



**PERÚ**

Ministerio de  
Educación

Viceministerio de  
Gestión Institucional

Proyecto Especial de  
Inversión Pública  
Escuelas Bicentenario






**BICENTENARIO  
PERÚ 2021**

# **DIRECTIVA**

## **“ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS TÉCNICO-FUNCIONALES DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL PEIP EB”**

<b>Resolución de Aprobación</b>			
Resolución Directoral Ejecutiva N° 00013-2022-MINEDU/VMGI-PEIP EB-DIEJE			
<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Páginas</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB	1.0	16	<b>17/02/2022</b>

 		<b>Ministerio de Educación</b>	<b>Viceministerio de Gestión Institucional</b>	<b>Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario</b>	 <b>BICENTENARIO PERÚ 2021</b>
<b>Código:</b> DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		<b>Denominación del Documento Normativo:</b> “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

## I. OBJETIVO

Definir el flujo de atención de los requerimientos técnico funcionales a ser atendidos por la Mesa de Ayuda y/o el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario.

## II. FINALIDAD

Orientar a los usuarios respecto a las actividades y roles participantes en la atención de requerimientos por parte de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información, estableciendo los canales para la recepción y canalización de dichos requerimientos.

## III. ALCANCE


La presente directiva es de aplicación a todos los servidores de las unidades funcionales del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario, cualquiera sea su régimen contractual y laboral; así mismo, abarca los requerimientos técnico funcionales presentados por usuarios de las diferentes unidades funcionales del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario a través de los canales de atención definidos para tal fin.




## IV. BASE NORMATIVA

- 4.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- 4.2. Ley N° 28612 que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 024-2006-PCM.
- 4.3. Resolución Ministerial N° 004–2016–PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2014 - Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos. 2ª. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, así como su modificatoria.
- 4.4. Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas, Procesos del ciclo de vida del software. 3° Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 4.5. Resolución Ministerial N° 338-2020-MINEDU, que aprueba el “Manual de Operaciones del Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario”.

  
 MENDOZA DE LA CRUZ  
 Israel Miguel FAU  
 20606567694 soft  
 DIRECTOR DE LA OFICINA  
 DE ASESORIA JURÍDICA -  
 PEIPEB  
 Doy V° B°  
 2022/02/16 17:15:56  
**VISTO BUENO**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

  
 RODRIGUEZ SANCHEZ  
 Marina FAU 20606567694  
 soft  
 DIRECTORA DE LA  
 OFICINA DE  
 PLANEAMIENTO Y  
 PRESUPUESTO - PEIPEB  
 En señal de conformidad  
 2022/02/16 18:48:53  
**VISTO BUENO**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

  
 VALLEJO HUAYNE Victor  
 Andres FAU 20606567694  
 soft  
 DIRECTOR DE LA OFICINA  
 DE TECNOLOGÍAS DE  
 INFORMACIÓN - PEIPEB  
 Doy V° B°  
 2022/02/16 17:49:27  
**VISTO BUENO**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

		Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario	 BICENTENARIO PERÚ 2021
Código: DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		Denominación del Documento Normativo: “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

- 4.6. Resolución Directoral N° 056 – 2017 – INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27002:2017 - Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Código de prácticas para controles de seguridad de la información. 1ª Edición”.
- 4.7. Resolución Jefatural N° 090-95-INEI, aprueba la Directiva N° 008-95-INEI-SJI “Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública”.
- 4.8. Resolución Jefatural N° 053-2003-INEI, que aprueba la Directiva N° 004-2003-INEI/DTNP sobre “Norma Técnica para la Implementación del Registro de Recursos Informáticos en las Instituciones de la Administración Pública”.
- 4.9. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”.



Las normas señaladas incluyen sus respectivas modificatorias.

