



Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres
"JUNTOS"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la universalización de la salud"

RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA N° 065 -2020-MIDIS/PNADP-DE

Lima,

04 MAR. 2020

VISTOS:

El Memorando N° 000965-2019-MIDIS/PNADP-UTI de fecha 30 de octubre de 2019, de la Unidad de Tecnologías de la Información, que deriva el Informe N° 000378-2019-MIDIS/PNADP-UTI-CTI del Coordinador de Tecnologías de la Información, el Memorando N° 002701-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 13 de diciembre de 2019, de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización, que deriva el Informe N° 000001-2019-MIDIS/PNADP-JGC-UPPM-CMG del especialista en Gestión de la Calidad de la Coordinación de Modernización de la Gestión y el Informe N° 000086-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 03 de marzo de 2020 de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", adscrito al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-MIDIS, el cual tiene por finalidad ejecutar transferencias directas en beneficio de los hogares en condición de pobreza, priorizando progresivamente su intervención en los hogares rurales a nivel nacional; el Programa facilita a los hogares, con su participación y compromiso voluntario, el acceso a los servicios de salud - nutrición y educación, orientados a mejorar la salud y nutrición preventiva materno-infantil y la escolaridad sin deserción;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" el cual constituye el documento técnico normativo de gestión institucional, que determina la estructura orgánica, describe sus funciones generales, las funciones específicas de las unidades que lo integran, así como, la descripción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Programa;

Que, en virtud de las normas antes señaladas, la Dirección Ejecutiva es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", y dentro de sus funciones se encuentra la de emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 159-2015-MIDIS/PNADP-DE de fecha 15 de diciembre de 2015, se reemplaza el "Procedimiento para la atención de servicios informáticos";

Que, de acuerdo al artículo 12 del Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", "La Unidad de Tecnologías de la información es responsable de planificar, ejecutar, monitorear y evaluar el desarrollo, implementación y mantenimiento de soluciones Tecnológicas de la Información (TI) en el apoyo a las Unidades del Programa, para el cumplimiento de los objetivos y en el marco de las políticas y lineamientos del MIDIS y de la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)";

Que, con Memorando N° 000965-2019-MIDIS/PNADP-UTI de fecha 30 de octubre de 2019, el Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información remite el Informe N° 000378-2019-MIDIS/PNADP-UTI-CTI del Coordinador de Tecnologías de la Información, solicitando la actualización del Procedimiento para la atención de servicios informáticos, indicando que con dicha actualización se busca mejorar la atención a los usuarios del Programa en los tiempos del acuerdo de nivel de servicio (SLA), así como contar con nuevas mejoras;

Que, mediante Memorando N° 002701-2019-MIDIS/PNADP-UPPM de fecha 13 de diciembre de 2019, la Jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo y remite el Informe N° 00001-2019-MIDIS/PNADP-JGC-UPPM-CMG del especialista en Gestión de la Calidad de la Coordinación de Modernización de la Gestión, concluyendo que la propuesta de actualización del Procedimiento para la atención de servicios informáticos, se encuentra articulado al Macro proceso "Gestión de Sistemas y Tecnologías de la Información", al proceso "Gestión de Tecnologías de la Información", al subproceso de "Gestión de Recursos Informáticos" y a la implementación del Sistema Integrado de Gestión, por lo que emite opinión favorable para su aprobación;

Que, con Informe N° 000086-2020-MIDIS/PNADP-UAJ de fecha 03 de marzo de 2020, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la actualización del Procedimiento para la atención de servicios informáticos, al encontrarse enmarcado en las disposiciones establecidas en el Manual de Operaciones vigente;

Con el visado de la Unidad de Tecnologías de la Información, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 062-2005-PCM y por el Decreto Supremo N° 012-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 092-2019-MIDIS, y estando a lo establecido por el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS" aprobado por Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, el Procedimiento para la atención de servicios informáticos del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", y formatos que lo acompañan, que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 159-2015-MIDIS/PNADP-DE de fecha 15 de diciembre de 2015.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Unidad de Tecnologías de la Información la implementación y socialización del Procedimiento aprobado en el artículo 1 de la presente Resolución, entre los integrantes del Programa, y que todas las Unidades realicen las acciones necesarias para la aplicación y cumplimiento del procedimiento aprobado.

Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Comunicación e Imagen publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal Institucional del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos" (www.juntos.gob.pe), en el plazo de dos (02) días desde su emisión.

Regístrese y Comuníquese.


NATALYE ZUNIGA CAPARO
Directora Ejecutiva
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
PNADP-UTI-GTI-P-001	Versión: 03	Fecha: 03/03/2020	Página 1 de 9	

1. OBJETIVO

Establecer las disposiciones, pautas y criterios que regirán en la gestión de la solicitud de Servicios Informáticos en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", en adelante el Programa JUNTOS.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación para todas las solicitudes de servicios informáticos que gestionen las Unidades de la Sede Central y las Unidades Territoriales del Programa JUNTOS.

