



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

“Alma Máter del Magisterio Nacional”

RECTORADO

RESOLUCIÓN N° 0751-2023-R-UNE

Chosica, 07 de marzo del 2023

VISTO el Oficio N° 053-2023-OPEyP, del 22 de febrero del 2023, de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado se declara al Estado 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, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, mediante Resolución N° 1069-2021-R-UNE, se aprueba el MAPA DE PROCESOS, EN SU VERSIÓN V.1.1, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que, con Resolución N° 1227-2021-R-UNE y Resolución N° 2178-2022-R-UNE, se aprueba la Directiva N° 008-2021-R-UNE – LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE;

Que mediante Oficio N° 070-2023-UOyP/OPEyP-UNE, del 22 de febrero del 2023, la Jefa (e) de la Unidad de Organización y Procesos, conforme a las coordinaciones realizadas con las áreas competentes, remite al Director de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto el Manual de Procedimientos del Proceso de Nivel 0: Tecnología, Información, Comunicación, a fin de que se efectivice el trámite pertinente;

Que el presente manual de procedimientos tiene por finalidad establecer y documentar el proceso correspondiente, el mismo que es de carácter instructivo e informativo, para contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE EGYV;

Que mediante el documento del visto, el Director de la Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto envía a la Rectora el expediente en mención que ha sido evaluado en su oportunidad; y solicita su aprobación;

Estando a lo acordado por el Consejo Universitario, en su sesión extraordinaria virtual realizada el 07 de marzo del 2023; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los artículos 59° y 60° de la Ley N° 30220 - Ley Universitaria, concordante con los artículos 19°, 20° y 23° del Estatuto de la UNE, y los alcances de la Resolución N° 1138-2021-R-UNE;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – PROCESO DE NIVEL 0: TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, suscrito por las instancias correspondientes, dando conformidad al contenido que se adjunta en ciento veintiocho (128) folios.

ARTÍCULO 2°.- DISPONER que las oficinas pertinentes efectúen las acciones complementarias al respecto.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

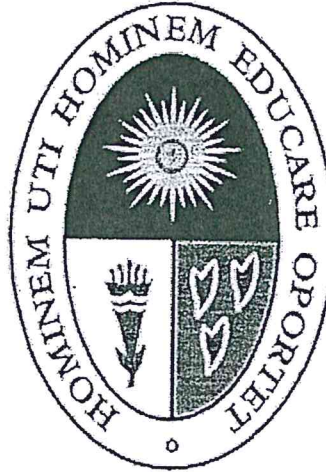


ALCHA/FDHR



Dra. Lidia Violeta Asencios Trujillo
Rectora

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE**
Alma Mater del Magisterio Nacional



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

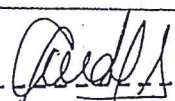

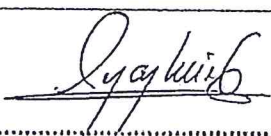
PROCESO DE NIVEL 0: TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

CÓDIGO: PA04

VERSIÓN: 1.0

Elaborado por: Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas Cargo: Jefe de la Unidad de Organización y Procesos Fecha:	Firma: Lic. Adm. Gianina Tutaya Cárdenas JEFA
Revisado por: Ing. José Gutiérrez Vásquez Cargo: Director de la Oficina Tecnología de la Información Fecha:	Firma: Ing. José G. Gutiérrez Vásquez DIRECTOR DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
Revisado por: Lic. Alejandro Román Mejía Gutiérrez Cargo: Jefe de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistema Fecha:	Firma: Lic. Alejandro R. Mejía Gutiérrez JEFE UNIDAD DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS



Revisado por: Ing. Cindy Carol Pintado Vega Cargo: Jefa de la Unidad de Redes y Comunicaciones Fecha:	Firma:  Ing. Cindy Carol Pintado Vega Jefa de la Unidad de Redes y Comunicaciones
Revisado por: Lic. Moisés Escalante Sánchez Cargo: Jefe de la Unidad de Soporte Técnico Fecha:	Firma:  Lic. Moisés Escalante Sánchez JEFE UNIDAD DE SOPORTE TÉCNICO
Validado por: C.P.C Alejandro Juan Mayhuire Gallegos Cargo: Director de Planeamiento Estratégico y Presupuesto Fecha:	Firma:  C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos DIRECTOR Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto



HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	FECHA	NOMBRE DEL PROCESO	TEXTO MODIFICADO	RESPONSABLE



CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN	6
II. OBJETIVO.....	6
III. ALCANCE	7
IV. BASE LEGAL	7
V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS.....	10
VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDEMIENTOS.....	11
VIII. FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0.....	14
IX. FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	18
9.1. Proceso Nivel 1 - Gestión de Redes y Comunicaciones.....	18
9.1.1. Proceso Nivel 2 - Servicios de Telefonía IP.....	21
9.1.1.1. Procedimiento - Instalación de Telefonía IP (físico).....	23
9.1.1.2. Procedimiento - Instalación de Telefonía IP (lógico).....	27
9.1.2. Procedimiento - Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	31
9.1.3. Procedimiento - Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red.....	34
9.1.4. Procedimiento - Ejecución periódica de back up.....	38
9.1.5. Procedimiento - Resguardo y recuperación de la información difgital	41
9.1.6. Procedimiento - Creación y mantenimiento de correos institucionales	44
9.1.7. Procedimiento - Creación de accesos a los recursos de red y nube	47
9.1.8. Procedimiento - Ejecución de mantenimiento de servidores.....	50
9.1.9. Procedimiento - Requerimientos y adquisiciones	53
9.1.10. Procedimiento - Actualización y mantenimiento de página web institucional.....	56
9.2. Proceso Nivel 1 - Soporte de Sistemas.....	59
9.2.1. Procedimiento - Desarrollo, ampliación y mantenimiento de Software	61
9.2.2. Procedimiento - Elaboración e impresión de los-fotochecks.....	65
9.2.3. Procedimiento - Atención de requerimientos de soporte a usuarios.....	69
9.2.4. Procedimiento - Gestión y organización de documentación interna.....	72
9.2.5. Proceso nivel 2 - Generación de archivos para actualización de datos (Banco de la Nación) 75	
9.2.5.1. Procedimiento - Generación de archivo para actualización de Tasas Educativas. 77	
9.2.5.2. Procedimiento - Generación de archivo para actualización de datos de alumnos80	
9.3. Proceso Nivel 1 - Soporte Técnico	83
9.3.1. Proceso Nivel 2 - Gestión de Informes Técnicos.....	86
9.3.1.1. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico para adquisición equipos	



informáticos / licencias de software.....	88
9.3.1.2. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos.....	92
9.3.1.3. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial	96
9.3.2. Proceso Nivel 2 - Mantenimiento de equipos informáticos.....	100
9.3.2.1. Procedimiento - Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos.....	102
9.3.2.2. Procedimiento - Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos.....	105
9.3.3. Proceso Nivel 2 - Opinión Técnica para abastecimientos	109
9.3.3.1. Procedimiento - Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos.....	111
9.3.3.2. Procedimiento - Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos.....	114
9.3.4. Procedimiento - Recupero de Información (Data Usuario)	117
9.3.5. Procedimiento - Distribución de equipos informáticos	121
9.3.6. Procedimiento - Instalación/configuración de equipos informáticos	125



I. PRESENTACIÓN

La Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle (UNE EGYV), es una casa superior de estudios formadora de destacados profesionales en educación, administración de empresas, negocios internacionales, gastronomía, hotelería y turismo y en nutrición humana, las autoridades que la conducen son responsables de velar por la calidad académica, salvaguardando que los procesos administrativos se gestionen eficaz y adecuadamente, siguiendo los preceptos de la Ley Universitaria y las políticas que rigen la gestión pública acorde a la normativa legal vigente.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, señala como objetivo general orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país. Asimismo, se contempla como uno de sus cinco pilares centrales a la "Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional" la cual debe adoptarse, de manera paulatina, identificando y priorizando los procesos que agreguen valor, de este modo poder brindar de manera más eficiente y eficaz resultados en productos y servicios que estén destinados a una mayor satisfacción de nuestros usuarios.

En tal sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública", la cual es de aplicación obligatoria, y establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos de forma progresiva de acuerdo a las siguientes fases: i) Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

En atención a lo antes mencionado, la UNE EGYV ha iniciado las acciones necesarias para la implementación de la gestión por procesos en su primera fase, segmentando el trabajo en dos (02) etapas. La primera es la elaboración del Mapa de Procesos en su versión 1.1 y los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos, aprobados con Resolución N° 1069-2021-R-UNE y Resolución N° 1227-2021-R-UNE respectivamente, en base a los citados lineamientos se caracterizan los procesos, identificados hasta el nivel de procedimiento, lo cual implica el detalle de las actividades de procedimiento, así como, la elaboración de los diagramas de flujo de estos.

En ese contexto, se elabora el presente Manual de Procedimientos (MAPRO) correspondiente a "Tecnología, Información, Comunicación" el cual contiene los procesos y procedimientos que comprenden: Gestión de Redes y Comunicaciones, Soporte de Sistemas y Soporte Técnico, para plasmar las actividades que generan valor agregado, optimizándolas en beneficio de los usuarios internos y externos.

