

Resolución de Secretaría General

N° 254 - 2019 - MINEDU

Lima, 25 OCT 2019

VISTOS, el Expediente N° 2019-0195112, el Memorándum N° 02864-2019-MINEDU/SPE-OTIC de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, el Informe Técnico N° 00880-2019-MINEDU/SPE-OTIC-USAU de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y el Informe N° 00230-2019-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME de la Unidad de Organización y Métodos; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Primera Disposición Complementaria del Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, establece que el Ministerio de Educación está facultado para dictar en el ámbito de su competencia, las disposiciones complementarias necesarias para perfeccionar su estructura y mejorar su funcionamiento;

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, mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, el cual establece en su Primera Disposición Complementaria Final, que el Ministerio de Educación aprobará las normas complementarias y documentos de gestión correspondientes, para el adecuado cumplimiento e implementación de lo dispuesto por dicha norma;

Que, es política del Ministerio de Educación simplificar los procedimientos administrativos, generando la mejora continua de los procedimientos y servicios administrativos internos y externos, a fin de contribuir a la optimización de la gestión administrativa con eficiencia y oportunidad, en beneficio de la ciudadanía;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, se aprobó la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación", documento que tiene como objetivo implementar adecuadamente la gestión por procesos para generar mejoras incrementales en la gestión y organización en el Ministerio de Educación;

Que, mediante Memorándum N° 02864-2019-MINEDU/SPE-OTIC, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación remite el Informe Técnico N° 00880-2019-MINEDU/SPE-OTIC-USAU de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario en el cual se sustenta la necesidad de aprobar las propuestas de los procedimientos denominados "Gestionar la atención de incidentes", "Validar solicitud catalogada" y "Cerrar ticket";



Que, la Unidad de Organización y Métodos mediante Informe N° 00230-2019-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME emite opinión favorable a la propuesta de procedimientos, señalando que estos cumplen con lo dispuesto en la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, señalada anteriormente;

Que, mediante el literal a) del numeral 3.4 del artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 735-2018-MINEDU, se delega en el/la Secretario/a General del Ministerio de Educación, durante el Año Fiscal 2019, entre otras, la facultad de emitir y aprobar los actos resolutivos que aprueban, modifican o dejan sin efecto los Documentos Normativos del Ministerio de Educación en el ámbito de su competencia;

Con el visado de la Secretaría de Planificación Estratégica, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto, de la Unidad de Organización y Métodos, y de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificada por la Ley N° 26510; el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, aprobado con Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU; la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME, "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación", aprobada mediante Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU; y la Resolución Ministerial N° 735-2018-MINEDU y sus modificatorias, por la que delegan facultades a diversos funcionarios del Ministerio de Educación durante el Año Fiscal 2019;

SE RESUELVE:

Artículo Único.- Aprobar los procedimientos de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación que se detallan a continuación, los mismos que como anexo forman parte integrante de la presente Resolución:

N°	Denominación del Procedimiento	Código	Versión
1	Gestionar la atención de incidentes	PS04.03.01	01
2	Validar solicitud catalogada	PS04.03.02.01	01
3	Cerrar ticket	PS04.03.03	01

Regístrese y comuníquese.

GABY DE LA VEGA SARMIENTO
Secretaría General
Ministerio de Educación



PERÚ

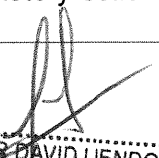
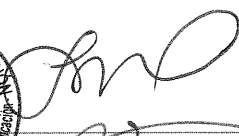
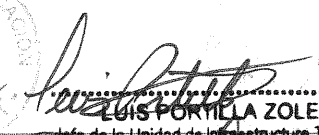
Ministerio
de Educación

254-2019-MINEDU

Código: PS04.03.01

Versión:01

Procedimiento: “Gestionar la atención de incidentes”

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	 MILNER DAVID LIENDO AREVALO Jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación/ Unidad de Sistemas de Información/Unidad de Infraestructura Tecnológica/ Unidad de Calidad y Seguridad de la Información.	 WILLIAM DAVID RENGIFO TAM Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación  FRANCISCO LA TORRE MENDOZA Jefe de la Unidad de Sistemas de Información  LUIS PORTILLA ZOLEZZI Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación  GIOVANNA NANCY HERNÁNDEZ PORTAL Jefa de la Unidad de Calidad y Seguridad de la Información
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 ALFREDO ALARCON QUIROZ Jefe de la Unidad de Organización y Métodos



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo





254-2019-MINEDU

I. OBJETIVO

- Establecer las actividades para gestionar la atención de incidentes.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario, Unidad de Sistemas de Información, Unidad de Infraestructura Tecnológica y la Unidad de Calidad y Seguridad de la Información.

III. RESPONSABLE

- El/la Jefe(a) de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Directiva N° 003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación"
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC20000-1:2012 "Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Especificaciones. 1° Edición".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Activo informático: Recursos de TI (software o hardware) debidamente registrado.
- Ambiente de calidad: Es un entorno diseñado para realizar pruebas de calidad.
- Ambiente de producción: Es el entorno de operación del sistema de información.
- BD: Base de datos (de conocimiento o de configuración o librería de activos).
- Bitácora: Registro de eventos suscitados en los servicios.
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Garantía: Es la confirmación que un servicio cumplirá con los requerimientos acordados.
- Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
- Incidente grave: Es un incidente que afecta completamente a un activo informático.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
- MINEDU: Ministerio de Educación.
- Nivel 1: Se refiere a la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
- Nivel 2: Se refiere a la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
- Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

- OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Protocolo: Conjunto de lineamientos para estandarizar una atención.
- Servicio: Es el medio por el cual se brinda valor al usuario.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- Ticket hijo: Ticket relacionado a un ticket padre.
- Tickets masivos: Conjuntos de tickets asociados por un mismo evento.
- Ticket padre: Primer ticket al cual se relacionarán los próximos tickets similares.
- UCSI: Unidad de Calidad y Seguridad de la Información.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.
- USI: Unidad de Sistemas de la Información.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- Usuario	- Ticket nuevo o llamada telefónica
Salida	Usuario
- Ticket en proceso	- PS04.03.03 Cerrar ticket

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
1	Registrar o actualizar ticket Registrar o actualizar ticket. Completar datos de los campos de información.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
2	Analizar contenido Analizar contenido del ticket, a fin de contar con la información mínima para la solución. ¿Existe observaciones? - Si: Ir a la actividad 3. - No: Ir a la actividad 4.	USAU	Nivel 1	
3	Comunicar observaciones para subsanar Comunicar las observaciones encontradas al usuario para su subsanación.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
4	Consultar si se trata de un activo con garantía Consultar si se trata de un activo informático que se encuentra en garantía. ¿Cuenta con garantía?	USAU	Nivel 1	BD



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

	- Sí: Ir a la actividad 5. - No: ¿Se puede asociar a un ticket padre? • Sí: Ir a la actividad 6. • No: ¿Existen indicios de que sea un incidente masivo? ➢ Sí: Ir a la actividad 7. ➢ No: Ir a la actividad 9.			
5	Escalar al proceso de garantía Escalar al proceso de garantía para su tratamiento. FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	
6	Asociar ticket a ticket padre Asociar el nuevo ticket al primer ticket registrado denominado Padre. Ir a la actividad 9.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
7	Analizar si es un incidente masivo Analizar si se trata de un incidente masivo siguiendo el protocolo correspondiente. ¿Es masivo? - Sí: Ir a la actividad 8. - No: Ir a la actividad 9.	USAU	Nivel 1	
8	Registrar tickets masivos Registrar tickets masivos, convertir el primer ticket en ticket padre y asociar nuevos tickets hijos a este, para ello, hace uso del instructivo pertinente y prepara respuesta estándar.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
9	Atender incidente Atender incidente, según la guía de resolución de incidentes. ¿Se solucionó incidente? - Sí: Ir a la actividad 10. - No: Ir a la actividad 11.	USAU	Nivel 1	
10	Validar con el usuario Validar con el usuario el restablecimiento del servicio. ¿Conforme? - Sí: FIN DE PROCEDIMIENTO - No: Ir a la actividad 9.	USAU	Nivel 1	
11	Registrar información de nivel 1 Registrar información relevante de nivel 1, a fin de realizar una atención eficaz. ¿Nivel a escalar? - Nivel 2: Ir a la actividad 14. - Nivel 3: Ir a la actividad 13. - Nivel 4: Ir a la actividad 12.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
12	Asignar al nivel 4 Asignar al nivel 4 de la MDS. Ir a la actividad 23.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

25 4 - 2019 - MINEDU

13	Asignar al nivel 3 Asignar al nivel 3 de la MDS. Ir a la actividad 20.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
14	Asignar al nivel 2 Asignar al nivel 2 de la MDS.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
15	Atender incidente Atender incidente. ¿Se solucionó incidente? - Sí: Ir a la actividad 16. - No: ¿Alternativas de solución? • Escalamiento: Ir a la actividad 18. • Apoyo: Ir a la actividad 17.	USAU	Nivel 2	
16	Validar con el usuario Validar con el usuario el restablecimiento del servicio. ¿Conforme? - Sí: FIN DE PROCEDIMIENTO - No: Ir a la actividad 15.	USAU	Nivel 2	
17	Apoyar la atención del incidente Apoyar en la atención del incidente con alguna recomendación u orientación. Ir a la actividad 15.	USAU	Nivel 3	
18	Registrar información de atención de nivel 2 Registrar información de atención de nivel 2. Necesaria sobre las acciones, para un adecuado escalamiento.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
19	Asignar ticket al nivel 3 Asignar ticket al nivel 3 por corresponder atención.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
20	Atender incidente Atender incidente. ¿Requiere escalar? - Sí: Ir a la actividad 21. - No: ¿Requiere validar directamente con el usuario? • Sí: Ir a la actividad 43. • No: ¿Requiere derivar a otro nivel? ➤ Sí: ¿Cuál nivel? ▪ Nivel 1: Ir a actividad 52. ▪ Nivel 2: Ir a actividad 44. ➤ No: ¿Requiere informe situacional? ▪ Sí: Ir a actividad 49. ▪ No: ¿Fue incidente masivo? ○ Sí: Ir a la actividad 50. ○ No: FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	
	Registrar información de atención de nivel 3	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

	Registrar información de atención de nivel 3. Completar información necesaria sobre las acciones realizadas, para un buen escalamiento.			
22	Solicitar atención de incidente de nivel 4 Solicitar atención de incidente del nivel 4, asignar ticket a nivel 4	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
23	Revisar solicitud Revisar solicitud. ¿Observaciones? - Sí: Ir a la actividad 3. - No: Ir a la actividad 24.	USI	Nivel 4	
24	Realizar solución Realizar la solución consultando la BD o herramienta disponible. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 25. - No: Ir a la actividad 39.	USI	Nivel 4	BD
25	Asignar a la UCSI para pruebas Asignar a UCSI para pruebas.	USI	Nivel 4	Sistema de tickets
26	Realizar pruebas Realizar las pruebas correspondientes a su ámbito de competencia. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 28. - No: Ir a la actividad 27.	UCSI	Nivel 4	
27	Derivar a la USI Derivar a especialista de la USI. Ir a la actividad 24.	UCSI	Nivel 4	Sistema de tickets
28	Solicitar despliegue en ambiente de calidad Solicitar a la UIT despliegue en ambiente de calidad.	UCSI	Nivel 4	Sistema de tickets
29	Realizar despliegue en ambiente de calidad Realizar despliegue en el ambiente de calidad.	UIT	Nivel 4	BD
30	Comunicar despliegue realizado Comunicar a la UCSI despliegue realizado.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
31	Realizar pruebas de calidad y seguridad Realizar pruebas de calidad y seguridad para comprobar solución.	UCSI	Nivel 4	BD
32	Consolidar documentación de las pruebas Consolidar documentación de las pruebas en la BD correspondiente.	UCSI	Nivel 4	BD
33	Derivar a especialista USI Derivar a especialista USI.	UCSI	Nivel 4	Sistema de tickets