## V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 5.1. **Canales de Atención:** Medios de comunicación que tienen los usuarios del PEIP EB, para solicitar la atención de incidencias y/o requerimientos informáticos que requieran de la Mesa de Ayuda.
- 5.2. **Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información (Catálogo de Servicios de TI):** Compendio de los servicios técnicos que brinda la OTI a las unidades funcionales del PEIP EB.
- 5.3. **Incidencia:** Interrupción no planificada de los servicios y/o recursos tecnológicos que se brindan en el PEIP EB.
- 5.4. **Requerimiento:** Solicitud de servicio de asistencia respecto al funcionamiento de componentes físicos, así como de equipos informáticos y/o sistemas de información existentes.
- 5.5. **Usuario:** Persona que utiliza los recursos y/o activos informáticos de la institución para fines laborales.

## VI. SIGLAS

- 6.1. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, que consiste en el conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información.
- 6.2. **OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB.
- 6.3. **PEIP EB:** Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario.

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario	 <b>BICENTENARIO PERÚ 2021</b>
Código: DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		Denominación del Documento Normativo: “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1. La OTI es la encargada de la gestión de los recursos y servicios de TI, así como de garantizar su disponibilidad y confiabilidad en beneficio de los usuarios y colaboradores de la entidad.
- 7.2. El servicio de atención de la Mesa de Ayuda se orienta bajo el enfoque de la metodología ITIL, el cual contempla las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.
- 7.3. La Mesa de Ayuda atiende requerimientos de soporte técnico, ya sea a nivel de soporte micro y macro informático, como atenciones para generación de accesos, que son derivados al Analista de Infraestructura Tecnológica, según corresponda; estos requerimientos se encuentran establecidos en el Catálogo de Servicios de TI adjunto en el Anexo N° 01.
- 7.4. La Mesa de Ayuda también debe brindar atención a los requerimientos técnicos como incidentes, análisis, solicitudes de reportes, consultas y capacitaciones de las aplicaciones a cargo de la OTI, considerando los recursos informáticos del PEIP EB a su cargo.
- 7.5. La Mesa de Ayuda debe analizar posibles problemas funcionales de los aplicativos informáticos a partir de requerimientos registrados, los cuales podrán ser derivados al Analista de Desarrollo de Sistemas.
- 7.6. La Mesa de Ayuda derivará los requerimientos funcionales, tales como reportes frecuentes, eventuales y de procesamiento, así como capacitaciones funcionales y consultas sobre el uso de sistemas, al Analista de Desarrollo de Sistemas, según corresponda.
- 7.7. El PEIP EB está comprometido con la implementación del Modelo de Integridad para las Entidades del Sector Público; en ese contexto, los servicios que se presten en el marco de la presente directiva incorporarán el enfoque de integridad.

## VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. Roles participantes

#### 8.1.1. Usuario




Personal que labora en cualquier unidad funcional del PEIP EB, que realiza una solicitud o requerimiento de atención a través de los canales definidos para tal fin.

#### 8.1.2. Gestor de Mesa de Ayuda

Personal de OTI a cargo de gestionar la atención de requerimientos de la Mesa de Ayuda.

#### 8.1.3. Analista de Mesa de Ayuda

Personal de OTI a cargo de la canalización y derivación de requerimientos recibidos en la Mesa de Ayuda.

		Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario	 BICENTENARIO PERÚ 2021
Código: DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		Denominación del Documento Normativo: “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

#### 8.1.4. Analista de Infraestructura Tecnológica

Personal de OTI a cargo de la atención de requerimientos de infraestructura y plataforma tecnológica recibidos por la Mesa de Ayuda.

#### 8.1.5. Analista de Soporte Técnico

Personal de OTI a cargo de la atención de requerimientos de soporte técnico recibidos por la Mesa de Ayuda.

#### 8.1.6. Analista de Desarrollo de Sistemas

Personal de OTI a cargo de la atención de incidentes funcionales recibidos por la Mesa de Ayuda.

### 8.2. Canales de atención para la solicitud de requerimientos

#### 8.2.1. Telefónico o Mensaje por Whatsapp: A través del número (+51) 952 889 632<sup>1</sup>.

Los usuarios que requieran atención y se comuniquen a la Mesa de Ayuda a través del número telefónico indicado, deberán brindar la información mínima siguiente para su atención:

- Datos personales.
- Unidad funcional.
- Número telefónico de contacto.
- Descripción del inconveniente tecnológico que le impide cumplir sus funciones.