3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 29792, que se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- 3.2. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y modificatoria.
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital y modificatoria.
- 3.4. Decreto Supremo N° 032-2005-PCM, que crea el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS", modificado por los Decretos Supremos N° 062-2005-PCM y N° 012-2012-MIDIS.
- 3.5. 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. 2da Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.6. Resolución Ministerial N° 278-2017-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "JUNTOS".
- 3.7. Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado".
- 3.8. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 113-2015-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Directiva N° 09-2015-MIDIS/PNADP-DE - "Directiva de Acceso y Uso de los Recursos y Servicios Informáticos en red del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS".
- 3.9. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 186-2019-MIDIS/PNADP-DE, que aprueba la Directiva N° 08-2019-MIDIS/PNADP-DE - "Directiva para implementación del Modelo Integridad en el Programa JUNTOS"

4. RESPONSABILIDADES

Jefe/a de la Unidad de : Dar cumplimiento a las acciones del presente Tecnologías de la Información procedimiento y de asegurar la adecuada gestión

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ángel Hinostroza Camarena – Coordinador de Tecnologías de la Información	Edwing Pinedo Añazgo – Jefe de la Unidad Tecnologías de la Información	Natalye Zuñiga Caparó – Director Ejecutivo

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PNADP-UTI-GTI-P-001

Versión: 03

Fecha: 03/03/2020

Página 2 de 9

de la solicitud de Servicios Informáticos en el Programa JUNTOS.

Coordinador/a de Tecnologías de la Información : Revisar y ejecutar la solicitud de Servicios Informáticos en el Programa JUNTOS (Servicio de Tecnologías de la Información).

Coordinador/a de Sistemas de la Información : Revisar y ejecutar la solicitud de Servicios Informáticos en el Programa JUNTOS (Servicio de Sistemas de Información).

Gestor/a de Información (GI) : Recepcionar y ejecutar la solicitud de Servicios Informáticos en las Unidades Territoriales

Profesional Help Desk : Revisar y ejecutar la solicitud de Servicios Informáticos de Mesa de Ayuda (Sede central y Unidades Territoriales)

Especialista : Ejecutar la solicitud de Servicios especializados de la Sede central y Unidades Territoriales

5. DEFINICIONES

- 5.1. **Servicio Informático.-** Es todo aquel medio que permite interactuar con la información del Programa JUNTOS.
- 5.2. **Sistemas o Aplicativos Informáticos.-** Programas diseñados por la institución o adquiridos a terceros para el desempeño de sus actividades (Sistema de Gestión Documental, SITC, SIAF, SIGA, Intranet, SPIJ, etc.)
- 5.3. **Usuario/a Externo/a.-** Persona que no es trabajadora del Programa JUNTOS, y que interactúa con los equipos de cómputo, recursos y servicios informáticos de la entidad.
- 5.4. **Usuario/a Interno/a.-** Trabajador/a del Programa JUNTOS y que interactúa con los equipos de cómputo, recursos y servicios informáticos

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Solicitud para la atención de servicios informáticos.

6.1.1 Para accesos informáticos

- a) Para la asignación de los tipos de acceso de un usuario (Interno o Externo), se debe considerar los perfiles de acceso indicados en la Tabla N° 01, donde se detalla los perfiles que se deben tener en cuenta para el llenado de los formatos.

**PERÚ****Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social****Viceministerio
de Prestaciones Sociales****Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS****PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

