



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social



UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Fecha de aprobación: / /2024

Página 1 de 13

ACCIONES DE SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”

Instructivo N° PAIS.GTI.I.10- 2024-MIDIS/PAIS

Versión N° 01

Aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° -2024-MIDIS/PNPAIS

Etapas	Responsable	Cargo	Visto Bueno y sello:
Formulado por:	Jorge Luis Távara Vallejos	Ejecutivo(a) de la Unidad de Tecnologías de la Información	Fecha:
Revisado por:	Irma Jennypher Cuba Araoz	Ejecutivo(a) de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Fecha:
	Igor Elías Mejía Verástegui	Ejecutivo(a) de la Unidad de Asesoría Jurídica	Fecha:
Aprobado por:	Fidel Pintado Pasapera	Director Ejecutivo	Fecha:



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS



Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"

Fecha de aprobación: / /2024

Página 2 de 13

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Documento sustento 1/	Textos modificados 2/	Responsable 3/
01	Fecha	Documento sustento	Documento inicial	Unidad de organización
..				
...				
...				

Notas:

1/ Señalar el informe que sustenta la formulación del documento normativo y/o el informe que sustenta la modificación de la nueva versión del documento.

2/ Señalar los artículos, numerales, literales, anexos, etc. que genera la modificación del documento.

3/ Señalar la unidad de organización que formula la nueva versión del documento.

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
Plataformas de Acción
para la Inclusión Social
PAIS

Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”

Fecha de aprobación: / /2024

Página 3 de 13

ACCIONES DE SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL PROGRAMA NACIONAL “PLATAFORMAS DE ACCIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL – PAIS”

1. OBJETIVO

Establecer las actividades secuenciales para la creación, escalada, resolución y cierre de todas las incidencias y peticiones relacionadas a Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” (PNPAIS).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contempladas en el presente documento normativo son de cumplimiento obligatorio de todas las unidades de organización del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos personales.
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 3.4. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo 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.
- 3.6. Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.
- 3.7. Decreto Supremo N.° 005-2024-MIDIS, que aprobó la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.8. Decreto Supremo N° 006-2024-MIDIS, que aprobó la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Organismo de Focalización e Información Social (OFIS).
- 3.9. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las Entidades Públicas.

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	
Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”			Fecha de aprobación: / /2024	
			Página 4 de 13	

- 3.10. Resolución Ministerial N° 002-2021-MIDIS, que aprueba los lineamientos de Seguridad de la Información del MIDIS y PPSS.
- 3.11. Resolución Ministerial N° 111-2021-MIDIS, que aprueba el Plan de Continuidad Operativa del MIDIS.
- 3.12. Resolución Ministerial N° 138-2021-MIDIS, que aprueba el Manual N° 004-2021-MIDIS – Manual para la Gestión de Riesgos de Procesos en el MIDIS y sus PPSS.
- 3.13. Resolución Ministerial N° 159-2022-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 003-2022-MIDIS, denominada “Catálogo de Documentos Oficiales” del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.14. Resolución Ministerial N° 061-2023-MIDIS, que aprueba el Plan de Gestión de Riesgos de Desastres del MIDIS.
- 3.15. Resolución Ministerial N° 100-2023-MIDIS, que aprueba el Plan Estratégico Institucional del MIDIS.
- 3.16. Resolución Directoral N° 060-2023-MIDIS/PNPAIS-DE, que aprueba el “Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del PNPAIS”.
- 3.17. Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000055-2024-MIDISP/PAIS-DE, que aprobó el Instructivo “Formulación revisión y aprobación de documentos normativos del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” (PAIS.GPP.I.06-2024-MIDIS).
- 3.18. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 0065-2024-MIDIS-PNPAIS-DE, que aprueba el Mapa de Procesos del Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 4.1. Norma ISO/IEC 20000-1:2018 - Parte 1: Requisitos del sistema de gestión de servicios.
- 4.2. Norma ISO/IEC 20000-2:2019 - Parte 2: Guía sobre la aplicación del sistema de gestión de servicios.
- 4.3. Norma ISO/IEC 20000-3:2019 - Parte 3: Guía sobre la definición del alcance y aplicabilidad del sistema de gestión de servicios.
- 4.4. Norma ISO/IEC 27001:2022 – Requisito 8.1. Planificación y control operacional.

5. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- 5.1. DEFINICIONES



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
Plataformas de Acción
para la Inclusión Social
PAIS



Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”

Fecha de aprobación: / /2024

Página 5 de 13

- a) **Agente Específico:** Persona que puede atender incidencias y peticiones de tecnologías de la información y/o comunicación (analista UTI, especialista UTI, entre otros).
- b) **Especialista de la UTI:** Es un término que une a todo un grupo de profesiones relacionadas con el mantenimiento de equipos informáticos, el desarrollo de software, la creación de sitios web, el procesamiento automatizado y la protección de la información.
- c) **Herramienta de Gestión de Mesa de Ayuda de TI:** Es un sistema tecnológico diseñado para facilitar y optimizar la interacción entre el personal de UTI y los servidores que solicitan la atención de incidencia o petición de tecnologías de la información y comunicación. Este sistema permite a los Analistas y Especialistas TI; atender, recibir, gestionar, organizar, automatizar, responder e informar sobre preguntas, problemas y solicitudes de los servidores de manera eficiente, fluida y profesional.
- d) **Incidencia:** Es cualquier interrupción en los servicios de TI de una organización que afecta cualquier cosa, desde un solo usuario hasta toda la empresa. En pocas palabras, una incidencia es todo aquello que interrumpe la continuidad del negocio.
- e) **Mesa de Ayuda de TI:** Conocida también como Mesa de Servicios TI, es un mecanismo de entrega que proporciona un único punto de contacto entre las Unidades de TI y los usuarios finales. Es un elemento fundamental para la gestión de servicios de TI, manejan el ciclo de vida completo de la prestación de servicios de TI, desde la gestión de solicitudes de servicio hasta la resolución de problemas de servicio y la planificación de actualizaciones de servicio.
- f) **Nivel de satisfacción:** Es la medición de la respuesta que los servidores tienen con respecto a la atención de incidencias y peticiones. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan.
- g) **Petición:** Es una solicitud proactiva por parte de los usuarios para obtener nuevos servicios, funcionalidades, información o asesoramiento.
- h) **Servidor:** Se clasifican en “Director Ejecutivo”, quien desarrolla funciones administrativas relativas a la dirección de un órgano programa o proyecto; “Ejecutivo”, desarrolla funciones administrativas; “Especialista”, desempeña labores de ejecución de servicios públicos y “De Apoyo”, desarrolla labores auxiliares de apoyo y/o complemento.
- i) **Sistema de Gestión de Tickets:** Herramienta de Gestión de Mesa de Ayuda de TI, desarrollada e implementada por la UTI que ofrece una amplia gama de funciones que ayudan a realizar seguimiento a las atenciones de incidencias y/o peticiones de TICs de manera eficaz. Permite crear y rastrear tickets de atención, asignarlos a agentes específicos y automatizar ciertas tareas para optimizar el flujo de atenciones. También incluyen funcionalidades para monitorear

	PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	
Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS”			Fecha de aprobación: / /2024	
			Página 6 de 13	

y medir el rendimiento de los equipos de atención, generando informes y estadísticas detalladas para identificar tendencias, áreas de mejora y niveles de satisfacción de los servidores del PNPAIS. Los estados del procedimiento de atenciones del SIGET se describen en el Anexo N° 5.

- j) **Usuario:** Servidor del PNPAIS y/o ciudadano que requiere la atención de una incidencia y/o petición de tecnologías de la información y/o comunicación.

5.2. ABREVIATURAS

- a) PNPAIS : Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social”
- b) SIGET : Sistema de Gestión de Tickets del PNPAIS
- c) TI : Tecnologías de la Información
- d) TICs : Tecnologías de la Información y Comunicación
- e) UTI : Unidad de Tecnologías de la Información

6. **DESARROLLO**

6.1. Detección de incidencia y/o petición de TICs

- a) Un servidor al detectar una incidencia y/o petición relacionada con los servicios tecnológicos (Anexo N° 1) debe contactarse con la Mesa de Ayuda de TI para ser atendido.
- b) Esta solicitud de asistencia se logra a través de los canales de comunicación establecidos por la Unidad de Tecnologías de la Información (Anexo N° 2).

6.2. Registro de incidencia y/o petición de TICs en Plataforma SIGET

- a) El registro de solicitudes de asistencia es realizado automáticamente por el servidor, si este se comunica por los canales de Intranet y/o SISMONITOR. Caso contrario, el registro de la incidencia y/o petición es realizado por el personal de la UTI.
- b) Una vez registrada la solicitud, la Unidad de Tecnologías de la Información comenzará a recopilar información sobre la incidencia y/o petición que permita ayudar a diagnosticar y resolver el problema de manera rápida y precisa.

