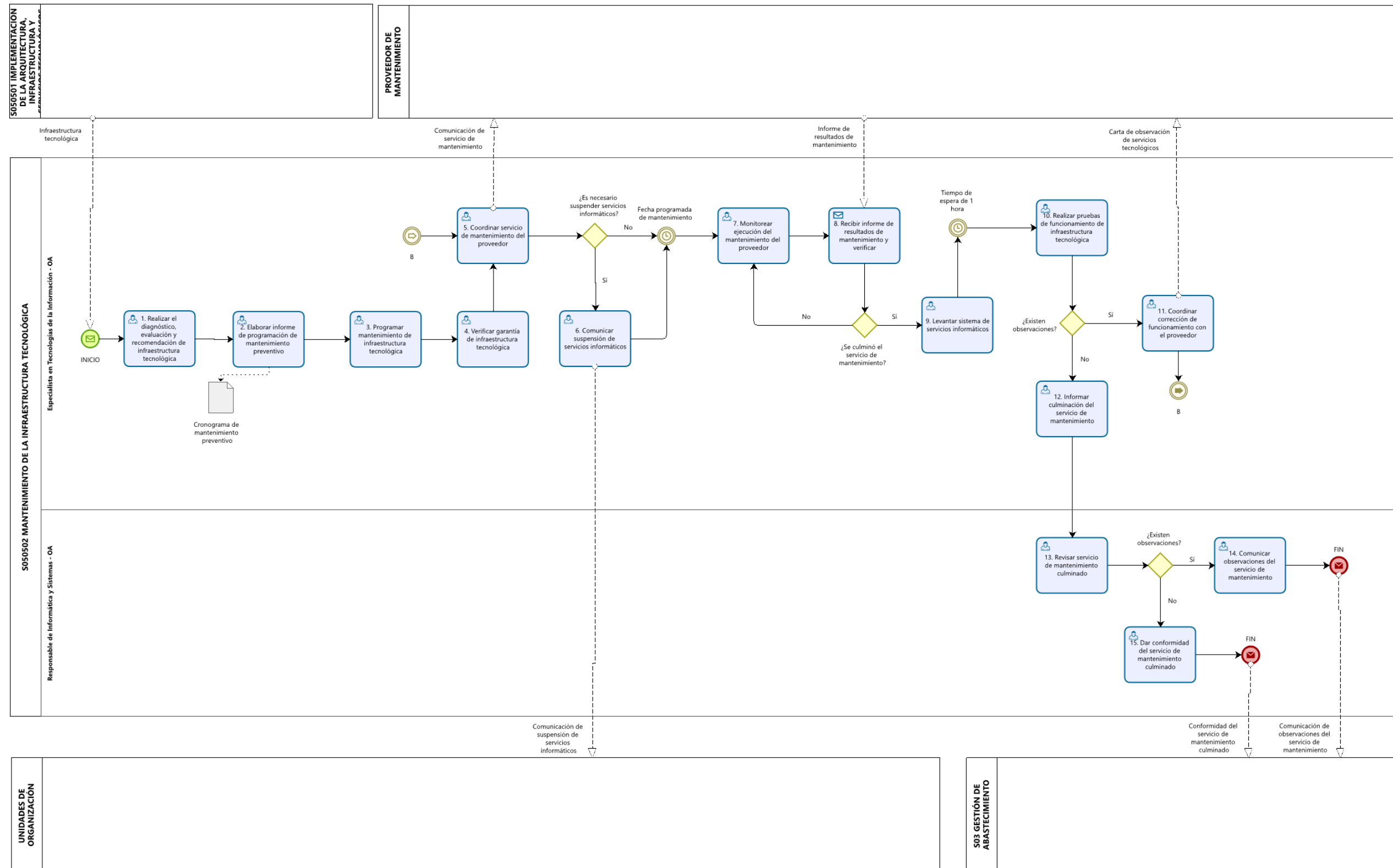
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Recibir infraestructura tecnológica de S050501 IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA, INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS TECNOLÓGICOS Realizar el diagnóstico, evaluación y recomendación de infraestructura tecnológica.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
2.	Elaborar informe de programación de mantenimiento preventivo. <u>Nota:</u> <i>Se genera el cronograma de mantenimiento preventivo.</i>	Informe técnico de programación de mantenimiento preventivo	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
3.	Programar mantenimiento de infraestructura tecnológica. <u>Notas:</u> <i>-Los equipos tecnológicos para mantenimiento son: Servidores, Firewall, UPS y Switch Core.</i>	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
4.	Verificar garantía de infraestructura tecnológica. <u>Nota:</u> <i>Se verifica las fechas del servicio, cantidad de cuentas, entre otros.</i>	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
5.	Coordinar servicio de mantenimiento del proveedor de servicio. ¿Es necesario suspender servicios informáticos? Sí: Ir a la actividad N°6. No: Ir a la actividad N°7.	Comunicación de servicio de mantenimiento	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
6.	Comunicar suspensión de servicios informáticos a las UO vía correo electrónico.	Comunicación de suspensión de servicios informáticos	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
7.	Evento: Fecha programada de mantenimiento. Monitorear ejecución del mantenimiento del proveedor de servicio.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
8.	Recibir informe de resultados de mantenimiento del proveedor de servicio y verificar. ¿Se culminó el servicio de mantenimiento? Sí: Ir a la actividad N°9. No: Ir a la actividad N°7.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
9.	Levantar sistema de servicios informáticos. Evento: Tiempo de espera de 1 hora.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
10.	Realizar pruebas de funcionamiento de infraestructura tecnológica. ¿Existen observaciones del funcionamiento? Sí: Ir a la actividad N°11. No: Ir a la actividad N°12.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
11.	Coordinar corrección de funcionamiento con el proveedor de servicio. Ir a la actividad N°5. <u>Nota:</u> <i>Cuando las observaciones no son levantadas satisfactoriamente, se envía una carta al proveedor de servicio.</i> Enviar carta de observación de servicios tecnológicos a PROVEEDOR DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO.	Carta de observación de servicios tecnológicos	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
12.	Informar culminación del servicio de mantenimiento al responsable de informática y sistemas.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
13.	Revisar servicio de mantenimiento culminado. ¿Existen observaciones? Sí: Ir a la actividad N°14. No: Ir a la actividad N°15.	-	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
14.	Comunicar observaciones del servicio de mantenimiento del proveedor al área de Abastecimiento. FIN	Comunicación de observaciones del servicio de mantenimiento	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración
15.	Dar conformidad del servicio de mantenimiento culminado. Enviar conformidad del servicio de mantenimiento a S03 GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO. FIN	Conformidad del servicio de mantenimiento	Responsable de Informática y Sistemas	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	- Informe técnico de programación de mantenimiento preventivo - Comunicación de servicio de mantenimiento - Comunicación de suspensión de servicios informáticos - Carta de observación de servicios tecnológicos - Comunicación de observaciones del servicio de mantenimiento - Conformidad del servicio de mantenimiento