II. OBJETIVO

El presente Manual de Procesos, es un documento descriptivo y esquematizado para la gestión interna, que tiene como objetivo establecer y documentar los procedimientos que forman parte del proceso de nivel 0 "Tecnología, Información, Comunicación", es de carácter instructivo e informativo y debe garantizar la comprensión de todo el personal que recurra a su contenido, para consultar y/o analizar los procedimientos que en él se desarrollen, a fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la UNE EGYV.



III. ALCANCE

El presente documento está dirigido a todo el personal de las unidades orgánicas que intervienen en los procesos, procedimientos, productos y/o servicios que realizan la Unidad de Redes y Comunicaciones, la Unidad de Análisis & Desarrollo de Sistemas y la Unidad de Soporte Técnico, descritos en el presente Manual de Procedimientos "Tecnología, Información, Comunicación"

IV. BASE LEGAL

- a. Ley N° 30220, Ley Universitaria
- b. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- c. Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.
- d. Ley N° 29091 – Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.
- e. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- f. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- g. Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- h. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- i. Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
- j. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- k. Resolución N° 009-2022-AU-UNE, que aprueba el Estatuto de la UNE EGyV.
- l. Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento General de la UNE EGyV.
- m. Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGyV.
- n. Resolución N° 1069-2021-R-UNE, que aprueba el Mapa de Procesos en su V.1.1 de la Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle"
- o. Resolución N° 1227-2021-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 008-2021-R-UNE-Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- p. Resolución N° 2178-2022-R-UNE, que modifica los anexos N° 06 y 10 de la Directiva N° 008-2021-R-UNE-Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- a. **Diagrama de interacción de procesos:** Es la representación gráfica que permite visualizar la interacción que existe entre proceso del mismo nivel y con actores internos o externos a la entidad.
- b. **Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del procedimiento en forma secuencial, considerando la información



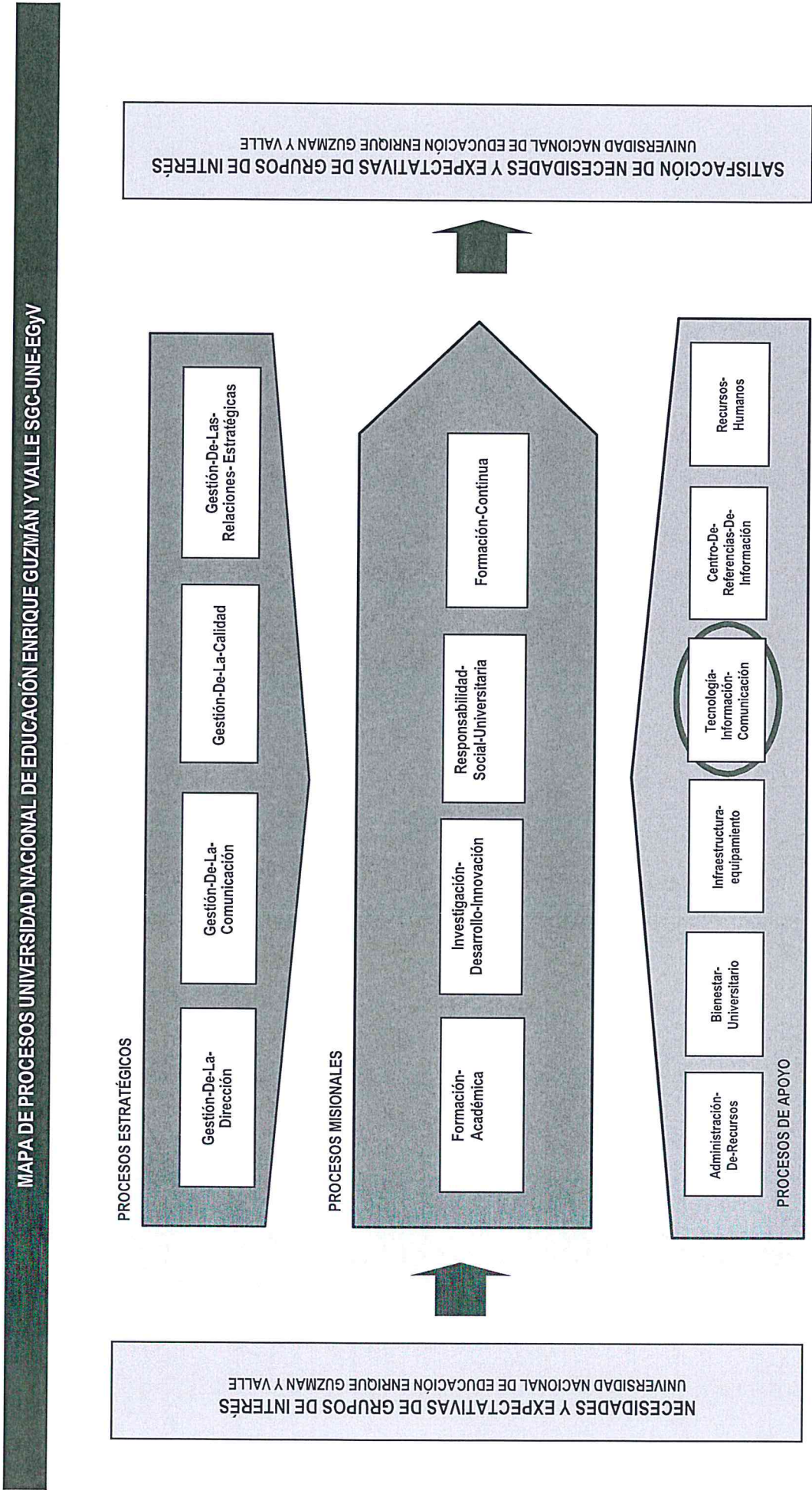
de la Ficha de Procedimiento.

- c. **Dueño del proceso:** Es la persona quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para establecer, mantener, controlar y mejorar el proceso y su interacción con otros procesos (de acuerdo a la Entidad podría ser un Director o Jefe del Órgano o Unidad Orgánica, es decir un cargo) que garantiza que el bien o servicio sea ofrecido en las mejores condiciones al ciudadano o destinatario.
- d. **Ficha técnica de proceso:** Es un documento que describe los elementos que lo conforman (objetivo del proceso, proveedores internos y externos, entradas, salidas y destinatarios de bienes y servicios), con el objeto de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.
- e. **Ficha de procedimiento:** Es un documento que describe cómo funciona el proceso del último nivel identificado, se complementa con el diagrama de flujo.
- f. **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales.
- g. **Inventario de procesos:** Es el documento que contiene los procesos identificados desde el nivel 0 hasta el último nivel.
- h. **Mapa de procesos:** El Mapa de Procesos es un documento que está compuesto por la representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene la entidad, de nivel 0, clasificados por tipo de proceso: estratégico, operativo o misional y de soporte o apoyo.
- i. **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios y de otras partes interesadas.
- j. **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades y tareas que conforman un proceso, como su último nivel de desagregación, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos señalados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- k. **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- l. **Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel de organización al interior de la entidad (órgano, unidad orgánica, subunidad orgánica, área).





VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS



VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDEMIENTOS

Proceso nivel 0		PA04 Tecnologías, Información, Comunicación				
Tipo		Apoyo				
		Proceso Nivel 1			Proceso Nivel 2	
Código	Nombre	Productos	Dueño del Proceso		Código	Nombre
PA04.01	Gestión de Redes y Comunicaciones	Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento	Jefe(a) de la Unidad de Redes y Comunicaciones	Servicios de Telefonía IP	PA04.01.01	Instalación de telefonía IP (Físico)
		Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros				Instalación de telefonía IP (Lógico)
		Usuario y contraseña para acceso a red inalámbrica (WiFi)			PA04.01.02	Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)
		Punto de red instalado.			PA04.01.03	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red
		Punto de red con mantenimiento efectuado				
		Tareas de respaldo ejecutadas al 100%		Jefe(a) de la Unidad de Redes y Comunicaciones	PA04.01.04	Ejecución periódica de back up
		Archivo(s) recuperado(s) y restaurados(s)			PA04.01.05	Resguardo y recuperación de la información digital
		Correos institucionales creados con los accesos respectivos (dirección contraseña)			PA04.01.06	Creación y mantenimiento de correos institucionales
		Accesos a recursos de red y nube (exclusivos de su dependencia)			PA04.01.07	Creación de accesos a los recursos de red y nube
		Servidores en óptimas condiciones			PA04.01.08	Ejecución de mantenimiento de servidores
		Cuadro de necesidades (bienes y servicios)			PA04.01.09	Requerimientos y adquisiciones




[illegible]

Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	"Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo				Opinión Técnica para abastecimientos	"Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo		PA04.03.01	Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos
	Acta validada								
	Información recuperada (parcial o total)								
	Propuesta de distribución de bienes informáticos validada								
	Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados								
					PA04.03.03			PA04.03.02	Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos
								PA04.03.04	Recupero de información (Data Usuario)
								PA04.03.05	Distribución de equipos informáticos
								PA04.03.06	Instalación y configuración de equipos informáticos