**8.2.2. Correo electrónico institucional:** El usuario deberá enviar un correo electrónico con su solicitud a la cuenta [helpdesk@peip-eb.gob.pe](mailto:helpdesk@peip-eb.gob.pe) y de ser el caso, deberá adjuntar documentos para un mejor análisis del requerimiento.

**8.2.3. Software:** El usuario deberá registrar su solicitud a través de la plataforma de Mesa de Ayuda una vez que ésta se encuentre implementada y ubicada en la Intranet Institucional, utilizando las credenciales de acceso que utiliza para su acceso a la red.

**8.2.4. Sistema de Trámite Documentario:** Debe ser dirigido al Director de la Oficina de Tecnologías de la Información, detallando el requerimiento y/o incidencia informático(a).

**8.2.5. Presencial:** Solicitud verbal presentada por un usuario de las unidades funcionales del PEIP EB.

<sup>1</sup> El número podrá ser actualizado en función de la disponibilidad de líneas telefónicas en el PEIP EB.

		Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario	 BICENTENARIO PERÚ 2021
Código: DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		Denominación del Documento Normativo: “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

### 8.3. Prioridad de atenciones




**8.3.1. Prioridad crítica:** Situación en la que el servicio se ve afectado de manera severa, impidiendo su uso y afectando actividades críticas. Dichos servicios están relacionados con:

- a. Pérdida del servicio de intranet y/o internet.
- b. Pérdida del servicio de telefonía móvil y/o fija.
- c. Caída del servicio del Sistema de Trámite Documentario o el que haga sus veces.
- d. Pérdida del servicio SIGA y/o SIAF.
- e. Caída del Portal Web Institucional.

Para los eventos críticos se realizarán las siguientes acciones:

- El Analista de Mesa de Ayuda registrará el incidente en la BD de Requerimientos, analizará, derivará y comunicará al personal especializado o encargado para la atención por los medios que sean necesarios.
- La Mesa de Ayuda enviará un comunicado vía correo electrónico institucional a los usuarios informando sobre el estado de los servicios afectados; en caso no se disponga del servicio de correo, la comunicación será a través de teléfono a los Directores o coordinadores administrativos de las unidades funcionales, quienes a su vez informarán a quienes corresponda; en caso no se cuente con telefonía, el personal de la Mesa de Ayuda informará verbalmente acerca de la situación.
- La Mesa de Ayuda informará mediante un correo electrónico institucional al Director de la OTI todos los detalles del problema y las acciones que se están llevando a cabo.
- Una vez solucionado el incidente se enviará un comunicado a los usuarios del PEIP EB.
- Una vez solucionado el evento, el personal especialista de la OTI responsable de el/los servicios afectados informarán a través del correo electrónico institucional los detalles completos del incidente y su solución al Director de la OTI.

**8.3.2. Prioridad alta:** Se considera así a las incidencias relacionadas a grupos de usuarios que les imposibilita cumplir con sus actividades de manera normal. En este grupo se considera también a las incidencias reportadas por la Dirección Ejecutiva y los Directores de las unidades funcionales del PEIP EB.

 		<b>Ministerio de Educación</b>	<b>Viceministerio de Gestión Institucional</b>	<b>Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario</b>	 <b>BICENTENARIO PERÚ 2021</b>
<b>Código:</b> DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		<b>Denominación del Documento Normativo:</b> “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

**8.3.3. Prioridad media-normal:** Se considera así a las situaciones que afectan de manera individual a los usuarios, pero que no les impide cumplir con sus actividades de manera normal.

**8.3.4. Prioridad baja:** Se considera en este grupo a una solicitud simple de tipo requerimiento informático.

#### 8.4. Tiempos de atención<sup>2</sup>

Se considerarán los siguientes tiempos de atención:

Incidencias y/o requerimientos	Prioridad	Tiempos de atención
Incidencias	Crítico	Hasta 2 horas *
Incidencias	Alta	Hasta 4 horas
Incidencias	Media-Normal	Hasta 8 horas
Requerimientos	Baja	Hasta 48 horas




\* Los tiempos considerados son imputables a la gestión interna; los tiempos con los proveedores externos o de servicio se establecen en sus respectivos Niveles de Servicio, según contrato o Términos de Referencia.