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

34	Solicitar despliegue en un ambiente de producción Solicitar despliegue en un ambiente de producción.	USI	Nivel 4	
35	Realizar despliegue en el ambiente de producción Realizar despliegue en el ambiente de producción. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 36. - No: Ir a la actividad 37.	UIT	Nivel 4	
36	Derivar al nivel 1 para completar respuesta de solución. Derivar al nivel 1 para completar respuesta de solución. Ir a la actividad 53.	UIT	Nivel 4	Sistema de tickets
37	Comunicar a USI Comunicar a USI sobre la realización del despliegue.	UIT	Nivel 4	
38	Revisar y actualizar Revisar y actualizar el estado de la atención. ¿Conforme? - Sí: Ir a la actividad 34. - No: Ir a la actividad 39.	USI	Nivel 4	
39	Analizar si es un incidente grave Analizar si es un incidente grave ¿Es incidente grave? - Sí: Se activa el proceso de Incidente Grave. - No: ¿Nivel a derivar? • Nivel 1: Ir a la actividad 40. • Nivel 3: Ir a la actividad 41.	USI	Nivel 4	Sistema de tickets
40	Derivar al nivel 1 Derivar al agente nivel 1 de la MDS. Ir a la actividad 53.	USI	Nivel 4	Sistema de tickets
41	Derivar a nivel 3 Deriva a agente nivel 3 de la MDS.	USI	Nivel 4	Sistema de tickets
42	Verificar si el incidente fue solucionado Verificar y asegura que el incidente haya sido solucionado. ¿Se soluciona el incidente? - No: Ir a la actividad 22. - Sí: ¿Requiere validar directamente con el usuario? • Sí: Ir a la actividad 43. • No: ¿Requiere derivar a otro nivel? ➤ Sí: ¿Cuál nivel? ▪ Nivel 1: Ir a la actividad 52. ▪ Nivel 2: Ir a la actividad 44.	USAU	Nivel 3	



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

	➤ No: ¿Requiere informe situacional? ▪ Sí: Ir a actividad 49. ▪ No: ¿Fue incidente masivo? ○ Sí: Ir a la actividad 50. ○ No: FIN DE PROCEDIMIENTO			
43	Validar con el usuario Validar con el usuario el restablecimiento del servicio. ¿Se soluciona incidente? - No: Ir a la actividad 20. - Sí: ¿Requiere informe situacional? • Sí: Ir a la actividad 49 • No: ¿Fue incidente masivo? ▪ Sí: Ir a la actividad 50. ▪ No: FIN DE PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	
44	Asignar ticket al nivel 2 Asignar ticket al nivel 2 de la MDS.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
45	Validar si el incidente fue resuelto Validar y asegura que el incidente fue resuelto.	USAU	Nivel 2	
46	Ingresar información sobre atención Ingresar y acondicionar información sobre la atención. ¿Se solucionó incidente? - Sí: FIN DE PROCEDIMIENTO - No: ¿Requiere ayuda? • Apoyo: Ir a la actividad 48. • Escalamiento: Ir a la actividad 47.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
47	Asignar ticket al nivel 3 Asignar el ticket al nivel 3 de la MDS. Ir a la actividad 20.	USAU	Nivel 2	Sistema de tickets
48	Apoyar la atención del incidente Apoyar en la atención del incidente por medio telefónico, presencial u otro sin necesidad de generar una asignación. Ir a la actividad 45.	USAU	Nivel 3	
49	Elaborar informe situacional Elaborar informe situacional y enviar al usuario, además el especialista de nivel 3 de la MDS lo registra en su bitácora.	USAU	Nivel 3	Bitácora
50	Elaborar informe preliminar de incidente a nivel 4 Elaborar informe preliminar de incidente y lo remite al nivel 4 de la MDS.	USAU	Nivel 3	
51	Registrar informe Registrar informe preliminar en la BD correspondiente.	USAU	Nivel 3	BD





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

	FIN DEL PROCEDIMIENTO			
52	Asignar ticket al nivel 1 Asignar ticket al nivel 1 de la MDS.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets
53	Validar si el incidente fue resuelto Validar con el usuario y el equipo el restablecimiento del servicio.	USAU	Nivel 1	
54	Ingresar información sobre atención Ingresar información sobre las acciones y coordinaciones realizadas. ¿Se solucionó el incidente? - Sí: FIN DE PROCEDIMIENTO - No: ¿Requiere ayuda? (de nivel2) • Apoyo: Ir a la actividad 55. • Escalamiento: Ir a la actividad 56.	USAU	Nivel 1	
55	Apoyar la atención del incidente Apoyar en la atención del incidente. Ir a la actividad 53.	USAU	Nivel 2	
56	Consolidar información actualizada del incidente. Consolidar información actualizada del incidente. ¿Devuelve a plataforma? - Sí: Ir a la actividad 35. - No: Ir a la actividad 20	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	No aplica.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03 Gestionar los servicios de atención al usuario	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Porcentaje de tickets atendidos por categoría de incidente.	$\% \text{ Tickets de incidentes por categoría} = \frac{\text{Nº Tickets de incidentes por categoría}}{\text{Nº Total de tickets de incidentes}} \times 100\%$