VIII. FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0		
Nombre	Tecnologías, Información, Comunicación		Tipo	Apoyo
Código	PA04		Versión	1.0
Objetivo	Formular y ejecutar el Plan Operativo Informático de la Universidad. Gestionar el funcionamiento de la red integral y página web de la UNE EGYV para la comunicación oportuna de la Comunidad Universitaria. Analizar y desarrollar software de acuerdo con las necesidades de las dependencias, así como establecer protocolos su uso y mantenimiento. Brindar el soporte técnico del software y hardware a las dependencias de la Universidad, así como tener al día el inventario respectivo			
Dueño del Proceso	Director(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información • Unidad de Redes y Comunicaciones • Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas • Unidad de Soporte Técnico • Unidades de Organización (Áreas Usuarias) • Oficina de Abastecimiento • Comunidad Universitaria • Oficina de Gestión del Empleo • Oficina de Tesorería • Oficina de Registros Unidad de Programación de Adquisiciones • Unidad de Compras • Unidad de Almacén 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 1	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV • Jefe de Unidad de Redes y Comunicaciones • Oficina de Abastecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo) • Solicitud de instalación de anexo tipo lógico (software) • Solicitud acceso a red inalámbrica (Wifi) • Solicitud nuevo punto de red. • Solicitud de mantenimiento de punto de red existente. • Cronograma (back up) • Configuraciones (back up) • Archivo(s) a recuperar • Rango de fechas • Solicitud de creación de correos institucionales • Solicitud de accesos a recursos de red y nube • Cronograma mantenimiento de servidores (actividades y responsables) • SIGAMEF habilitado • Solicitud de publicación 	PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento • Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros • Usuario y contraseña para acceso a red inalámbrica (WiFi) • Punto de red instalado • Punto de red con mantenimiento efectuado • Tareas de respaldo ejecutadas al 100% • Archivo(s) recuperado(s) y restaurado(s) • Correos institucionales creados con los accesos respectivos (dirección contraseña) • Accesos a recursos de red y nube (exclusivos de su dependencia) • Servidores en óptimas condiciones • Cuadro de necesidades (bienes y servicios) • Requerimientos de bienes y servicios • Publicación en página web institucional (www.une.edu.pe) 	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV • Comunidad Universitaria • Oficina de Abastecimiento

<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV Oficina de Gestión del Empleo Oficina de Tesorería Oficina de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de desarrollo de nuevo software. Solicitud de mantenimiento de software. Solicitud de ampliación de software Solicitud de impresión de fotochecks Detalle de problemas en Software implementado Requerimientos de servicios varios Solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas Solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos Archivo "Tabla general de alumnos.xls" 	PA04.02 Soporte de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Software nuevo desarrollado Software optimizado Software ampliado Fotochecks impresos Problemas de software solucionados Documentos de atención debidamente procesado (registrado, atendido y archivado) Archivo de Tasas Educativas en formato "ing" Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing" 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV Oficina de Gestión del Empleo Oficina de Tesorería Oficina de Registros
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV Dirección de la OTI Unidad de Programación de Adquisiciones Unidad de Compras Unidad de Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Informe Técnico para adquisición de equipo informático Cuadro de necesidades Solicitud de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático Solicitud de Informe Técnico para internamiento de equipo informático Cronograma de mantenimiento de equipos informáticos aprobado Solicitud de reparación de equipos informáticos Solicitud de "Opinión Técnica" Solicitud de validación de Acta Solicitud de recupero de información (equipos dañados) Bienes informáticos para distribuir Solicitud de propuesta de distribución Solicitud de instalación de equipos / componentes / periféricos informáticos 	PA04.03 Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico firmado (adquisición de equipo informático) Informe Técnico firmado (Mantenimiento de equipo informático) Informe Técnico firmado (Internamiento) Equipos informáticos optimizados Equipos informáticos operativos "Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo Acta validada Información recuperada (parcial o total) Propuesta de distribución de bienes informáticos validada Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV Unidad de Programación de Adquisiciones Unidad de Compras Unidad de Almacén

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

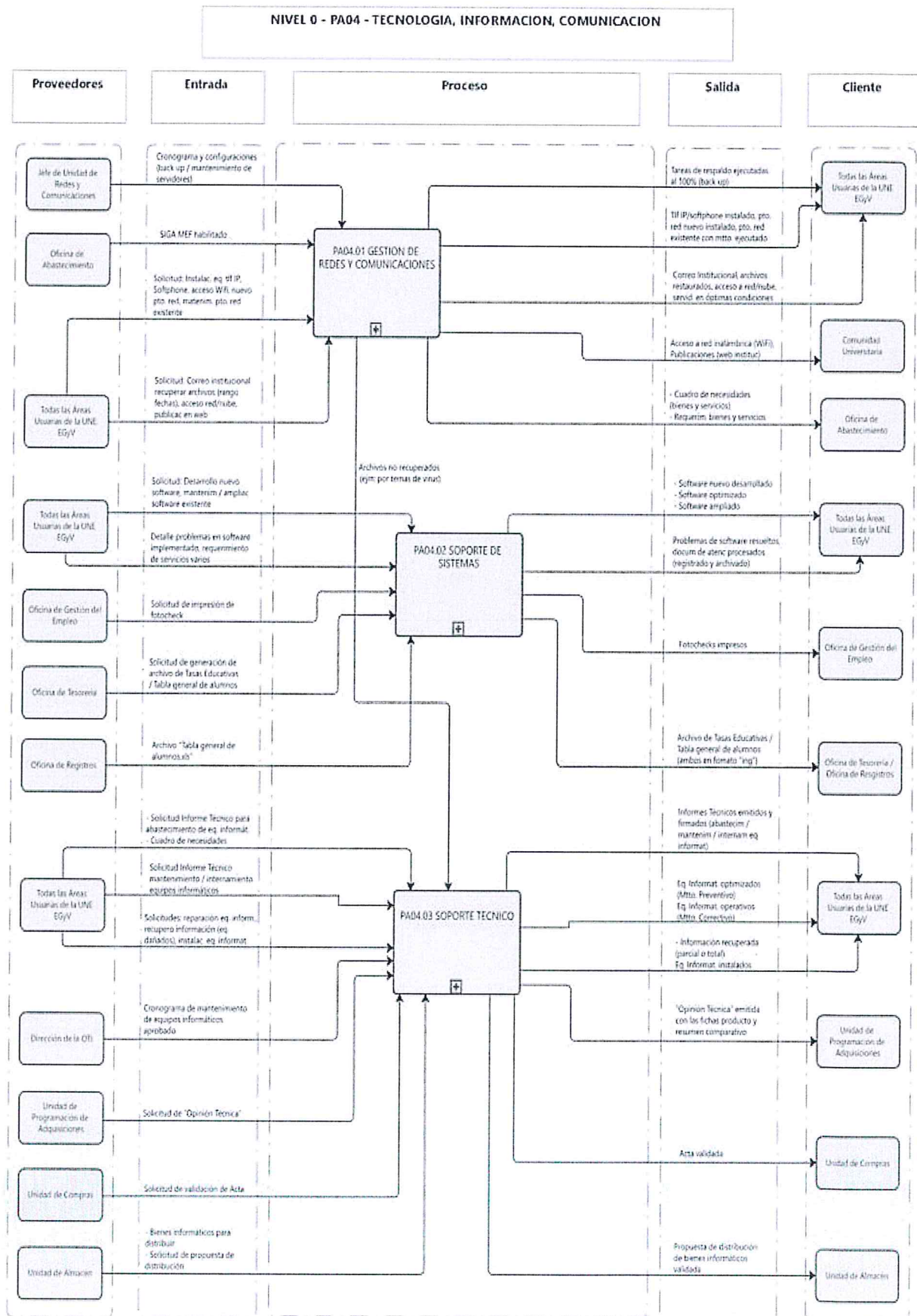
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> Verificación del cumplimiento de los requisitos, sustentos, formatos, entre otros, de la información recibida como entradas para cada proceso 	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Biblioteca Central Jefe de la Unidad de Redes y Comunicaciones Jefe de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempos empleados para la atención de los servicios solicitados y nivel de satisfacción de parte de Áreas Usuarías de la UNE EGYV



	<ul style="list-style-type: none">▪ Jefe de la Unidad de Soporte Técnico▪ Analista de Sistema▪ Técnico en Redes▪ Técnico en Comunicaciones▪ Técnico de Recepcionista de Central Telefónica▪ Técnico Programador▪ Técnicos (UST) <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Oficina Administrativa▪ Ambientes polifuncionales (oficina, sala de reuniones, área de prueba, almacenaje, etc)▪ Almacenes▪ Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesa para reuniones y pizarra)▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet)▪ Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Portales Web▪ SIGA UNE▪ SIGA MEF▪ Portal SEACE▪ PERU COMPRAS▪ Herramientas Informáticas:<ul style="list-style-type: none">✓ Licencia Office✓ Veeam back up✓ Power Builder,✓ PHP con Larabel,✓ Oracle,✓ Visual Fox,✓ Adobe Acrobat, etc✓ Antivirus✓ Controladores de equipos informáticos✓ Software de Soportes✓ Otros <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Computadora personal▪ Laptop▪ Calculadora▪ Impresora▪ Escáner▪ Fotocopiadora▪ Proyector▪ Pantalla interactiva de 75"▪ TV Smart de 75▪ Otros	
--	---	--




Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación



IX. FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

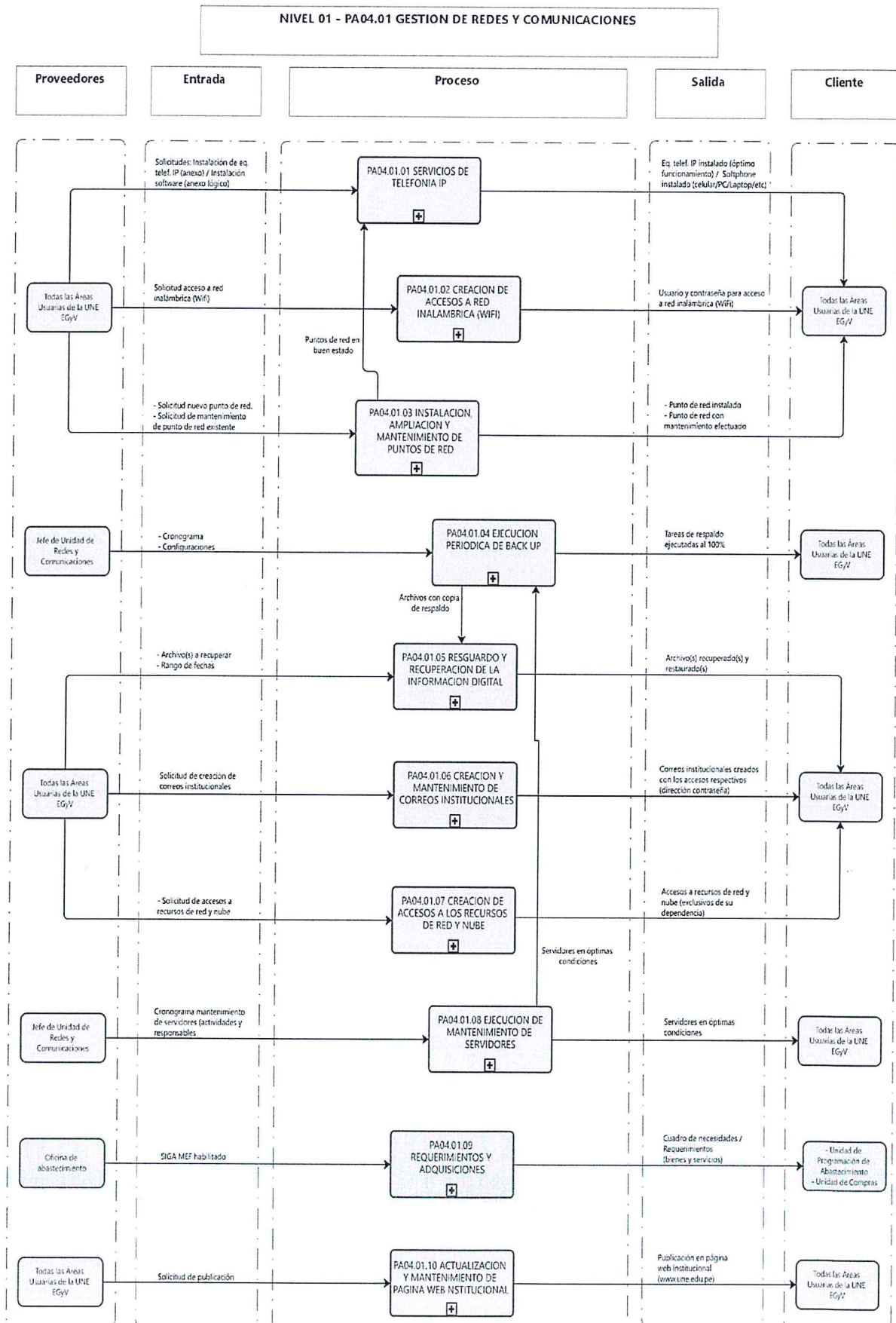
9.1. Proceso Nivel 1 - Gestión de Redes y Comunicaciones

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1			
Nombre	Gestión de Redes y Comunicaciones		Tipo	Apoyo	
Código	PA04.01		Versión	1.0	
Objetivo	Diseñar y gestionar la aprobación de la red informática de la UNE EGYV. Administrar la página web institucional, correos institucionales, accesos a WiFi, redes, nube (Comunidad Universitaria). Gestionar los puntos de red de las dependencias. Gestionar la seguridad de la información mediante mantenimientos preventivos de los servidores de la UNE EGYV así como también realizar los trabajos de respaldo (back up) periódicos.				
Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Redes y Comunicaciones				
Alcance	<ul style="list-style-type: none">Oficina de Tecnologías de la InformaciónUnidad de Redes y ComunicacionesTodas las Áreas Usuarias de la UNE EGYVOficina de AbastecimientoUnidad de Programación de AbastecimientoUnidad de Compras				
ELEMENTOS DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo)Solicitud de instalación de anexo tipo lógico (software)	PA04.01.01 Servicios de Telefonía IP	<ul style="list-style-type: none">Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamientoSoftware instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Solicitud acceso a red inalámbrica (Wifi)	PA04.01.02 Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	<ul style="list-style-type: none">Usuario y contraseña para acceso a red inalámbrica (WiFi)	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Solicitud nuevo punto de red.Solicitud de mantenimiento de punto de red existente.	PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red	<ul style="list-style-type: none">Punto de red instaladoPunto de red con mantenimiento efectuado	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Jefe de Unidad de Redes y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none">CronogramaConfiguraciones	PA04.01.04 Ejecución periódica de back up	<ul style="list-style-type: none">Tareas de respaldo ejecutadas al 100%	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Archivo(s) a recuperarRango de fechas	PA04.01.05 Resguardo y recuperación de la información digital	<ul style="list-style-type: none">Archivo(s) recuperado(s) y restaurado(s)	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de creación de correos institucionales	PA04.01.06 Creación y mantenimiento de correos institucionales	<ul style="list-style-type: none">Correos institucionales creados con los accesos respectivos (dirección contraseña)	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de accesos a recursos de red y nube	PA04.01.07 Creación de accesos a los recursos de red y nube	<ul style="list-style-type: none">Accesos a recursos de red y nube (exclusivos de su dependencia)	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Jefe de Unidad de Redes y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none">Cronograma mantenimiento de servidores (actividades y responsables)	PA04.01.08 Ejecución de mantenimiento de servidores	<ul style="list-style-type: none">Servidores en óptimas condiciones	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	


<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Abastecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> SIGAMEF habilitado 	PA04.01.09 Requerimientos y adquisiciones	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de necesidades (bienes y servicios) Requerimientos de bienes y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Programación de Abastecimiento Unidad de Compras
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de publicación 	PA04.01.10 Actualización y mantenimiento de página web institucional	<ul style="list-style-type: none"> Publicación en página web institucional (www.une.edu.pe) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
Verificación del cumplimiento de los requisitos, sustentos, condiciones, entre otros, al momento de recibir las solicitudes por parte de las áreas usuarias de la UNE EGyV	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad de Redes y Comunicaciones Técnico en Redes Técnico en Comunicaciones Técnico de Recepcionista de Central Telefónica <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones) Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesa para reuniones y pizarra) Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE SIGA MEF Herram. Informat. (Office, Veeam back up, Adobe Acrobat, etc.) <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Computadora personal Laptop Calculadora Impresora Escáner Fotocopiadora Proyector Otros 		Tiempos empleados para la atención de los servicios solicitados y nivel de satisfacción de parte de las Áreas Usuarias de la UNE EGyV	