PNADP-UTI-GTI-P-001

Versión: 03

Fecha: 03/03/2020

Página 3 de 9

Tabla N° 01: Perfiles para el acceso a los servicios informáticos

PERFIL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE ACCESO
Perfil 01: Usuario/a invitado/a	Usuario/a que no labora en el Programa JUNTOS y requiere un acceso temporal	Sólo acceso a Internet por medio inalámbrico y acceso restringido al sistema operativo.
Perfil 02: Usuario/a básico (Profesional, Técnico/a, Asistente, Secretaria, Gestor/a Local, CTZ, Especialista, Usuario/a Externo/a (O/S))	Usuario/a que labora en el Programa JUNTOS, desarrollando funciones de nivel operativo (informes predefinidos, procesamiento de datos, hojas de cálculo, presentaciones de diapositivas)	- Sistema Operativo – usuario restringido. - Software de oficina básico - Internet con accesos básicos - Sistema de información afín al área usuaria. - Utilitarios.
Perfil 03: Usuario/a Intermedio (Gestor/a de Información, Administrador/a, Coordinador/a Técnico/a Territorial, Coordinadores)	Usuario/a que labora en el Programa JUNTOS desarrollando funciones de Nivel de Soporte, y Coordinación con mayores privilegios que aquel usuario básico. excepcionalmente se incluye a usuarios/as que trabajan en diseño gráfico, comunicación audiovisual, previa autorización del Jefe de Unidad de acuerdo a sus funciones	- Sistema Operativo – usuario restringido. - Software de Oficina Intermedio. - Internet Avanzado - Sistema de Información afín al área usuaria.
Perfil 04: Usuario/a Avanzado (Jefe/a de Unidad, Asesor/a, DE, CT, JUT)	Usuario/a que labora en el Programa JUNTOS desarrollando funciones de Nivel Táctico y de Nivel Estratégico, con mayores privilegios que aquel usuario/a básico	- Sistema Operativo – usuario restringido. - Software de Oficina Avanzado. - Internet sin restricción - Sistema de Información afín al área usuaria. - Utilitarios avanzados
Perfil 05: Administrador/a del sistema	Usuario/a que labora en el Programa JUNTOS desarrollando soluciones de TI (Analista de Sistemas, Diseñador/a de Sistemas, Administrador/a de Base de Datos) o brindando soporte tecnológico como Administración de Red y Telecomunicaciones	- Sistema Operativo – usuario avanzado. - Software de Oficina especializado - Internet sin restricción. - Sistema de Información afín a sus funciones.

- b) Mediante los formatos Solicitud de acceso a los servicios informáticos - Usuario interno (PNADP-UTI-GTI-F-001) y solicitud de acceso a los servicios informáticos - usuario interno (PNADP-UTI-GTI-F-002), el/la Jefe de Unidad autoriza que la UTI efectúe la asignación y/o acceso de los servicios informáticos para el personal de su unidad.
- c) Los formatos son remitidos como documento adjunto a través de la herramienta de Mesa de Ayuda, debidamente firmados por el/la Jefe/a de Unidad o entregados de manera física a la UTI.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
PNADP-UTI-GTI-P-001	Versión: 03	Fecha: 03/03/2020	Página 4 de 9	

6.1.2 Para la atención de soporte técnico al usuario

- Para la asistencia técnica, el usuario (Interno y/o Externo) solicita, mediante la herramienta de Mesa de Ayuda su requerimiento o incidencia a la UTI o al área de soporte informático designado.
- En casos excepcionales, como inconvenientes con la herramienta de Mesa de Ayuda, se podrá solicitar por correo electrónico o teléfono la asistencia técnica; para lo cual deberá formalizarse mediante el registro de la atención en la Solicitud de atención de servicio de soporte técnico (PNADP-UTI-GTI-F-003) u otro indicando las atenciones solicitadas.

6.1.3 Para la restricción o cancelación de acceso a los servicios informáticos

- Para solicitar la restricción parcial o cancelación total de los accesos a los servicios informáticos a un/a usuario/a interno/externo de una Unidad, la Unidad solicitante remite a través de la Herramienta de Mesa de Ayuda o entrega en físico el formato Solicitud de restricción/ cancelación de acceso a los servicios informáticos - usuario interno (PNADP-UTI-GTI-F-004) debidamente firmado por el/la Jefe/a de la Unidad para el caso de un usuario interno y el formato (PNADP-UTI-GTI-F-005) para el caso de un usuario externo.

6.2 Recepción de la solicitud

- Mediante la herramienta de Mesa de Ayuda, las Unidades usuarias ingresan su requerimiento.
- En las Unidades Territoriales, el requerimiento es recepcionado por el Gestor de Información (GI)
- En caso sea un requerimiento para la autorización de accesos a los servicios informáticos, la Unidad usuaria adjunta los formatos que corresponda según el tipo de requerimiento (Anexo 1 al 5)

6.3 Revisión de la solicitud

6.3.1 Escalamiento de atención de servicio.

- En la Sede Central, el primer nivel de atención es a través del profesional Help Desk de mesa de ayuda, el cual evalúa la problemática y soluciona, de no poder solucionar el inconveniente, escala el ticket a través de la Herramienta de Mesa de Ayuda a el/la especialista correspondiente para su solución. Finalmente, en caso el/la especialista no pueda solucionar el inconveniente, escala al Coordinador/a correspondiente y/o al proveedor de servicio.
- En las Unidades Territoriales, el primer nivel de atención es ejecutado por el Gestor de Información de manera presencial y directa, de no poder solucionar el inconveniente, esté escala el inconveniente a

Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PNADP-UTI-GTI-P-001

Versión: 03

Fecha: 03/03/2020

Página 5 de 9

través de la herramienta de Mesa de Ayuda para la atención del profesional Help Desk de Mesa de Ayuda (Sede Central), de no poder solucionar el inconveniente escala el ticket a través de la Herramienta de Mesa de Ayuda a el/la especialista correspondiente para su solución, finalmente en caso el/la especialista no pueda solucionar el inconveniente escala a el/la Coordinador/a correspondiente y/o a el/la proveedor/a de servicio.