#### 8.5. Descripción del procedimiento de atención de Mesa de Ayuda

En el Anexo N° 02 se diagrama el flujo de Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB.

N°	Actividad	Unidad Funcional	Rol responsable
1	Solicitar servicio de mesa de ayuda a través de cualquiera de los canales de atención autorizados	Cualquier Unidad Funcional del PEIP EB	➤ Usuario
2	Registrar el requerimiento en BD de Requerimientos	OTI	➤ Analista de Mesa de Ayuda
3	Canalizar y derivar Requerimiento	OTI	➤ Analista de Mesa de Ayuda
4	Revisar BD de Requerimientos pendientes y supervisar atención de requerimientos	OTI	➤ Gestor de Mesa de Ayuda
5	¿Es un requerimiento de soporte técnico? SI: Ir a la actividad N° 6 NO: Ir a la actividad N° 7	OTI	➤ Analista de Mesa de Ayuda

<sup>2</sup> Se consideran los tiempos efectivos de la atención, no incluye los tiempos atribuidos al usuario (por ejemplo, el tiempo en autorizar el acceso a sus equipos informáticos).

 		<b>Ministerio de Educación</b>	<b>Viceministerio de Gestión Institucional</b>	<b>Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario</b>	 <b>BICENTENARIO PERÚ 2021</b>
<b>Código:</b> DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		<b>Denominación del Documento Normativo:</b> “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			



N°	Actividad	Unidad Funcional	Rol responsable
6	Verificar disponibilidad de Analistas de Soporte Técnico Ir a la actividad N° 8	OTI	➤ Analista de Mesa de Ayuda
7	Asignar responsable de la atención	OTI	➤ Analista de Mesa de Ayuda
8	Recibir y evaluar requerimiento	OTI	➤ Analista de Infraestructura Tecnológica o ➤ Analista de Soporte Técnico o ➤ Analista de Desarrollo de Sistemas
9	Contactar al usuario y coordinar fecha y hora de atención mediante: - Correo electrónico - Llamada telefónica o - Mensaje de Whatsapp - Coordinación presencial	OTI	➤ Analista de Infraestructura Tecnológica o ➤ Analista de Soporte Técnico o ➤ Analista de Desarrollo de Sistemas
10	Atender requerimiento mediante: - Videoconferencia - Llamada telefónica - Aplicaciones de escritorio remoto - Asistencia presencial	OTI	➤ Analista de Infraestructura Tecnológica o ➤ Analista de Soporte Técnico o ➤ Analista de Desarrollo de Sistemas
11	Comunica fin de la atención por: - Correo electrónico - Llamada telefónica o - Mensaje de Whatsapp	OTI	➤ Analista de Infraestructura Tecnológica o ➤ Analista de Soporte Técnico o ➤ Analista de Desarrollo de Sistemas
12	Remite encuesta de satisfacción (Ver Anexo N° 02)	OTI	➤ Analista de Mesa de Ayuda
13	Llena encuesta de satisfacción	OTI	➤ Usuario
14	Cierra el requerimiento	Cualquier Unidad Funcional del PEIP EB	➤ Analista de Mesa de Ayuda

## IX. RESPONSABILIDADES



### 9.1. El usuario es responsable de:

- 9.1.1. Realizar un requerimiento a través de la Mesa de Ayuda mediante el canal de atención autorizado por la OTI.
- 9.1.2. Contar con disponibilidad para la atención del requerimiento.
- 9.1.3. Otorgar las facilidades y accesos requeridos por el personal de OTI.
- 9.1.4. Responder la encuesta de satisfacción remitida por la Mesa de Ayuda al final de atención

### 9.2. El Gestor de Mesa de Ayuda es responsable de:

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario	 <b>BICENTENARIO PERÚ 2021</b>
Código: DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		Denominación del Documento Normativo: “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