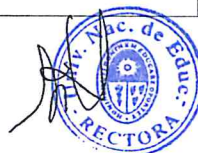


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

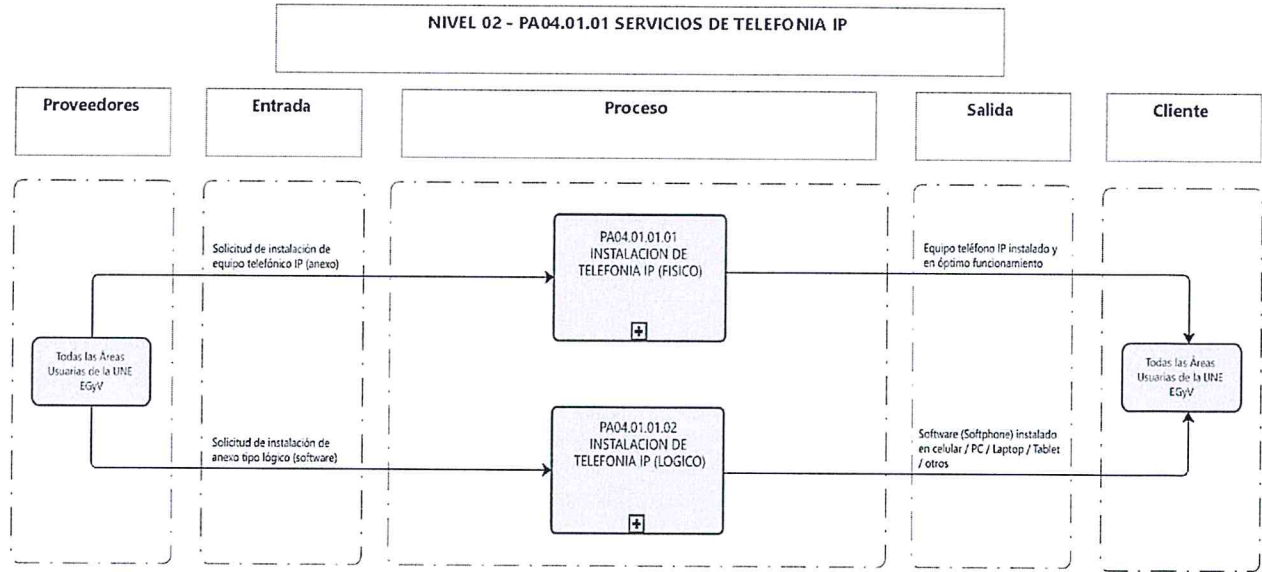


9.1.1. Proceso Nivel 2 - Servicios de Telefonía IP


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
Nombre	Servicios de Telefonía IP		Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.01		Versión	1.0
Objetivo	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGyV			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de la Unidad de Redes y Comunicaciones			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Redes y Comunicaciones • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV • Dirección de Control Patrimonial 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV	Solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo)	PA04.01.01.01 Instalación de telefonía IP (Físico)	Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento	Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV
Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV	Solicitud de instalación de anexo tipo lógico (software)	PA04.01.01.02 Instalación de Telefonía IP (Lógico)	Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros	Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
Verificar las condiciones de los ambientes, equipos informáticos y cumplimiento de requisitos sea para la instalación del equipo telefónico IP o el software SOFTPHONES	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de la Unidad de Redes y Comunicaciones ▪ Técnico en Redes ▪ Técnico en Comunicaciones ▪ Técnico de Recepcionista de Central Telefónica <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones) ▪ Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesa para reuniones y pizarra) ▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) ▪ Servicio de transporte <u>Sistemas Informáticos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portales Web ▪ SIGA UNE ▪ SIGA MEF ▪ Herram. Informat. (Office, Veeam back up, Adobe Acrobat, etc.) <u>Equipos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Impresora 		Tiempo empleado en las instalaciones una vez la solicitud ha sido aprobada	

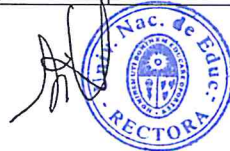


	<div>▪ Escáner</div> <div>▪ Fotocopiadora</div> <div>▪ Proyector</div> <div>▪ Otros</div>	
--	---	--



9.1.1.1. Procedimiento - Instalación de Telefonía IP (físico)

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Instalación de Telefonía IP (Físico)	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.01.01	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas la Áreas de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N° 2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. IP: Protocolo de Internet <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la instalación de equipos telefónicos IP (anexos) para las tareas de comunicación necesarias en el desarrollo de sus funciones. Participa en la solicitud de la instalación del equipo telefónico IP y luego dando la conformidad de su correcto funcionamiento. Telefonía IP (Protocolo de telefonía por Internet): Término utilizado para describir las tecnologías que usan el protocolo IP para el intercambio de voz, fax, y otras formas de información, tradicionalmente transportada sobre la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN). Equipo telefónico IP: Equipo que forma parte de la telefonía IP, la cual establece las comunicaciones mediante Internet y donde la transición de voz se realiza mediante Voz por IP (transmisión del tráfico de voz sobre redes basadas en Internet en lugar de las redes telefónicas tradicionales). Esta tecnología se está transformando en la forma de comunicación más utilizada por las empresas, sustituyendo los sistemas telefónicos tradicionales. Punto de red: Lugar físico donde la gente puede acceder a Internet. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo) 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo) enviada vía correo u oficio por el Área Usuaria			
1	Recibir solicitud Se recibe, vía correo u oficio (no se acepta petición verbal), la solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo) enviada	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)



Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	por algunas de las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
2	Evaluar solicitud Se evalúa la solicitud, tomando en cuenta los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cada dependencia debe tener mínimo 2 anexos ✓ Disponibilidad de equipos ✓ Disponibilidad de punto de red ¿Se aprueba? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
3	Rechazar Solicitud Se informa al Área Solicitante, mediante correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos. <i>NOTA: En caso la dependencia no quede conforme e insista en la necesidad de la instalación de un nuevo anexo, deberá hacerlo a través de una nueva solicitud con los sustentos adecuados que justifiquen dicha necesidad.</i>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
4	Derivar solicitud Se asigna el servicio a uno de los Técnicos de la Unidad de Redes y Comunicaciones y se le reenvía la solicitud aprobada.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
5	Retirar equipo telefónico IP del almacén de la Unidad Recibida la solicitud aprobada por la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones, se procede a retirar el equipo telefónico IP del almacén de la Unidad. <i>NOTA: Se debe contar con el inventario mínimo que cubra proyecciones de instalación periódicas, así como también contingencias (equipos defectuosos, dañados, etc.)</i>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	Configurar de teléfono IP Una vez que se tiene el equipo telefónico IP, se realizan las tareas correspondientes de configuración.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
7	Coordinar con usuario Vía presencial o telefónica, se contacta al usuario para agendar la atención (se acuerda fecha y hora en la cual el Técnico deberá dirigirse al lugar donde se instalará el equipo telefónico IP)	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
8	Instalar equipo telefónico IP En la fecha y hora acordadas, se realiza la instalación y configuración del equipo telefónico IP.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
9	Realizar pruebas y/o correcciones hasta conformidad de usuario Culminados los trabajos de instalación y configuración del equipo telefónico IP, se realizan con el usuario las pruebas y verificaciones de funcionamiento respectivos. De haber observaciones, se realizan las correcciones del caso hasta dejar el equipo en óptimo funcionamiento.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
10	Hacer firmar conformidad a usuario Una vez instalado el equipo telefónico IP y haber comprobado su óptimo funcionamiento, se emite el "Documento de Instalación" correspondiente y se solicita la firma al usuario (se le hace entrega de su cargo).	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
11	Notificar a Control Patrimonial y copiar a Jefatura de Unidad Mediante oficio, se comunica a la Dirección de Patrimonio la instalación del equipo telefónico IP realizado y se copia a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
12	Recibir comunicación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de instalación (días) = Fecha de firma de conformidad - Fecha de aprobación de Solicitud			
Proceso relacionado			

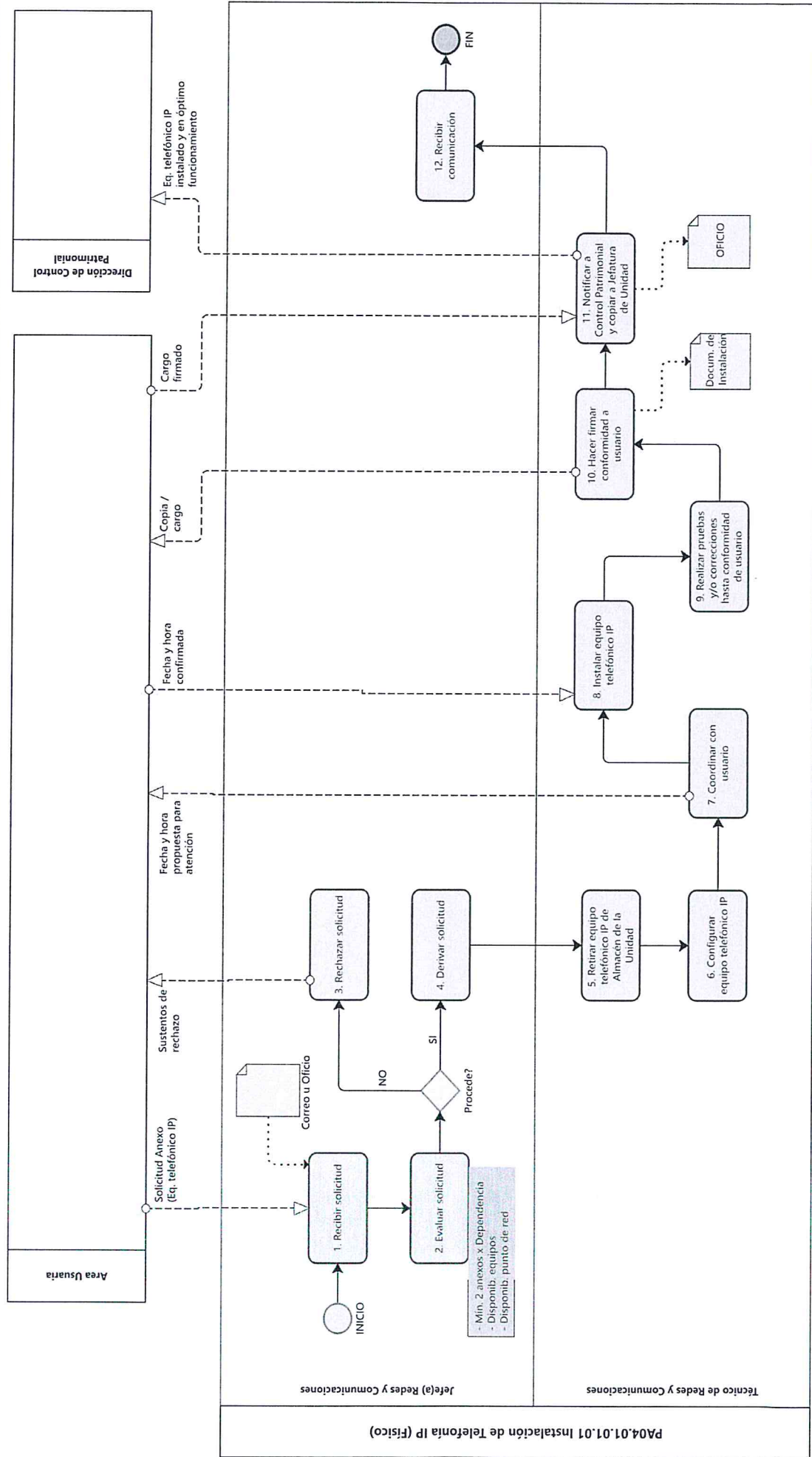


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.01 Servicios de Telefonía IP
Proceso/Procedimiento colaborativo
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.01.02 Instalación de telefonía IP (Lógico) PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red
Formatos utilizados en el procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> Documento de Instalación