6.3.2 La UTI revisa la información de los formatos Solicitud de acceso a los servicios informáticos - Usuario Interno (PNADP-UTI-GTI-F-001) y solicitud de acceso a los servicios informáticos – Usuario Externo (PNADP-UTI-GTI-F-002) de acuerdo al perfil de usuario (Ver Tabla N° 01), y procede a crear los accesos con los datos alcanzados en la solicitud. En caso sean pedidos que exceden el perfil del usuario, la UTI coordina con el/la Jefe/a de la Unidad, a fin de reevaluar la solicitud.

6.3.3 Según el tipo de solicitud, la UTI a través de el/la Coordinador/a de Tecnologías de la Información o de el/la Coordinador/a de Sistemas de la Información verifica:

- a) Formato de requerimiento (Información completa y firma de el/la Jefe/a de Unidad).
- b) Correspondencia de los niveles de acceso según el perfil del puesto.

6.3.4 Finalmente, la solicitud es aprobada mediante un V°B° de el/la Coordinador/a responsable.

6.4 Ejecución del Servicio Informático

6.4.1 Luego de la aprobación de la solicitud, se procede a la atención con el área competente de TI.

6.4.2 Para el caso de Sede Central, lo ejecuta el/la Coordinador/a de Tecnologías de la Información o el/la Coordinador/a de Sistemas de la Información.

6.4.3 Para el caso de las UT, el responsable de la ejecución es el/la Gestor/a de Información.

6.4.4 A continuación, se detalla las consideraciones a tener en cuenta, así como las actividades a seguir por los responsables de la ejecución del servicio, de acuerdo al tipo:

6.4.4.1 Del acceso y uso del software base y otros softwares y/o sistemas informáticos

- a) La UTI valida la existencia del aplicativo de software requerido y la disponibilidad de licencia del mismo, mediante el Inventario de software (PNADP-UTI-GTI-F-006), a fin de proceder a la instalación del producto para el usuario que lo requiera.

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
PNADP-UTI-GTI-P-001	Versión: 03	Fecha: 03/03/2020	Página 6 de 9	

6.4.4.2 Del acceso y uso del correo electrónico

- a) Para la creación de cuentas de correo del personal interno, la UTI se basa en el siguiente esquema:

Letra Inicial del Primer Nombre del Usuario + Apellido Paterno del Usuario @juntos.gob.pe

- b) De existir dos usuarios con la misma estructura, la formación de la cuenta será de la siguiente manera:

Letra Inicial del Primer Nombre del Usuario + Apellido Paterno del Usuario + Letra Inicial del Apellido Materno del Usuario @juntos.gob.pe

- c) De mantenerse la similitud, la formación de la cuenta será:

Letra Inicial del Primer Nombre del Usuario + Apellido Paterno del Usuario + Letra Inicial del Apellido Materno del Usuario + 1,2,3...n* @juntos.gob.pe

** Después de la letra inicial del apellido materno del usuario, se agregará un dígito, el mismo que empezará en uno (1) y avanzará de manera creciente, conforme al orden de creación de la cuenta.*

- d) Para el caso de personal externo que tiene un servicio contratado con el Programa de manera temporal, el nombre de la cuenta del correo electrónico está formado según los siguientes parámetros:

externo + Letra Inicial del Primer Nombre del Usuario + Apellido Paterno del Usuario @juntos.gob.pe

6.4.4.3 Del acceso y uso del servicio de internet / Red Local (LAN) /Red inalámbrica / FTP:

- a) El acceso a Internet se brinda por perfiles (Ver Tabla N°1) y de acuerdo al requerimiento del área usuaria y el tipo de funciones que realiza el personal solicitante.
- b) Para acceder al servicio de FTP, la UTI proporciona una cuenta y clave (password), la misma que es de uso exclusivo del usuario que lo requiera.

6.4.4.4 Acceso y uso de código telefónico para realizar llamadas telefónicas externas:

- a) El/la usuario/a que requiera de una clave de salida telefónica desde un equipo telefónico, debe ser solicitado a la UTI,

	PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS				
PNADP-UTI-GTI-P-001	Versión: 03	Fecha: 03/03/2020	Página 7 de 9	

mediante el formato correspondiente, previa autorización de su Jefe/a de Unidad (PNADP-UTI-GTI-F-001).

- b) La UTI elabora reportes mensuales de consumo de llamadas telefónicas que se realizan con los códigos telefónicos, los cuales son enviados a los Jefes de Unidad de Sede Central. De encontrarse que el/la usuario/a hiciera mal uso de las llamadas telefónicas, será sujeto a procedimiento disciplinario de conformidad a la normativa que resulte aplicable.
- c) Para el cambio del código telefónico, el/la usuario/a envía su requerimiento vía correo electrónico al área de soporte técnico de la UTI, ésta es reemplazada y comunicada personalmente, o remitido por correo electrónico a el/la usuario/a solicitante.