- 9.2.1. Revisar permanentemente la Base de Datos de Requerimientos y verificar la asignación oportuna de los pendientes de atención por parte del Analista de Mesa de Ayuda.
  - 9.2.2. Apoyar, monitorear y/o supervisar la atención de requerimientos por parte de los Analistas a cargo.
  - 9.2.3. Elaborar informes mensuales y a demanda, respecto a los requerimientos atendidos y niveles de satisfacción alcanzados.
- 9.3. El Analista de Mesa de Ayuda es responsable de:
- 9.3.1. Recibir los requerimientos realizados por los usuarios de las diferentes unidades funcionales del PEIP EB.
  - 9.3.2. Registrar los requerimientos en la Base de Datos de Requerimientos.
  - 9.3.3. Verificar la disponibilidad de Analistas para las atenciones y coordinar la asignación oportuna del requerimiento.
  - 9.3.4. Realizar seguimiento a la atención del requerimiento, actualizando el estado del mismo.
  - 9.3.5. Brindar información al usuario respecto al estado de atención de un requerimiento.
  - 9.3.6. Remitir las encuestas de satisfacción al usuario y hacer seguimiento de las respuestas a las mismas.
  - 9.3.7. Generar las estadísticas respecto a los requerimientos atendidos y niveles de satisfacción alcanzados.
- 9.4. El Analista de Infraestructura Tecnológica es responsable de:
- 9.4.1. Contactar a los Usuarios respecto a los requerimientos de infraestructura o plataforma tecnológica recibidos.
  - 9.4.2. De ser necesario, coordinar y llevar a cabo reuniones para definir el alcance y solución del requerimiento.
  - 9.4.3. Analizar requerimiento y devolver al Analista de Mesa de Ayuda en caso de incidentes funcionales o de soporte técnico, comunicándolo igualmente al Coordinador de Tecnologías de la Información.
  - 9.4.4. Atender y brindar la solución óptima al requerimiento.
  - 9.4.5. Verificar solución y comunicar atención finalizada, tanto al usuario como al Gestor/Analista de Mesa de Ayuda.
- 9.5. El Analista de Soporte Técnico es responsable de:
- 9.5.1. Contactar a los Usuarios respecto a los requerimientos de soporte técnico recibidos.
  - 9.5.2. Analizar requerimiento y devolver al Analista de Mesa de Ayuda en caso de incidentes funcionales o de infraestructura tecnológica, comunicándolo igualmente al Coordinador de Tecnologías de la Información.

	<b>PERÚ</b>	Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario	 <b>BICENTENARIO PERÚ 2021</b>
Código: DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		Denominación del Documento Normativo: “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

- 9.5.3. Atender y resolver el requerimiento.
- 9.5.4. Verificar solución y comunicar atención finalizada, tanto al usuario como al Gestor/Analista de Mesa de Ayuda.




- 9.6. El Analista de Desarrollo de Sistemas es responsable de:
  - 9.6.1. Contactar a los Usuarios respecto a las incidencias funcionales y/o reportes recibidos.
  - 9.6.2. De ser necesario, coordinar reuniones para levantamiento de información con el usuario.
  - 9.6.3. Analizar requerimiento y devolver al Analista de Mesa de Ayuda en caso de incidentes técnicos o de infraestructura tecnológica, comunicándolo igualmente al Coordinador de Tecnologías de la Información.
  - 9.6.4. Analizar posibles problemas funcionales a partir de los incidentes reportados por los usuarios a la Mesa de Ayuda.
  - 9.6.5. Atender y resolver los incidentes funcionales.
  - 9.6.6. Analizar y elaborar reportes definiendo la periodicidad de envío, automatizándolo en la medida de lo posible.
  - 9.6.7. Coordinar sesiones de capacitación requeridas por los Usuarios, de corresponder.
  - 9.6.8. Verificar solución y comunicar atención finalizada, tanto al usuario como al Gestor/Analista de Mesa de Ayuda.

## X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS:

Las disposiciones no previstas en la presente Directiva serán resueltas por la OTI, conforme lo establecido en el Manual de Operaciones del PEIP-EB, y normatividad vigente aplicable al caso.