Diagrama de Flujo



9.1.1.2. Procedimiento - Instalación de Telefonía IP (Lógico)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Instalación de Telefonía IP (Lógico)	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.01.02	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N° 2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. IP: Protocolo de Internet <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la instalación del software necesario en su celular / laptop / Tablet / otros para poder hacer uso del anexo tipo lógico. Participa en la solicitud de la instalación del software y luego dando la conformidad de su correcto funcionamiento. Telefonía IP (Protocolo de telefonía por Internet): Término utilizado para describir las tecnologías que usan el protocolo IP para el intercambio de voz, fax, y otras formas de información, tradicionalmente transportada sobre la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN). SOFTPHONE: Combinación de las palabras inglesas "software" y "telephone". es un software basado en los sistemas de Voz sobre IP que permite realizar y recibir llamadas utilizando una plataforma o una aplicación web, y no con un teléfono de escritorio. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de instalación de anexo tipo lógico (software) 	<ul style="list-style-type: none"> Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con solicitud de instalación del software para contar con anexo tipo lógico en el celular / laptop / tablet / otros equipos, enviada vía correo u oficio por el Área Usuaria			
1	<p>Recibir solicitud</p> <p>Se recibe, vía correo u oficio (no se acepta petición verbal) con los sustentos y aprobaciones correspondientes, la solicitud de instalación del software SOFTPHONE en equipos móviles y/o informáticos, enviada por algunas de las Áreas Usuarias de la</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)



	UNE EGYV, con la finalidad de tener acceso al uso de anexo tipo lógico.		
2	Evaluar solicitud Se evalúa la solicitud recibida, teniendo en cuenta criterios como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Área solicitante debe tener al menos un anexo telefónico. ✓ ¿Servicio es necesario para el desarrollo de sus funciones? ✓ Personal que tendría instalado el software, ¿realiza trabajo remoto? ✓ Otros asociados a la solicitud ¿Se aprueba? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
3	Rechazar Solicitud Se informa al Área Solicitante, mediante correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos. <i>NOTA: En caso la dependencia no quede conforme e insista en la necesidad de la instalación de un nuevo anexo, deberá hacerlo a través de una nueva solicitud con los sustentos adecuados que justifiquen dicha necesidad.</i>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
4	Derivar solicitud Se asigna el servicio a uno de los Técnicos de la Unidad de Redes y Comunicaciones y se le reenvía la solicitud aprobada.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
5	Coordinación para instalación Vía presencial o telefónica, se contacta al usuario con la finalidad de agendar la atención (fecha y hora) así como la modalidad (presencial o virtual asistida) para la atención del servicio solicitado. De acuerdo con las coordinaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Si se acuerda INSTALACION REMOTA, ir a Actividad N°6 • Si se acuerda INSTALACION IN SITU, ir a Actividad N°8 	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	Enviar manual de instalación a usuario De haber acordado la instalación remota, se le envía al usuario el manual de instalación del software SOFTPHONE para poder ejecutar el servicio de manera virtual asistida.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
7	Instalar y configurar de manera remota En la fecha y hora acordadas, se realiza la instalación y configuración del SOFTPHONE de manera remota y asistida en el(los) equipo(s) que se hayan aprobado (se le da las instrucciones al usuario de los pasos que debe seguir, usando el manual de instalación como herramienta de apoyo). Ir a Actividad N°10	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
8	Instalar software En fecha, hora y lugar acordados con el usuario, se realiza la instalación del SOFTPHONE en el(los) equipo(s) que se hayan aprobado.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
9	Configurar software Una vez instalado el SOFTPHONE en el(los) equipo(s) que se hayan aprobado, se realizan las configuraciones respectivas. Ir a Actividad N°10	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
10	Realizar pruebas y/o correcciones hasta conformidad Luego de haber instalado y configurado el SOFTPHONE en el(los) equipo(s) que se hayan aprobado para el usuario, se procede a realizar las pruebas y correcciones necesarias hasta verificar el óptimo funcionamiento.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
11	Hacer firmar conformidad a usuario Luego de haber comprobado el óptimo funcionamiento del SOFTPHONE en el(los) equipo(s) que se hayan aprobado para el usuario, se emite el "Documento de Instalación"	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico

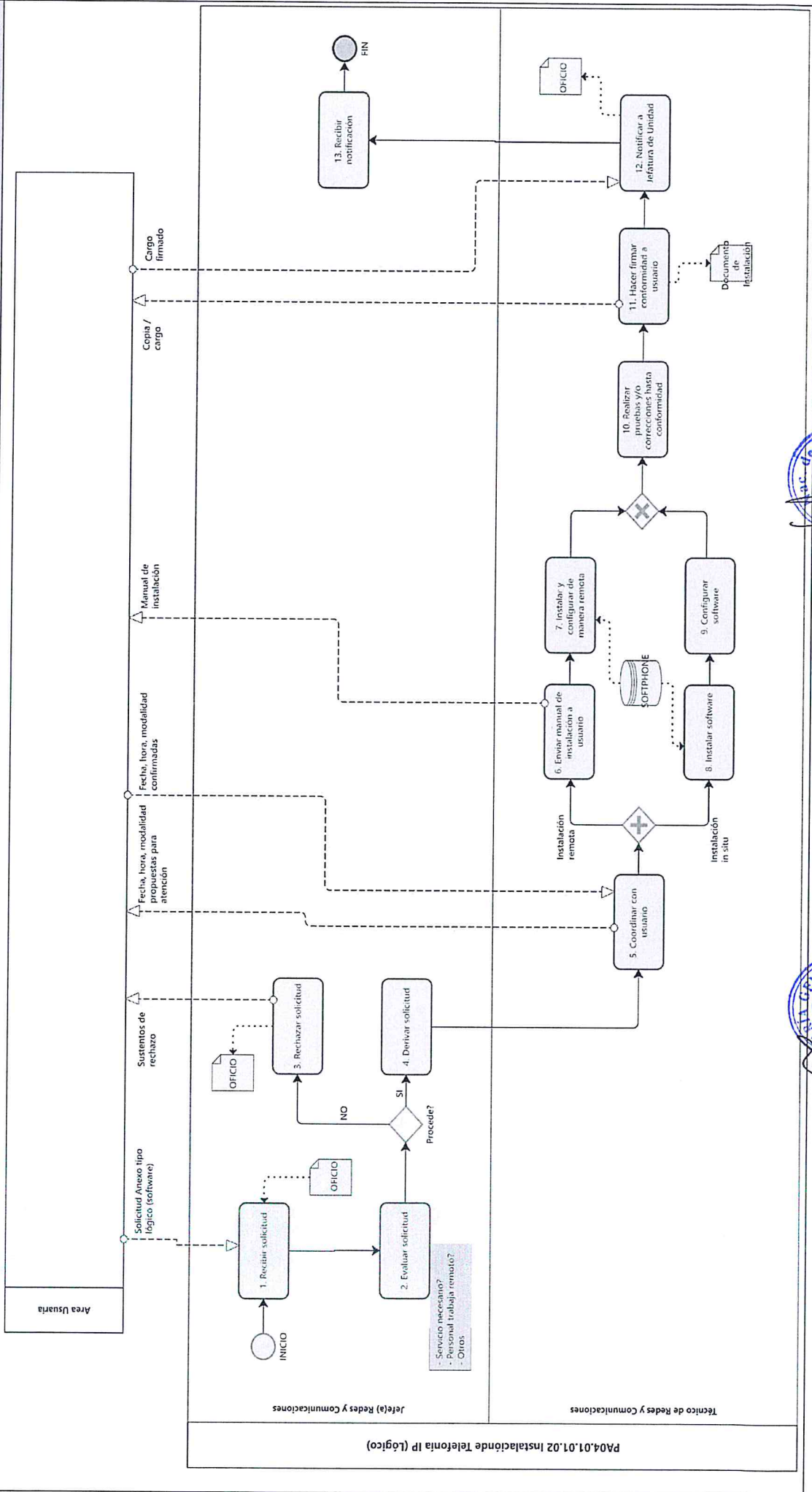


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	correspondiente y se solicita la firma al usuario (se le hace entrega de su cargo).		
12	Notificar a Control Patrimonial y copiar a Jefatura de Unidad Mediante correo a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones, se pone en conocimiento que se ha realizado el servicio solicitado, haciendo referencia al N° de oficio o correo con el cual se realizó la solicitud.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
13	Recibir comunicación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectivo.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de instalación (días) = Fecha de firma de conformidad - Fecha de aprobación de Solicitud 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.01 Servicios de Telefonía IP 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.01.01 Instalación de telefonía IP (Físico) PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Documento de Instalación 			