6.4.4.5 Uso adecuado y cuidado de los equipos de cómputo y recursos informáticos:

- a) Para el uso adecuado y cuidado de la infraestructura informática, el/la usuario/a sigue los lineamientos establecidos en el Instructivo de buenas prácticas sobre los servicios informáticos (PNADP-UTI-GTI-I-001).

6.5 Conformidad del Servicio Informático

- 6.5.1 Para los requerimientos de soporte, la Unidad solicitante del requerimiento valida la correcta atención del servicio y procede a finalizar la solicitud del servicio en la Herramienta de Mesa de Ayuda o a través de la Solicitud de Atención de Servicio de Soporte Técnico (PNADP-UTI-GTI-F-003)
- 6.5.2 Para los requerimientos de asignación y habilitación de los servicios informáticos, el/la usuario/a da conformidad cerrando la solicitud de atención que solicitó a través de la herramienta de Mesa de Ayuda o mediante los formatos (PNADP-UTI-GTI-F-001 y PNADP-UTI-GTI-F-002).

6.6 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

- 6.6.1 Para los tiempos de atención de solicitudes de servicios informáticos se considera los valores establecidos en la Tabla N° 02: Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA):

Tabla N° 02: Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	
Servicio	Valor SLA
Tiempo de atención para solicitud de accesos de servicios informáticos	• Máximo 02 horas
Tiempo de atención para requerimiento o incidencias con correo electrónico	• Máximo 01 hora
Tiempo de atención para requerimiento o incidencias con acceso a Internet	• Máximo 01 hora
Tiempo de atención para requerimiento o incidencias con acceso FTP	• Máximo 01 hora



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres
JUNTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

PNADP-UTI-GTI-P-001

Versión: 03

Fecha: 03/03/2020

Página 8 de 9

Tabla N° 02: Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Servicio	Valor SLA
Tiempo de atención para requerimiento o incidencias con códigos telefónicos	• Máximo 01 hora
Tiempo de atención para requerimiento de soporte técnico ON SITE.	• Máximo 02 horas

NOTA: Los valores de SLA, puede variar según cantidad de personal técnico que disponga la UTI.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Justificación	Textos Modificados	Responsable
01		Elaboración inicial del documento		UTI
02	04/12/2015	Actualización	Informe N° 261-2015/MIDIS/PNADP/UTI-CSC	UTI
03	21/10/2019	Actualización	Informe N° - 2019/MIDIS/PNADP/UTI-CTI	UTI