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Gestionar la atención de incidentes

Código: PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

Versión: 01

254-2019-MINEDU

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

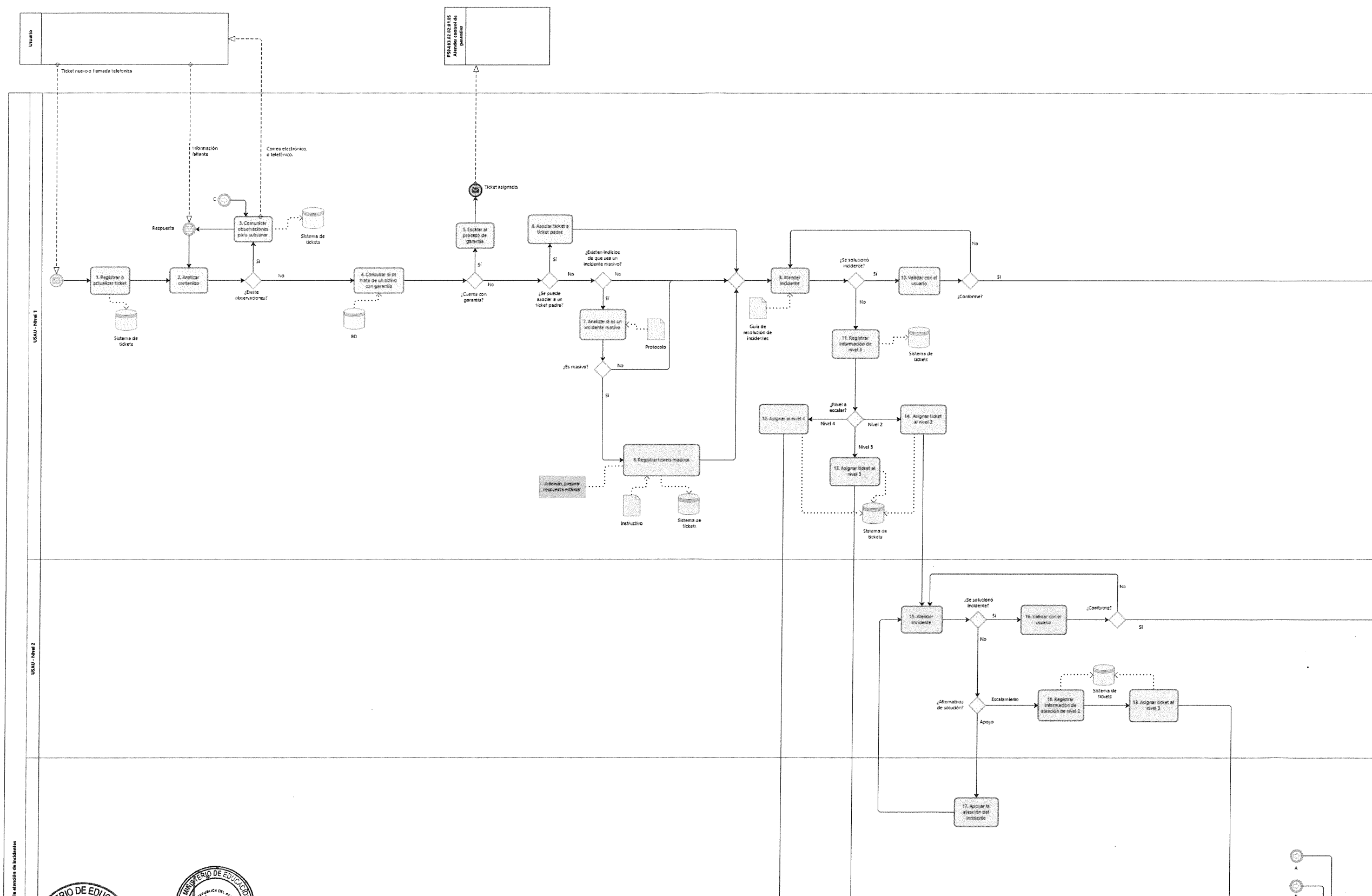
XIII. OTROS

No aplica



254-2019-MINEDU

ANEXO 01
Diagrama de Flujo





254-2019-MINEDU

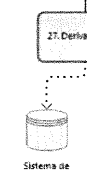
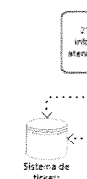
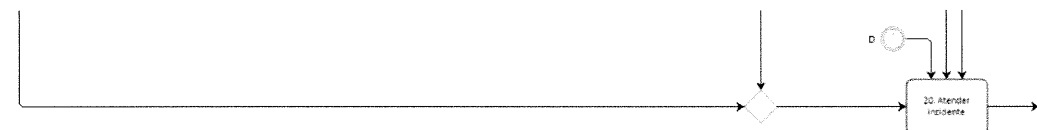
PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes

USU1 - Nivel 3

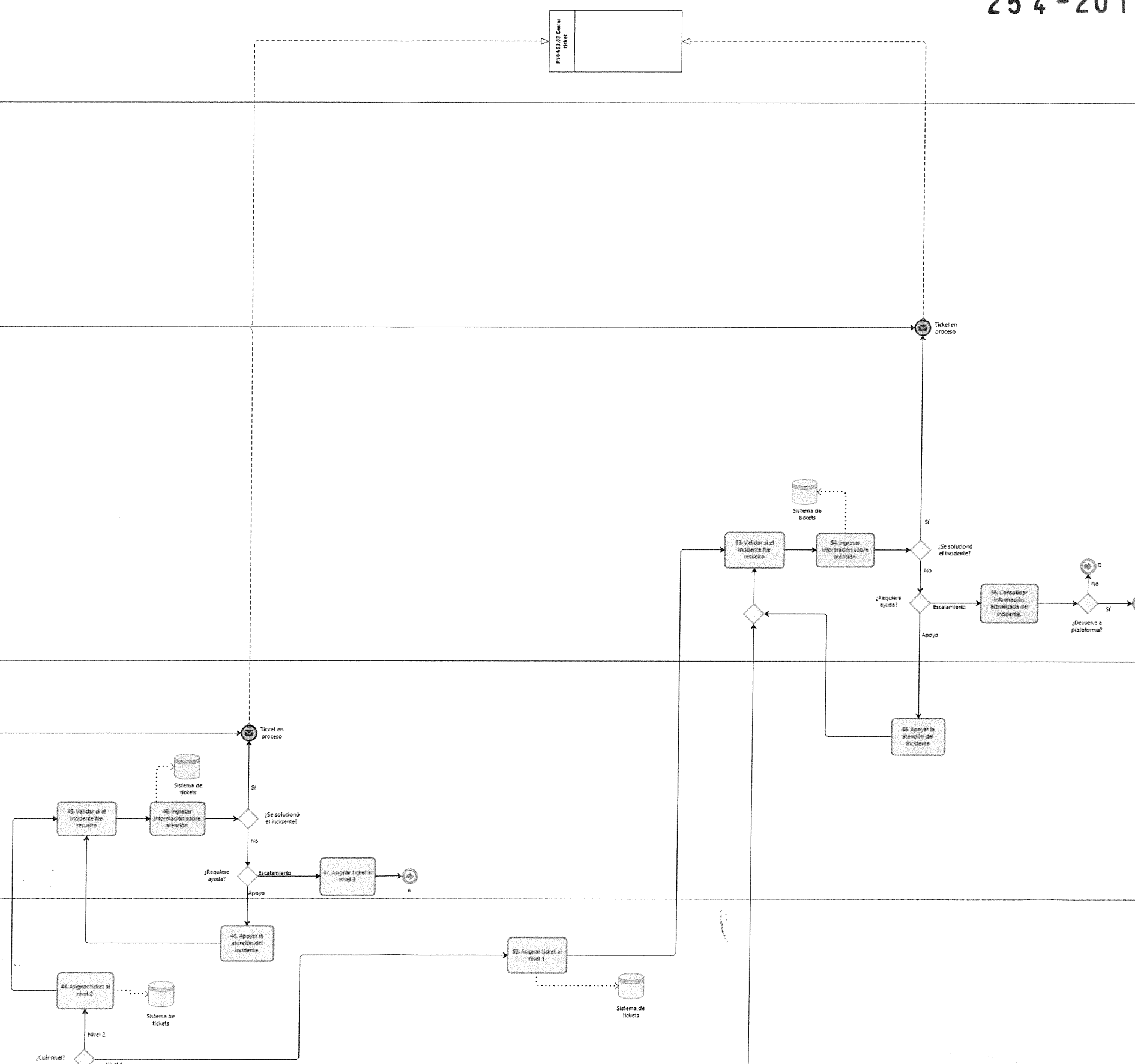
USU1 - Nivel 4

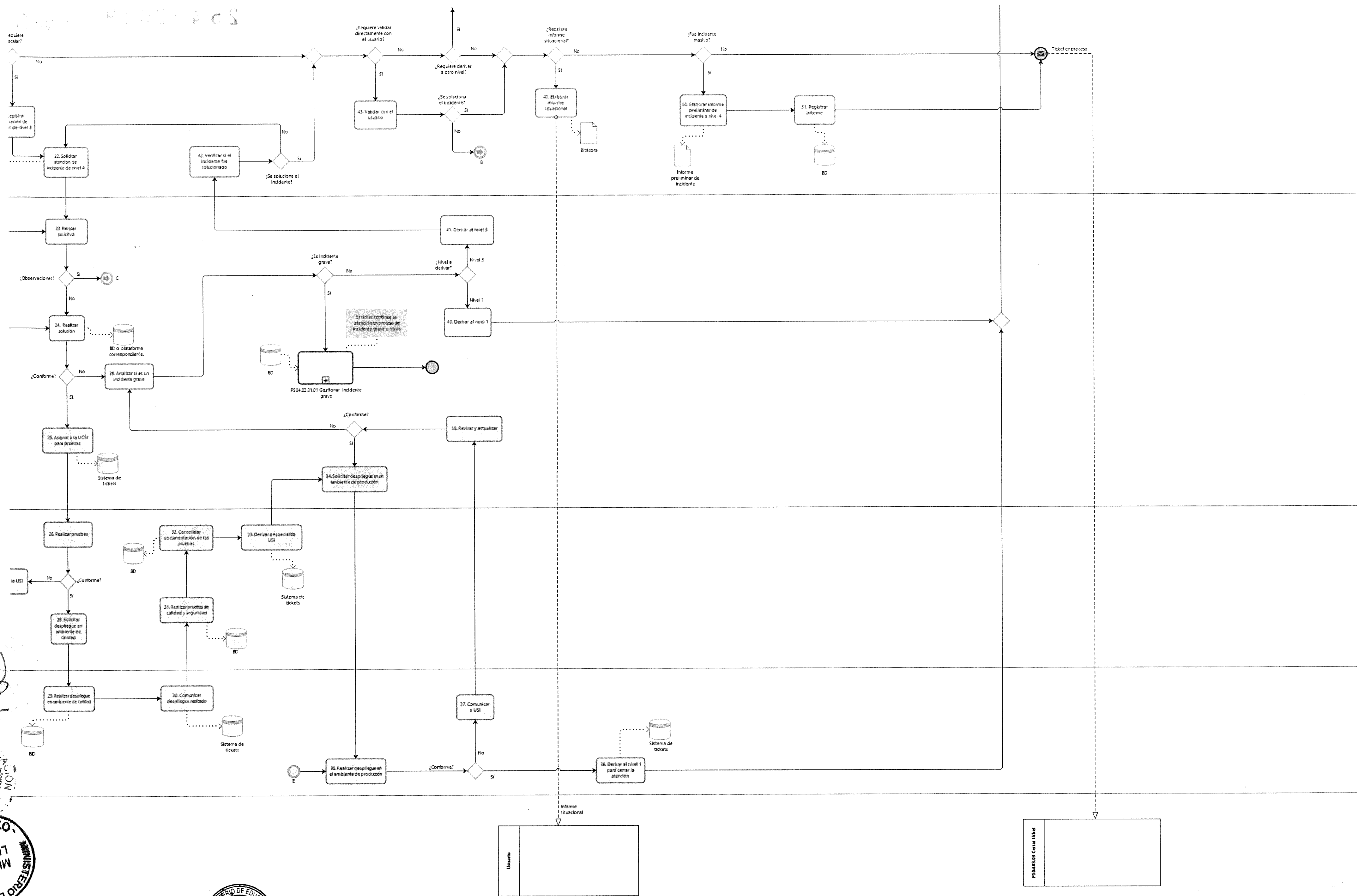
USU1 - Nivel 4

USU1 - Nivel 4



254-2019-MINEDU







PERÚ

Ministerio
de Educación

254-2019-MINEDU

Código: PS04.03.02.01

Versión:01

Procedimiento: “Validar solicitud catalogada”

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	  MILNER DAVID LIENDO AREVALO Jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	  WILLIAM DAVID RENGIFO TAM Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	  JHONY ALFREDO ALARCÓN QUIROZ Jefe de la Unidad de Organización y Métodos

 PERÚ Ministerio de Educación	Procedimiento: Validar solicitud catalogada	
	Código: PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada	Versión: 01

254-2019-MINEDU

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo





PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Validar solicitud catalogada**

Código: PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada

Versión: 01

254-2019-MINEDU

I. OBJETIVO

- Establecer las actividades para validar solicitudes catalogadas.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El/la Jefe(a) de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Directiva N° 003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación"
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC20000-1:2012 "Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Especificaciones. 1° Edición".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- Activo informático: Recursos de TI (software o hardware) debidamente registrado.
- BD: Base de datos (de conocimiento o de configuración o librería de activos).
- Escalar: Es la acción de delegar la atención a otro nivel competente.
- Garantía: Es la confirmación que un servicio cumplirá con los requerimientos acordados.
- MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.

MINEDU: Ministerio de Educación.

Nivel 1: Se refiere a la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.

- Nivel 2: Se refiere a la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
- Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.

Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.

- Observaciones: Hace referencia a la identificación de omisión de requisitos para activar la atención de las solicitudes, información faltante o documentación complementaria.
- OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Servicio: Es el medio por el cual se brinda valor al usuario.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.





PERÚ

Ministerio
de Educación**Procedimiento: Validar solicitud catalogada**