Proceso relacionado
S0505 – GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Diagrama del Proceso



Código del procedimiento	S050503PR	Versión	0
Nombre del procedimiento	GESTIÓN DEL BACKUP DE LA INFORMACIÓN		

Rol	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Daniel Camacho Zárate	Responsable de Informática y Sistemas	
	Julio Julca Rojas	Jefe de la Oficina de Administración	
Revisado por:	Víctor Jesús Abel Peña Flores	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Augusto Ovidio Ávila Callao	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Martin Mijichich Loli	Gerente General	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
00	-	Versión inicial del documento

Objetivo del procedimiento

Realizar el backup diario automático de la data local de los sistemas de información, y el backup manual en caso se requiera; de bases de datos y videovigilancia para almacenar y disponer de la información de los usuarios de las unidades de organización.

Alcance del procedimiento

Desde la copia de inicial de sistemas de información, bases de datos y videovigilancia, hasta la verificación de los resultados del backup en los servidores por el especialista en tecnologías de la información.

Base normativa

1. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
2. Decreto Legislativo N°1412-2018-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
4. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la sección primera y la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la Procuraduría General del Estado, respectivamente.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
6. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.

Siglas y Definiciones

SIGLAS

- **OA:** Oficina de Administración
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **UO:** Unidades de Organización

DEFINICIONES

- **Backup:** Copia de seguridad de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
- **Servidor:** Sistema que proporciona recursos, datos, servicios o programas a otros ordenadores, a través de una red.
- **Disco duro:** Dispositivo de almacenamiento de datos que emplea un sistema de grabación magnética para almacenar o recuperar archivos digitales.

ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Clientes
PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO	• Equipos informáticos y periféricos	• Backup de la información almacenada	CUSTODIA DE BACKUP DE LA INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	INICIO Realizar copia inicial de sistemas de información, bases de datos y videovigilancia.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
2.	Realizar backup diario automático de la data local. ¿Existe alguna incidencia del backup automático? Sí: Ir a la actividad N°3. No: Ir a la actividad N°4.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
3.	Realizar backup manual.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
4.	Almacenar data en disco duro.	-	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración
5.	Verificar resultados del backup. FIN	Resultados del backup	Especialista en Tecnologías de la Información	Oficina de Administración

Formatos	Registros
N/A	Resultados del backup

Proceso relacionado
S0505 – GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Diagrama del Proceso