8. REGISTROS:

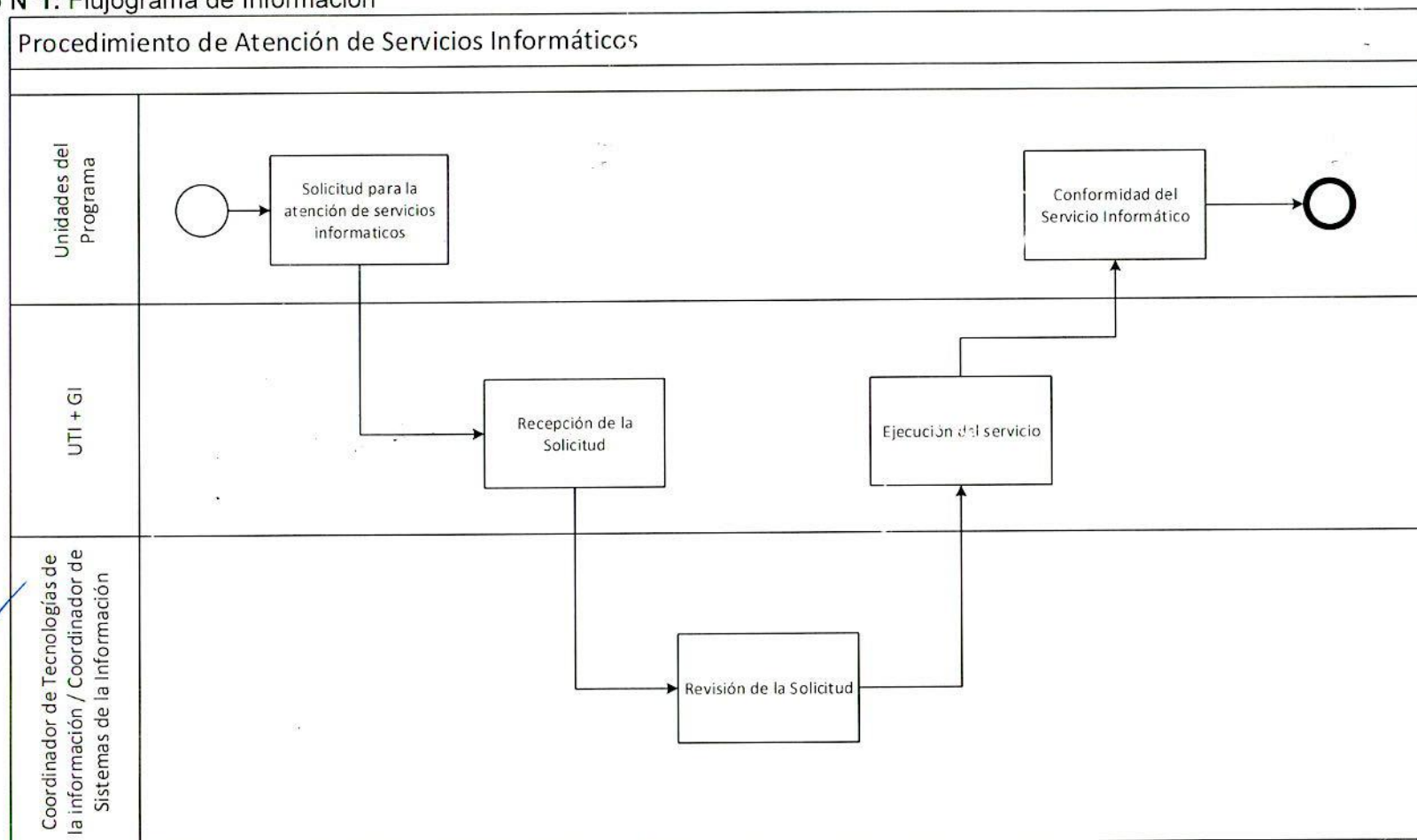
- 8.1. Solicitud de Acceso a los Servicios Informáticos – Usuario Interno (PNADP-UTI-GTI-F-001)
- 8.2. Solicitud de Acceso a los Servicios Informáticos – Usuario Externo (PNADP-UTI-GTI-F-002).
- 8.3. Solicitud de Atención de Servicio de Soporte Técnico (PNADP-UTI-GTI-F-003)
- 8.4. Solicitud de Restricción / Cancelación de Acceso a los Servicios Informáticos – Usuario Interno (PNADP-UTI-GTI-F-004).
- 8.5. Solicitud de Restricción /Cancelación de Acceso a los Servicios Informáticos – Usuario Externo ((PNADP-UTI-GTI-F-005).
- 8.6. Inventario de Equipamiento Informático y de Comunicaciones (PNADP-UTI-GTI-F-006)

9. ANEXOS:

Anexo 1: Flujograma de información

 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres JUNTOS
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS			
PNADP-UTI-GTI-P-001	Versión: 03	Fecha: 03/03/2020	Página 9 de 9

Anexo N°1: Flujoograma de Información



Toda copia de este documento que se encuentre fuera del entorno del Portal Web JUNTOS PODEMOS es una COPIA NO CONTROLADA, a excepción de que haya sido sellado como COPIA CONTROLADA

SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMATICOS - USUARIO INTERNO

LOCAL: Sede Central ☐ Unidad Territorial ☐ FECHA: ____ / ____ / ____

JEFE QUE AUTORIZA: _____

UNIDAD: _____

COORDINACION: _____

(Solo Sede Central)

USUARIO INTERNO: _____

PROCESO CAS: _____

DNI: _____

CARGO:

Asesor	☐	Jefe de Unidad	☐	Coordinador / CTT	☐	Especialista	☐
Profesional	☐	Técnico	☐	Asistente	☐	Gestor de Información	☐
Gestor Local	☐	CTZ	☐	Administrador	☐	Otro	_____

AUTORIZACION PARA EL USO DE LOS SERVICIOS

Marca con una "X" según corresponda:

ASIGNAR UNA CUENTA DE ACCESO A LA RED DE JUNTOS (LOGIN) ☐

ASIGNAR A UNA CUENTA DE CORREO ELECTRONICO ☐

Incluir en el(los) Grupo(s): _____

BRINDAR ACCESO AL DIRECTORIO COMPARTIDO - UNIDAD ORGANICA

Carpeta: _____

LECTURA ☐

LECTURA Y ESCRITURA ☐

BRINDAR ACCESO AL SISTEMA:

SGD ☐

SIGA ☐

SIAF ☐

SITC ☐

SPIJ ☐

SIPP ☐

INTERNET ☐

SITC MOVIL ☐

SIRH ☐

* Adjuntar Matriz visada

OTRO _____

NIVEL DE ACCESO SITC (PERFIL)