Código: PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada

Versión: 01

254-2019-MINEDU

- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- Solicitud: Es la petición de un activo o servicio informático.
- TI: Tecnologías de la Información.
- Ticket asignado: Ticket delegado a un nivel de servicio para su atención.
- Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
- UCSI: Unidad de Calidad y Seguridad de la Información.
- UIT: Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.
- USI: Unidad de Sistemas de la Información.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- Usuario	- Ticket nuevo o llamada telefónica
Salida	Usuario
- Ticket asignado	- PS04.03.02.02 Efectuar atenciones de solicitudes catalogadas

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
1	Registrar o actualizar ticket Registrar o actualizar ticket. Completar datos de los campos de información.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
	Revisar solicitud Revisar solicitud. De preferencia indicar alguna omisión de requisitos documentarios. ¿Existe observaciones? - Sí: Ir a la actividad 3. - No: ¿Requiere escalar? • Sí: Ir a la actividad 4. • No: FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	
	Comunicar observaciones para subsanar Comunicar las observaciones encontradas al usuario para la subsanación respectiva. El proceso permite al usuario subsanar las observaciones las veces que sean necesarias para continuar la atención. ¿Observaciones subsanadas? - No: Vuelve a comunicar observaciones para subsanación. - Sí: ¿Requiere escalar? • Sí: Ir a la actividad 4. • No: FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 1	





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Validar solicitud catalogada

Código: PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada

Versión: 01

254-2019-MINEDU

4	Escalar al nivel 3 Escalar al nivel 3 para asegurar cumplimiento.	USAU	Nivel 1	Sistema de tickets
5	Asegurar cumplimiento de requisitos Asegurar cumplimiento de requisitos, es decir, identificar alguna omisión de requisitos, información faltante o documentación complementaria requerida. Hacer uso de la guía de requisitos según el tipo de activo informático correspondiente. ¿Existe observaciones? - Sí: Ir a la actividad 6. - No: FIN DEL PROCEDIMIENTO	USAU	Nivel 3	
6	Asociar ticket al nivel 1 Asociar ticket al nivel 1 para el levantamiento de las observaciones, omisión o precisión de la información que se necesita para la adecuada atención de la solicitud. Ir a la actividad 3.	USAU	Nivel 3	Sistema de tickets



DOCUMENTOS RELACIONADOS	
	Documento
1	No aplica.