6.3. Asignación y reasignación de atención de incidencia y/o petición de TICs

- a) Posterior a la revisión técnica de la solicitud de asistencia, la atención de la incidencia y/o petición es asignada a un personal de TI (Soporte, Analista o

Especialista) por intermedio de la Plataforma SIGET, para que este se encargue de la atención y resolución de la incidencia y/o petición.

- b) En caso el personal asignado de TI no pueda resolver la incidencia y/o petición, este podrá reasignar (escalar) la atención de la solicitud considerando la matriz de escalamiento del Anexo N° 3.

6.4. Priorización de atenciones de incidencias y/o peticiones de TICs

La priorización de atenciones se realiza en función a los criterios de prioridad del Anexo N° 4, según el grado de deficiencia en el equipo y/o sistema informático afectado.

6.5. Resolución y cierre de incidencia y/o petición de TICs

- a) El personal de UTI asignado (o reasignado) debe aplicar acciones correctivas y realizar pruebas de funcionalidad. Asimismo, de ser necesario contactar con el servidor para resolver la incidencia o petición.
- b) Al verificar la correcta resolución del incidente y/o petición dentro de la Plataforma SIGET debe informarse las acciones tomadas e indicar el cierre de la atención.

6.6. Reapertura de atención de incidencia y/o petición de TICs

En caso, el servidor no esté conforme con la solución otorgada, puede reactivar la atención desde la Plataforma SIGET indicando los motivos por los cuales considera que no se le ha atendido correctamente.

7. PROCEDIMIENTO RELACIONADO

Proceso (Nivel 0)	Proceso (Nivel 1)
Gestión de Tecnologías de la Información	Gestión del Gobierno Digital
	Gestión de infraestructura y servicios de TI
	Gestión de sistemas de información

Fuente: Resolución de Dirección Ejecutiva N.º 0065-2024-MIDIS-PNPAIS-DE

8. ANEXO

- Anexo N° 1:** Catálogo y cartera de servicios.
- Anexo N° 2:** Canales de comunicación.
- Anexo N° 3:** Matriz de escalamiento.
- Anexo N° 4:** Priorización de atenciones.
- Anexo N° 5:** Estados del SIGET.

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
Plataformas de Acción
para la Inclusión Social
PAIS

Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"

Fecha de aprobación: / /2024

Página 8 de 13

ANEXO N° 1

CATÁLOGO Y CARTERA DE SERVICIOS

N°	Categoría	Sub-categoría
01	ACCESO A LA RED	Carpeta compartida
02		Páginas bloqueadas
03		Configuración de usuario
04		Código de impresión
05		Conexión VPN
06	CORREO INSTITUCIONAL	Olvido de contraseña
07		Cuenta bloqueada
08		Factor de autenticación
09		Onedrive
10		Reporte de spam / phishing
11	EQUIPOS INFORMÁTICOS	Instalación / activación de programa
12		Computadora (PC / AIO / monitor)
13		Laptop
14		Teclado / mouse webcam
15		Impresora
16		Proyector multimedia
17		Access point / Router / Switch
18		Tablet
19	INTERNET	Lento
20		Intermitente
21		Inoperativo
22		Cambio clave wifi
23		Sin acceso wifi - cable
24	PLAN MENSUAL	Editar intervención
25		Solicita asignación de tambo
26		Otros
27	SGD	Instalación / configuración
28		Firma digital



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS



Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"

Fecha de aprobación: / /2024

Página 9 de 13

N°	Categoría	Sub-categoría
29		Sin acceso
30	SISCORP	Módulo Combustible
31	SISMONITOR	Solicito cuenta
32		Olvido su contraseña
33		Sale mensaje de error
34		No puede ingresar
35		Otros
36	SISTEMA INTRANET	Plan de Trabajo
37		Programación
38		Ejecución
29		Otros
40	TELEFONÍA IP	Inoperativo
41		Con limitaciones
42	VIDEOCONFERENCIA	Zoom
43		Teams

Fuente: Elaboración propia.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS



Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"