ASIGNAR UN CODIGO TELEFONICO

LOCAL ☐

CELULAR ☐

NACIONAL ☐

INTERNACIONAL ☐

ASIGNAR OTROS SERVICIOS

Configuracion de Celular ☐

Red Inalámbrica ☐

Servicio de FTP ☐

AUTORIZACION PARA USO DE SOFTWARE LICENCIADO

Se atenderá según disponibilidad de licencia

Marca con una "X" según corresponda:

ARCGIS ☐

TEAM VIEWER ☐

MELISSA ☐

CLARISSA ☐

MS PROJECT ☐

MS VISIO ☐

STATA ☐

SPSS ☐

OTRO _____

Firma del Responsable de UTI

Firma del Jefe de Unidad

Firma del Usuario



SOLICITUD DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMATICOS - USUARIO EXTERNO

LOCAL:	Sede Central ☐	Unidad Territorial ☐	FECHA: / /
JEFE QUE AUTORIZA:			
UNIDAD:			
COORDINACION: (Solo Sede Central)			
USUARIO EXTERNO: (Apellidos y Nombres)			
ACTIVIDAD:			
PERIODO DEL ACCESO: (dd/mm/yyyy)	Hasta		ORDEN DE SERVICIO

AUTORIZACION PARA EL USO DE LOS SERVICIOS

Marca con una "X" según corresponda:

ASIGNAR UNA CUENTA DE ACCESO A LA RED DE JUNTOS (LOGIN) ☐

BRINDAR ACCESO AL DIRECTORIO COMPARTIDO - UNIDAD ORGANICA

LECTURA ☐

Carpeta: _____

BRINDAR ACCESO AL SISTEMA:

SITC ☐

SIGA ☐

INTERNET ☐

SIAP ☐

CORREO ELECTRONICO ☐

SGD ☐

OTRO _____

ASIGNAR OTROS SERVICIOS

Red Inalámbrica Temporal ☐

Servicio de FTP ☐

Firma del Jefe de Unidad

Firma del Responsable de UTI

AUTORIZACION PARA USO DE SOFTWARE LICENCIADO

Se atenderá según disponibilidad de licencia

Marca con una "X" según corresponda:

ARCGIS ☐

TEAM VIEWER ☐

MELISSA ☐

CLARISSA ☐

ARCVIEW ☐

MS VISIO ☐

STATA ☐

SPSS ☐

OTRO _____

Firma del Responsable de UTI

Firma del Jefe de Unidad

Firma del Usuario



SOLICITUD DE ATENCION DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

LOCAL: Sede Central ☐ Unidad Territorial ☐ FECHA: / /

UNIDAD

USUARIO

CARGO: Asesor ☐ Jefe de Unidad ☐ Coordinador / CTT ☐ Especialista ☐

Profesional ☐ Técnico ☐ Asistente ☐ Gestor de Informacion ☐

Gestor Local ☐ CTZ ☐ Administrador ☐ Otro

RESPONSABLE DE LA ATENCION

DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO DE SOPORTE TECNICO

Marca con una "X" según corresponda:

SOLICITUD EFECTUADA POR:

Correo ☐Telefono ☐Documento ☐Personalmente ☐

Referencia: _____

REPORTE DECLARADO:

HARDWARE ☐SOFTWARE BASE ☐SISTEMAS INSTITUCIONALES ☐REDES Y COMUNICACIONES ☐OTROS ☐

OBSERVACIONES DEL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN:

CONFORMIDAD DE ATENCION DE DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO

Conste por el presente documento, la CONFORMIDAD de haber recibido la atención de servicio de Soporte Técnico en lo siguiente:

Marca con una "X" según corresponda:

HARDWARE

MONITOR ☐TECLADO ☐MOUSE ☐LECTORA ☐IMPRESORA ☐SCANNER ☐CPU ☐

OTROS SERVICIOS

BACKUP ☐

SOFTWARE

WINDOWS ☐OFFICE ☐INTERNET ☐VISIO ☐PROJECT ☐MELISSA ☐CLARISSA ☐ASIST. TECNICA ☐

SISTEMAS

SIGA ☐SIAF ☐SPU ☐SGD ☐SITC ☐SIRH ☐INSTALAC. SW ☐

REDES Y COMUNICACIONES

PUNTO DE RED ☐TELEFONO ☐CONFIG.CELULAR ☐SERV. DE FTP ☐OTRO OTRO BRINDO LA CONFORMIDAD DE HABER RECIBIDO EL SERVICIO Y LA RECOMENDACION DE REVISAR EL SITE <http://www.juntos.gov.pe> DONDE SE ESTABLECE LA DIRECTIVA DE MANEJO Y CUIDADO DE LOS RECURSOS Y SERVICIOS INFORMATICOS EN EL PROGRAMA NACIONAL DE APOYO DIRECTO A LOS MAS POBRES - JUNTOS