IX. PROCESO		
	Nombre	Tipo
PS04.03.02	Gestionar la atención de solicitudes catalogadas.	Soporte



X. SEGUIMIENTO	
	No aplica

XI. INDICADOR	
Nombre	Fórmula
Porcentaje de solicitudes con observaciones para subsanación.	$\% \text{ Solicitudes observadas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Solicitudes observadas}}{\text{N}^\circ \text{ Total de solicitudes}} \times 100\%$



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Validar solicitud catalogada

Código: PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada

Versión: 01

254-2019-MINEDU

XII. ANEXOS

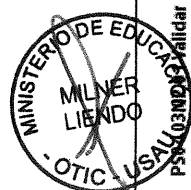
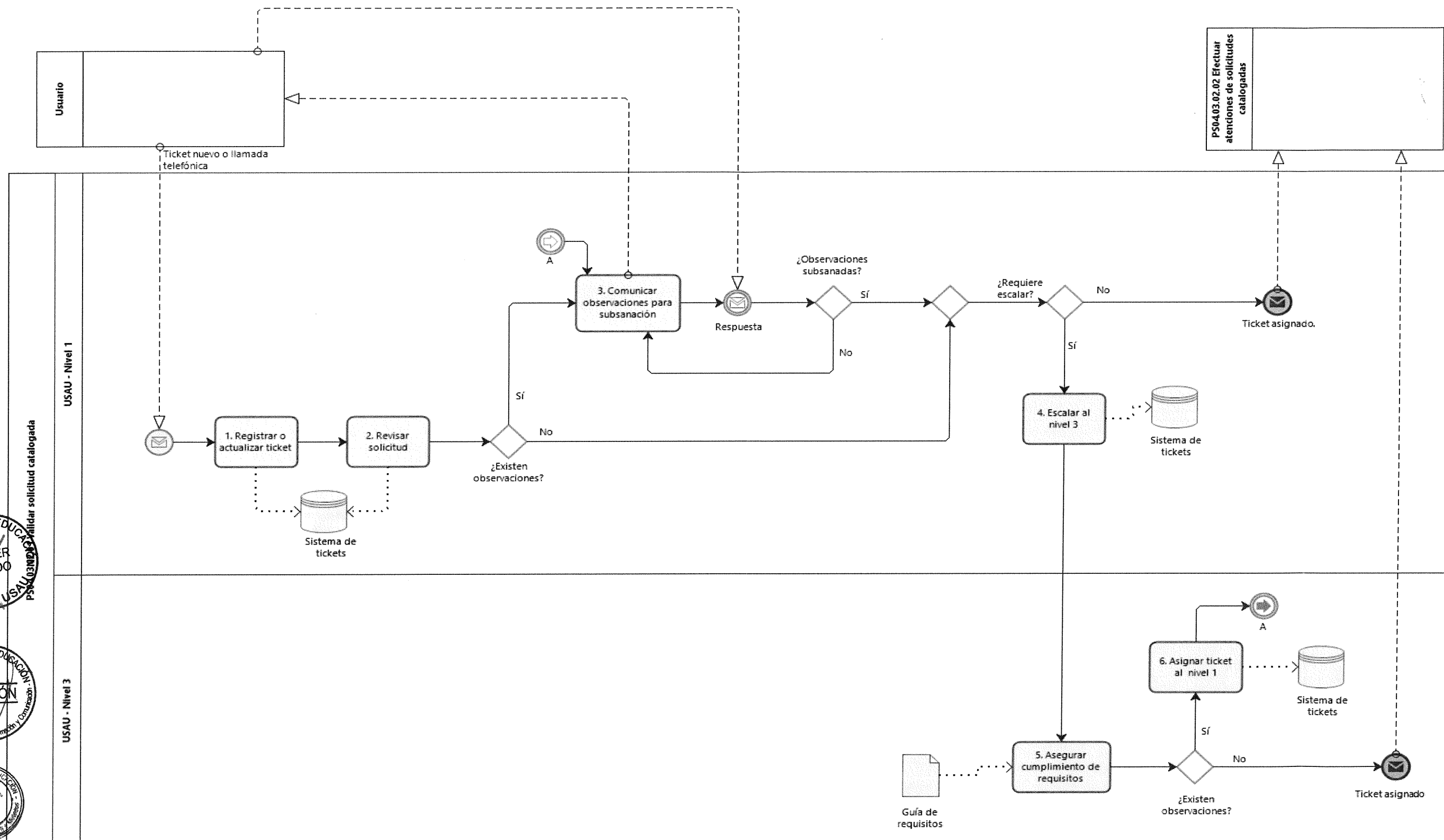
1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica



ANEXO 01
Diagrama de Flujo



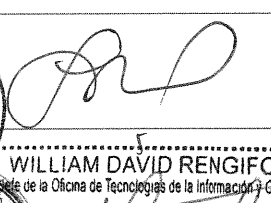
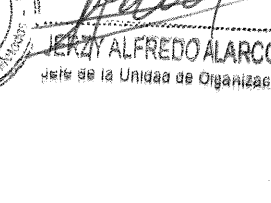


254-2019-MINEDU

Código: PS04.03.03

Versión:01

Procedimiento: "Cerrar ticket"

	Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Servicio de Atención al Usuario	 MILNER DAVID LIENDO AREVALO Jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	 WILLIAM DAVID RENGIFO TAM Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación
Revisado por:	Unidad de Organización y Métodos	 JERZY ALFREDO ALARCON QUIROZ Jefe de la Unidad de Organización y Métodos



PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Cerrar ticket

Código: PS04.03.03

Versión: 01

254-2019-MINEDU

Control de Cambios

Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	----	Nuevo





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Cerrar ticket

Código: PS04.03.03

Versión: 01

254-2019-MINEDU

I. OBJETIVO

- Establecer las actividades para cerrar los tickets registrados.