Diagrama de Flujo



9.1.2. Procedimiento - Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)

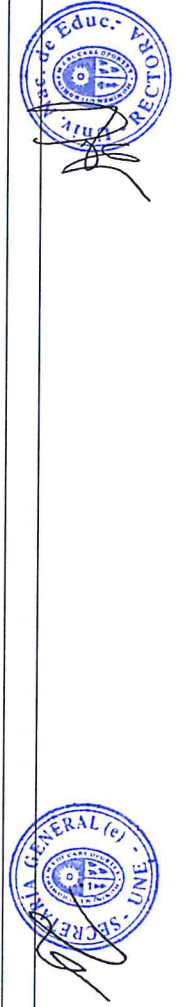
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.02	Versión	1.0
Objetivo	Brindar acceso a los servicios de red inalámbrica (Wifi) a los miembros de la Comunidad Universitaria a fin de que puedan conectarse desde cualquier equipo (celular, Tablet, laptop, etc.) y lugar dentro del campus universitario		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV, Comunidad Universitaria		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. WiFi: Wireless Fidelity, que en inglés significa 'fidelidad sin cables o inalámbrica' <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con el acceso a la red inalámbrica (Wifi) necesario para el desarrollo de sus funciones. Participa al inicio con la solicitud de acceso a la red inalámbrica (Wifi), así como también en la parte final dando la conformidad de que cuenta con el acceso. Comunidad Universitaria: Estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGYV. Red inalámbrica (Wifi): El término red inalámbrica (en inglés: wireless network) se utiliza en informática para designar la conexión de nodos que se da por medio de ondas electromagnéticas, sin necesidad de una red cableada o alámbrica. La transmisión y la recepción se realizan a través de puertos. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV	• Solicitud acceso a red inalámbrica (Wifi)	• Usuario y contraseña para acceso a red inalámbrica (WiFi)	• Comunidad Universitaria
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con solicitud de acceso a la red inalámbrica (Wifi), enviada vía correo u oficio por el Área Usuaria			
1	<p>Recibir y derivar</p> <p>Se recibe, vía correo u oficio (no se acepta petición verbal) con los sustentos y aprobaciones, la solicitud de acceso a la red inalámbrica (Wifi) para miembros de la Comunidad Universitaria y/o Visitantes, enviada por algunas de las Áreas Usuarias de la UNE EGYV. Luego, se asigna al Técnico que realizará el servicio y se le reenvía la solicitud.</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)




Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

2	Validar en base de datos Proceso de verificación automatizado (Directorio Activo). ¿Usuario registrado en Directorio Activo? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
3	Crear Usuario(s) y Contraseña(s) (Directorio Activo) Se realiza la creación de usuarios y contraseñas de acuerdo con los lineamientos establecidos. Ir a Actividad N°5	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
4	Actualizar de Usuario(s) y Contraseña(s) (Directorio Activo) Se realiza la actualización de usuarios y contraseñas de acuerdo con los lineamientos establecidos. Ir a Actividad N°5	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
5	Enviar Usuario(s) y Contraseña(s) Se envía, vía correo, la lista de usuarios y contraseñas a las áreas solicitantes, confirmando que ya cuentan con el acceso a la red inalámbrica (Wifi). NOTA: <i>En caso hubiera problemas para el acceso a la red inalámbrica (Wifi) de uno o más usuarios, el Área Solicitante se comunica con la Jefatura o el Técnico de la Unidad de Redes y Comunicaciones quienes se encargarán de dar solución inmediata</i>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	Notificar a Jefatura de Unidad Se notifica vía correo a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones que se realizó con éxito el servicio solicitado.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
7	Confirmar recepción de notificación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectivo.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo ejecución de servicio (días) = Fecha conformidad de Área Solicitante - Fecha de recepción de Solicitud 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red PA04.01.06 Creación y mantenimiento de correos institucionales PA04.01.07 Creación de accesos a los recursos de red y nube PA04.01.10 Actualización y mantenimiento de página web Institucional 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 			





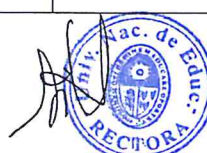
9.1.3. Procedimiento - Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.03	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar que todas las dependencias académicas y administrativas cuenten con acceso a los servicios de red e internet de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la atención de un nuevo punto de red o el mantenimiento de un punto de red existente necesario para el desarrollo de sus funciones. Participa al inicio con la solicitud ya sea de la instalación de un nuevo punto de red o del mantenimiento de un punto de red existente, así como también en la parte final dando la conformidad del servicio ejecutado. In situ: 'en el lugar', 'en el sitio', 'sobre el terreno'. Para este caso, en el lugar de trabajo del usuario perteneciente al Área solicitante. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud nuevo punto de red. Solicitud de mantenimiento de punto de red existente. 	<ul style="list-style-type: none"> Punto de red instalado. Punto de red con mantenimiento efectuado. 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud de nuevo punto de red o la solicitud de mantenimiento de punto de red existente, enviada vía correo u oficio por el Área Usuaria			
1	Recibir y revisar solicitud Se recibe, vía correo u oficio (no se acepta petición verbal) con los sustentos y aprobaciones, la solicitud de la instalación de un nuevo punto de red o la solicitud de mantenimiento de punto de red existente, enviada por algunas de las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
2	Designar y derivar a Técnico	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)



Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

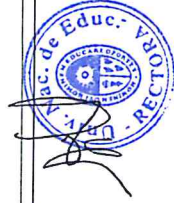
	Según la naturaleza de la solicitud y disponibilidad del área técnica, se asigna al Técnico que se encargará de la atención del servicio, a quien se le reenvía la solicitud.		
3	Contactar a usuario Recibida la solicitud, se procede a comunicarse con el usuario con el fin de obtener más información, además de agendar fecha y hora para ir al lugar del punto de red existente (mantenimiento) o al lugar en donde se ha solicitado instalar nuevo punto de red para las verificaciones correspondientes previas a la ejecución del servicio.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
4	Evaluar in situ condiciones para realización del servicio En día, hora y lugar acordados, el personal asignado llega al lugar indicado para las evaluaciones técnicas necesarias antes de realizar los trabajos. ¿Es factible ejecutar el servicio según condiciones existentes? • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°5	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
5	Proponer alternativas de solución Luego de hacer las evaluaciones in situ y llegar a la conclusión de que no es factible realizar el servicio solicitado por diferentes razones, se plantean y envían a la Jefatura alternativas en búsqueda de atender los requerimientos del usuario.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	Analizar propuestas de solución En reunión / coordinación con el área técnica, se realiza el análisis de las propuestas de evaluación para observar la viabilidad de éstas. ¿Se encontraron alternativas de solución viables? • SI: Ir a Actividad N°8 • NO: Ir a Actividad N°7	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
7	Comunicar la no factibilidad de la realización del servicio A través de Oficio y con los sustentos correspondientes (técnicos / económicos), se comunica al usuario que no será posible ejecutar el servicio solicitado. FIN DEL PROCESO	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
8	Seleccionar, junto con Técnicos, la mejor alternativa Luego de haber encontrado alternativas de solución viables para la atención del requerimiento del usuario, se procede a realizar el análisis respectivo para la selección de la mejor alternativa. Una vez seleccionada, se coordina el plan de acción con el Técnico, quien se encargará de ejecutar.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
9	Agendar atención de solicitud Se tiene una nueva comunicación con el usuario para acordar la fecha y hora de ejecución del servicio, de tal manera de que se tomen las previsiones del caso como, por ejemplo, dejar completamente libre el espacio donde se instalará el nuevo punto de red o donde se encuentra el punto de red existente para la realización de los trabajos correspondientes.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
10	Alistar materiales y herramientas Con la debida anticipación, se alistan los materiales y herramientas que se van a necesitar para la ejecución del servicio.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
11	Ejecutar servicio En fecha, hora y condiciones acordadas, se procede a la realización del servicio requerido por el usuario	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
12	Realizar pruebas de uso hasta OK de usuario Una vez terminada la instalación del punto de red o mantenimiento del punto de red existente, Se realizan las pruebas del caso junto con el usuario hasta comprobar el correcto funcionamiento del punto de red.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
13	Hacer firmar documento de conformidad Luego de haber comprobado el óptimo funcionamiento del punto de red, se emite la "Ficha de Conformidad" correspondiente y se solicita la firma al usuario (se le hace entrega de su cargo).	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico



Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

14	Notificar Se notifica vía correo a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones que se realizó con éxito el servicio solicitado.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
15	Confirmar recepción de notificación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo ejecución de servicio (días) = Fecha conformidad de Área Solicitante - Fecha de recepción de Solicitud 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.01.01 Instalación de telefonía IP (Físico) PA04.01.01.02 Instalación de telefonía IP (Lógico) PA04.01.07 Creación de accesos a los recursos de red y nube 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Conformidad 			