OBSERVACIONES:

Responsable de UTI

Firma del Usuario

SOLICITUD DE RESTRICCION / CANCELACION DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMATICOS - USUARIO INTERNO

LOCAL: Sede Central ☐ Unidad Territorial ☐ FECHA: / /

JEFE QUE AUTORIZA:

UNIDAD: PROCESO CAS:

USUARIO INTERNO: DNI:

CARGO:

Asesor	☐	Jefe de Unidad	☐	Coordinador / CTT	☐	Especialista	☐
Profesional	☐	Técnico	☐	Asistente	☐	Gestor de Información	☐
Gestor Local	☐	CTZ	☐	Administrador	☐	Otro	

MOTIVO:

RESTRICCION / CANCELACION PARA EL USO DE LOS SERVICIOS

Marca con una "X" según corresponda:

DESACTIVAR ACCESO TOTAL ☐DESACTIVAR CUENTA DE ACCESO A LA RED DE JUNTOS (LOGIN) ☐DESACTIVAR CUENTA DE CORREO ELECTRONICO ☐

DESACTIVAR ACCESO AL DIRECTORIO COMPARTIDO - UNIDAD ORGANICA

Retirar del(los) Grupo(s): _____

Carpeta: _____

LECTURA ☐LECTURA Y ESCRITURA ☐

DESACTIVAR ACCESO AL SISTEMA:

SGD ☐SIGA ☐SIAF ☐SPIJ ☐SITC ☐SIPP ☐INTERNET ☐SIRH ☐SITC MOVIL ☐OTRO

DESACTIVAR CODIGO TELEFONICO

LOCAL ☐CELULAR ☐NACIONAL ☐INTERNACIONAL ☐

QUITAR OTROS SERVICIOS

Configuración de Celular ☐Red Inalámbrica ☐Servicio de FTP ☐Instalación de SW*

*Se verificará previamente si el Programa cuenta con la Licencia de software respectiva, caso contrario no será instalado

Firma del Jefe de Unidad

Firma del Responsable de UTI



SOLICITUD DE RESTRICCION / CANCELACION DE ACCESO A LOS SERVICIOS INFORMATICOS - USUARIO EXTERNO

LOCAL: Sede Central ☐ Unidad Territorial ☐ FECHA: / /

JEFE QUE AUTORIZA:

UNIDAD:

USUARIO EXTERNO: DNI:

ACTIVIDAD: ORDEN SERVICIO

MOTIVO:

RESTRICCION / CANCELACION PARA EL USO DE LOS SERVICIOS

Marca con una "X" según corresponda:

DESACTIVAR ACCESO TOTAL ☐DESACTIVAR CUENTA DE ACCESO A LA RED DE JUNTOS (LOGIN) ☐DESACTIVAR CUENTA DE CORREO ELECTRONICO ☐

DESACTIVAR ACCESO AL DIRECTORIO COMPARTIDO - UNIDAD ORGANICA

LECTURA ☐

DESACTIVAR ACCESO AL SISTEMA:

SITC ☐SIGA ☐INTERNET ☐SIAP ☐CORREO ELECTRONICO ☐SGD ☐OTRO

DESACTIVAR OTROS SERVICIOS

Red Inalámbrica Temporal ☐Servicio de FTP ☐

Instalación de SW*

*Se verificará si el Programa cuenta con la Licencia de software respectiva, caso contrario no será instalado

Firma del Jefe de Unidad

Firma del Responsable de UTI



INVENTARIO DE EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES

PNADP-UII-GTIF-006/Rev.3

SEDE: _____

FECHA: _____

1. COMPUTADORAS

COMPUTADORAS																																			
N°	CPU								MONITOR					TECLADO					SOFTWARE SISTEMA OPERATIVO			SOFTWARE DE OFICINA		ANTENAS	MS PROJECT	MS WORD	USUARIO					ESTADO / OBSERVACION			
	Código SBN (Patrimonio)	Código Inv.	Serie	Marca	Modelo	Procesador	RAM	HD	Nombre de equipo (Resaltado)	Código SBN (Patrimonio)	Código Inv.	Serie	Marca	Modelo	Tamaño (")	Código SBN (Patrimonio)	Código Inv.	Serie	Marca	Modelo	VERSION	LLAVE ETIQUETA EXISTENTE EN CPU	LLAVE QUE PONGA POR SOFTWARE	VERSION	LLAVE QUE PONGA POR SOFTWARE	VERSION	VERSION	VERSION	DNI	Apellidos	Nombre y		Cargo	P	
1																																			
2																																			
3																																			
4																																			
5																																			
6																																			
7																																			
8																																			
9																																			
10																																			
11																																			
12																																			
13																																			
14																																			
15																																			
16																																			
17																																			
18																																			
19																																			
20																																			