II. ALCANCE

- El presente documento es de aplicación para el personal de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

III. RESPONSABLE

- El/la Jefe(a) de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario es responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

- Resolución de Secretaría General N° 217-2018-MINEDU, que aprueba la Directiva N° 004-2018-MINEDU/SPE-OPEP-UNOME: denominada "Metodología para la gestión por procesos en el Ministerio de Educación".
- Directiva N° 003-2015 MINEDU/SPE-OTIC "Uso y acceso adecuado a los recursos informáticos en el Ministerio de Educación"
- Resolución N°30-2012/CNB-INDECOPI, que aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC20000-1:2012 "Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Parte 1: Especificaciones. 1° Edición".

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

- BDGC: Base de datos de gestión de la configuración.
 - Incidente: Es la interrupción o degradación de la disponibilidad de un activo informático.
 - MDS: Mesa de servicios. Único punto de atención y asistencia técnica a los usuarios de los servicios TI en el Minedu y en el sector educación.
 - MINEDU: Ministerio de Educación.
 - Nivel 1: Se refiere a la primera línea de atención en la MDS para la asistencia inmediata a los usuarios que se comunican telefónicamente o registran su ticket.
 - Nivel 2: Se refiere a la segunda línea de atención en la MDS para la asistencia a los usuarios de manera presencial, luego de registrado su ticket y validado por el Nivel 1.
 - Nivel 3: Se refiere a la tercera línea de atención conformada por especialistas con ciertos niveles de accesos sobre los servicios y sistemas, que gestionan las condiciones necesarias para atender las solicitudes o incidentes a cargo del Nivel 1 o Nivel 2.
 - Nivel 4: Se refiere a la cuarta línea de atención conformada por los administradores de los servicios, plataformas de infraestructura tecnológica y/o sistemas de información. Es el máximo nivel de atención de apoyo a los niveles anteriores.
- Sistema de tickets: Herramienta web para el registro de solicitudes e incidentes.
- SLA: Del inglés Service Level Agreement, que significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un contrato para la entrega de uno o más servicios informáticos.
- TI: Tecnología de la información.
 - Ticket: Es el número de identificación de una solicitud o un incidente.
 - Ticket cerrado: Son tickets que terminan su proceso de atención y registran un último estado (excepcionalmente son reabiertos para correcciones u omisiones).





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Cerrar ticket

Código: PS04.03.03

Versión: 01

254-2019-MINEDU

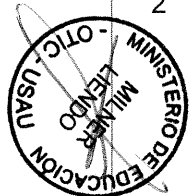
- Ticket en proceso: Es el estado de una atención en curso.
- Ticket resuelto: Es el estado de una atención culminada y a la espera de validación.
- USAU: Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
- PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes. - PS04.03.02.02 Efectuar atenciones de solicitudes catalogadas.	- Ticket en proceso.
Salida	Usuario
- Ticket cerrado.	- Usuario

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
1	Cambiar estado del ticket a resuelto Cambiar estado del ticket a resuelto	USAU	Mesa de servicios	Sistema de tickets
2	Enviar consulta de validación al usuario Enviar consulta de validación al usuario. Luego, se realizan las siguientes acciones paralelas: A. ¿Usuario responde? - Sí: Recibe respuesta de validación del usuario. ¿Acepta? • Sí: Ir a la actividad 3. • No: FIN DEL PROCEDIMIENTO. Se reapertura el ticket volviendo automáticamente al proceso PS04.03.02.01 Validar solicitud catalogada o PS04.03.01 Gestionar la atención de incidentes, según sea el caso. El ticket vuelve automáticamente al estado "En Proceso". - No: Ir a la actividad 3. Se activa luego de 3 días. B. Luego de un día se desarrolla la actividad 4. C. Desarrolla la actividad 5.	USAU	Mesa de servicios	Sistema de tickets
3	Cambiar ticket al estado cerrado automáticamente Cambiar ticket al estado cerrado de forma automática. FIN DEL PROCEDIMIENTO.	USAU	Mesa de servicios	Sistema de tickets
4	Realizar encuesta aleatoria	USAU	Mesa de servicios	





254-2019-MINEDU

	Realizar encuesta aleatoria. Esta actividad se lleva a cabo al día siguiente de haberse atendido al usuario y se elige la muestra de encuestados a través de técnicas aleatorias. ¿Satisfecho? - Sí: FIN DEL PROCEDIMIENTO. - No: Desarrollar el proceso PS04.03.03.01 Atender quejas o reclamos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.			
5	Asegurar consolidación de registros Asegurar consolidación de registros. El especialista de la MDS responsable del ticket garantiza la consolidación de todos los documentos generados en el proceso y registra en la BDGC, a fin de sustentar posteriores controles de las acciones realizadas. FIN DEL PROCEDIMIENTO.			BDGC

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
1	No aplica.

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS04.03. Gestionar los servicios de atención al usuario	Soporte

X. SEGUIMIENTO

No aplica

XI. INDICADOR

Nombre	Fórmula
Porcentaje de solicitudes cerradas por categoría.	$\% \text{ Solicitudes cerradas por categoría} = \frac{\text{Nº Solicitudes cerradas por categoría}}{\text{Nº Total de solicitudes}} \times 100\%$





PERÚ

Ministerio
de Educación

Procedimiento: Cerrar ticket

Código: PS04.03.03

Versión: 01

254-2019-MINEDU

XII. ANEXOS

1. Diagrama de flujo

XIII. OTROS

No aplica



25 4 - 2019 - MINEDU

ANEXO 01
Diagrama de Flujo