Fecha de aprobación: / /2024

Página 10 de 13

ANEXO N° 2

CANALES DE COMUNICACIÓN

N°	Canal de Comunicación
01	Intranet - Sistema de Gestión de Tickets (SIGET)
02	SISMONITOR - Sistema de Gestión de Tickets (SIGET)
03	Por teléfono
04	Presencial
05	Correo electrónico

Fuente: Elaboración propia.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS



Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"

Fecha de aprobación: / /2024

Página 11 de 13

ANEXO N° 3

MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Nivel de Soporte	Descripción	Criterios de Escalamiento	Responsable de Escalamiento	Destino del Escalamiento
Nivel 1: Soporte Técnico Básico	Atención inicial de incidencias y peticiones comunes.	<ul style="list-style-type: none"> La incidencia o petición no puede ser resuelta con los recursos disponibles. Se ha extendido el tiempo estándar de resolución sin progreso significativo. La incidencia tiene un impacto crítico en el negocio o afecta a múltiples usuarios. 	Técnico de Soporte de Nivel 1	Nivel 2: Especialistas de TI de la UTI
Nivel 2: Especialistas de TI de la UTI	Soporte técnico avanzado para problemas complejos o especializados.	<ul style="list-style-type: none"> La incidencia requiere conocimientos técnicos especializados no disponibles en Nivel 1. La resolución requiere cambios en la infraestructura o configuraciones críticas. Se necesita la intervención de múltiples áreas técnicas dentro de la Unidad de Tecnologías de la Información. 	Especialista de TI	Nivel 3: Proveedores de Servicios de TI con Contrato vigente.
Nivel 3: Proveedores de Servicios de TI con Contrato	Soporte externo proporcionado por proveedores especializados según contrato de servicio vigente.	<ul style="list-style-type: none"> La incidencia o petición involucra software, hardware, o servicios que son gestionados externamente. Se requiere soporte de fabricantes o terceros según acuerdos de nivel de servicio (SLA). Problemas no resueltos a nivel interno que necesitan la intervención del proveedor. 	Especialista de TI o Ejecutivo de la UTI	Proveedor de Servicios de TI
Nivel 4: Ejecutivo de la UTI	Involucramiento del Ejecutivo de la UTI para decisiones estratégicas o casos críticos.	<ul style="list-style-type: none"> La incidencia o petición tiene un impacto significativo en la operación o reputación de la organización. Es necesario tomar decisiones de alto nivel, como la aprobación de cambios de emergencia o inversiones. 	Ejecutivo de la UTI	Dirección Ejecutiva

Fuente: Elaboración propia.

**PERÚ**Ministerio
de Desarrollo
e Inclusión SocialViceministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
Plataformas de Acción
para la Inclusión Social
PAIS

Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"

Fecha de aprobación: / /2024

Página 12 de 13

ANEXO N° 4

PRIORIZACIÓN DE ATENCIONES

N°	Impacto / Urgencia	Descripción
01	Baja	Es cuando el equipo o sistema informático que presenta el incidencia o petición, restringe de forma leve (10%) la capacidad operativa – administrativa de la Unidad de Organización y/o del Tambo, dado a que sí se dispone de equipos o sistemas alternativos para la prestación de servicios al público.
02	Media	Es cuando el equipo o sistema informático que presenta el incidencia o petición, restringe de forma parcial (30%) la capacidad operativa – administrativa de la Unidad de Organización y/o del Tambo, pues sí se dispone de equipos o sistemas alternativos para la prestación de servicios al público.
03	Alta	Es cuando el equipo o sistema informático que presenta el incidencia o petición, anula de forma total (100%) la capacidad operativa – administrativa de la Unidad de Organización y/o del Tambo. No se dispone de equipos o sistemas alternativos de ningún tipo para la prestación de servicios al público.

Fuente: Elaboración propia.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

Viceministerio de Prestaciones Sociales

Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS



Acciones de soporte técnico y mesa de ayuda de tecnologías de la información en el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS"

Fecha de aprobación: / /2024

Página 13 de 13

ANEXO N° 5

ESTADOS DEL SIGET

Nro.	Caso	Descripción
1	En cola	El ticket fue registrado en el SIGET.
2	En proceso	El ticket fue asignado o reasignado a un colaborador de la Unidad de Tecnologías de la Información / El ticket fue reaperturado.
3	Resuelto	El ticket fue atendido por un colaborador de la Unidad de Tecnologías de la Información.
4	Finalizado	El ticket es cerrado por el Usuario atendido.

Fuente: Elaboración propia