## XI. ANEXOS




- 11.1. Anexo N° 01: Catálogo de Servicios de Tecnologías de Información del PEIP EB.
- 11.2. Anexo N° 02: Encuesta de Satisfacción.
- 11.3. Anexo N° 03: Diagrama de flujo de Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB.

 		<b>Ministerio de Educación</b>	<b>Viceministerio de Gestión Institucional</b>	<b>Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario</b>	 <b>BICENTENARIO PERÚ 2021</b>
<b>Código:</b> DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		<b>Denominación del Documento Normativo:</b> “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

### ANEXO N° 01:

### CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DEL PEIP EB

Código	Servicios
<b>S1</b>	<b>Infraestructura Tecnológica:</b> Servicio relacionado con el soporte, mantenimiento e implementación de la infraestructura o plataforma tecnológica, redes y comunicaciones que soportan los procesos de negocio del PEIP EB.
S1.01	Internet
S1.02	Correo electrónico
S1.03	Acceso inalámbrico
S1.04	Videoconferencia
S1.05	Acceso a los sistemas de información
S1.06	Acceso VPN
S1.07	Backup servidores
S1.08	Acceso a carpetas compartidas
S1.09	Servicio de impresión
<b>S2</b>	<b>Soporte de Sistemas:</b> Servicio relacionado con el soporte de los sistemas informáticos de desarrollo que soportan los procesos de negocio del PEIP EB.
S2.01	Portales Web
S2.02	Sistemas de Información
<b>S3</b>	<b>Soporte Técnico:</b> Servicio relacionado al soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos, asegurando el buen funcionamiento y operatividad de los equipos de cómputo.
S3.01	Instalación y configuración de equipos informáticos
S3.02	Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo y periféricos
S3.03	Supervisión de servicio técnico a terceros
S3.04	Preparar, asignar y reasignar recursos informáticos
S3.05	Soporte conexión VPN
S3.06	Instalación y configuración de Firma Digital

 		Ministerio de Educación	Viceministerio de Gestión Institucional	Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario	 BICENTENARIO PERÚ 2021
Código: DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB		Denominación del Documento Normativo: “Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”			

**ANEXO N° 02**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**



  
**PERÚ**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

**VICEMINISTERIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**PROYECTO ESPECIAL DE INVERSIÓN PÚBLICA ESCUELAS BICENTENARIO**

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA EVALUAR LA ATENCIÓN BRINDADA DE OTI DEL PEIPEB

[mramos@peip-eb.gob.pe](mailto:mramos@peip-eb.gob.pe) [Cambiar de cuenta](#) 

Tu correo se registrará cuando envíes este formulario

**\*Obligatorio**

A través de las siguientes preguntas se quiere evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención realizada por parte del personal de OTI y requerimos de su valiosa participación la cual nos permitirá servirlo cada día mejor:



PERÚ

Ministerio de Educación

Viceministerio de Gestión Institucional

Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario



BICENTENARIO PERÚ 2021

Código:  
DI-024-2022-MINEDU/PEIP-EB

Denominación del Documento Normativo:

“Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”

Motivo de la Atención Prestada \*

Tu respuesta

¿Cómo califica el nivel de satisfacción con respecto a la solicitud realizada? \*

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

¿Cómo califica el tiempo de atención con respecto a la solicitud realizada? \*

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Indiferente
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

¿Alguna Sugerencia y/o comentario que nos quisiera compartir sobre la atención brindada?

Tu respuesta

Tu opinión es muy valiosa para nosotros.  
Muchas gracias por tu participación en la encuesta.

Enviar

Borrar formulario



Ministerio de Educación

Viceministerio de Gestión Institucional

Proyecto Especial de Inversión Pública Escuelas Bicentenario



BICENTENARIO PERÚ 2021

Código: OTI.PROC.001  
Versión 1.0

“Flujo de Atención de Requerimientos Técnico Funcionales de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del PEIP EB”

ANEXO 03:

DIAGRAMA DE FLUJO DE DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS TÉCNICO FUNCIONALES DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DEL PEIP EB

OTI-PROC.001 ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE MESA DE AYUDA