9.1.4. Procedimiento - Ejecución periódica de back up

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Ejecución periódica de back up	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.04	Versión	1.0
Objetivo	Resguardar la información crítica de la institución		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none"> Back up: Expresión inglesa que quiere decir 'respaldo'. Se usa principalmente en la informática, donde significa copia de respaldo / seguridad de la información almacenada en un dispositivo electrónico. Se hace, generalmente, para prevenir posibles pérdidas de información. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Unidad de Redes y Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma Configuraciones 	<ul style="list-style-type: none"> Tareas de respaldo ejecutadas al 100% 	<ul style="list-style-type: none"> Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el cronograma enviado por parte de la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones			
1	Configurar / actualizar tareas de respaldo Se realizan periódicamente, las actualizaciones en la configuración de tareas de respaldo de los servidores, tomando en cuenta la relevancia de la información (determina el rango entre procesos de back up)	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
2	Verificar ejecución de tareas de respaldo Se verifica que las copias de seguridad (back up) se hayan ejecutado de manera satisfactoria ¿Tareas de respaldo conforme? • SI: Ir a actividad N°4 • NO: Ir a actividad N°3	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
3	Ejecutar manualmente las tareas de respaldo Se realizan de forma manual las tareas de respaldo fallidas o incompletas Ir a actividad N°2	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico

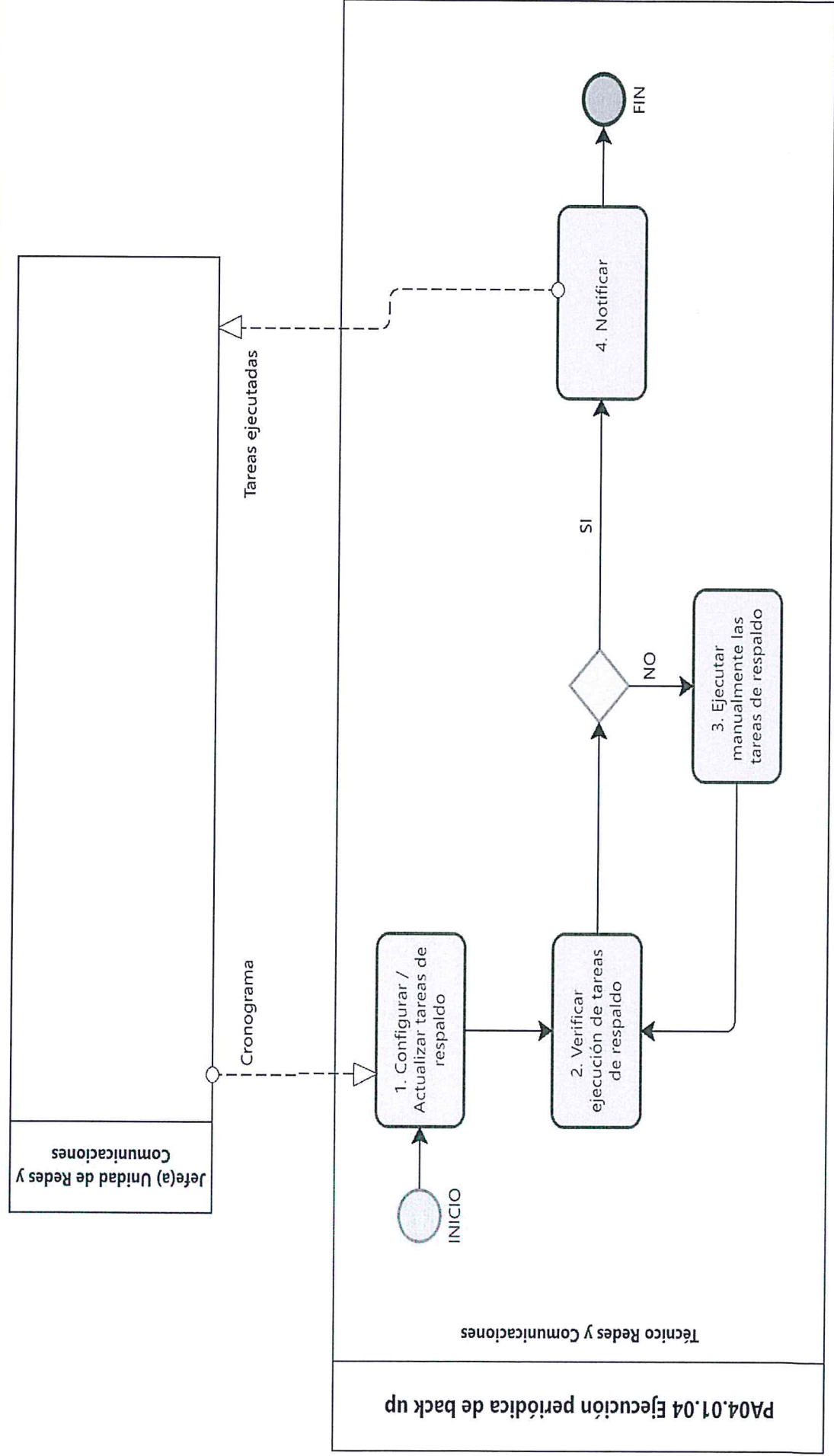


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación


4	Notificar Luego de haber finalizado con éxito todas las tareas de respaldo programadas, se informa a través de correo a la Jefatura.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> % Tareas de respaldo automatizadas ejecutadas= (Tareas automatizadas ejecutadas / tareas totales programadas) * 100 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.05 Resguardo y recuperación de la información digital 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de back up 			



Diagrama de Flujo



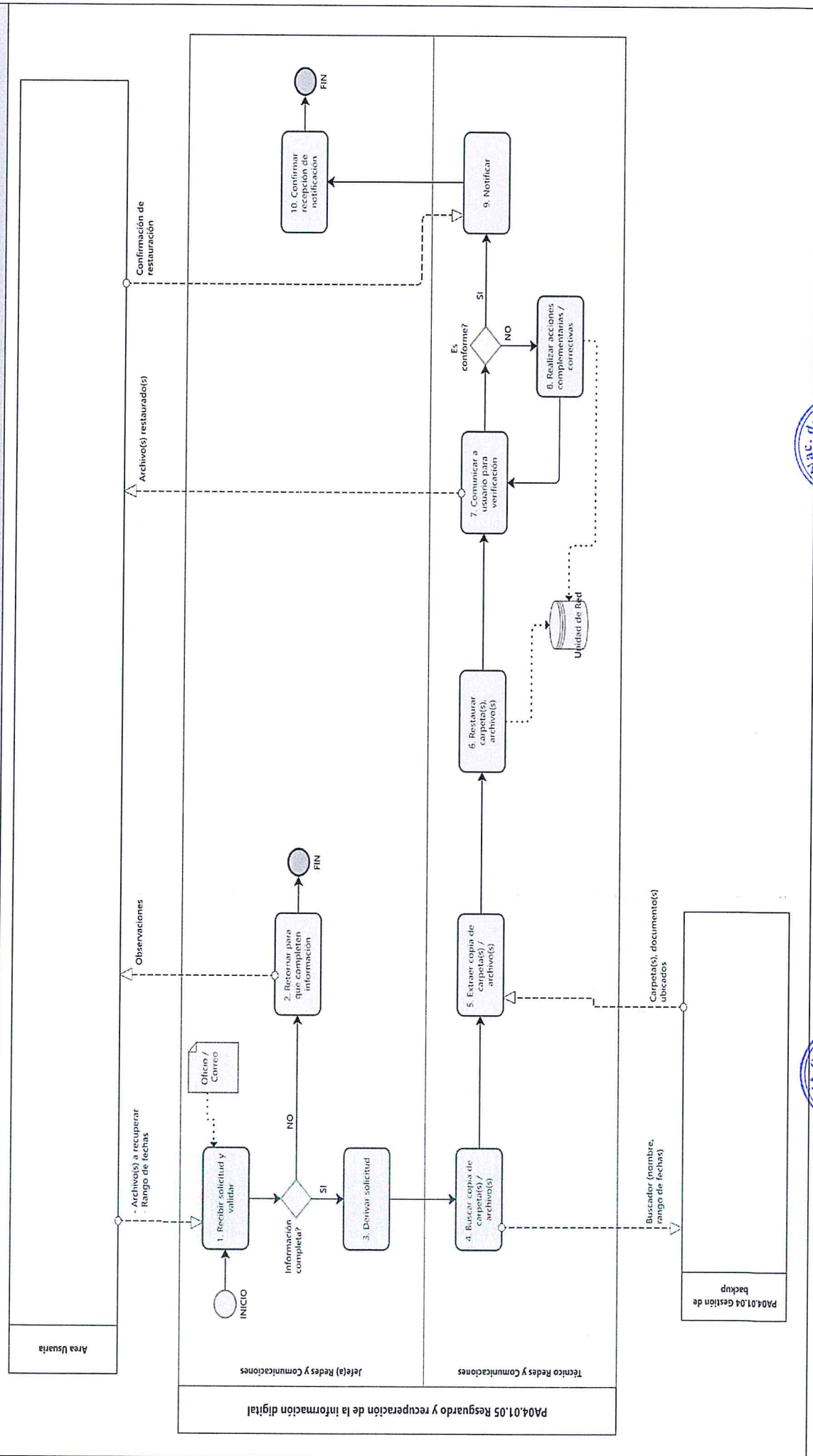
9.1.5. Procedimiento - Resguardo y recuperación de la información digital

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Resguardo y recuperación de la información digital	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.05	Versión	1.0
Objetivo	Mantener y salvaguardar la seguridad e integridad de la información de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la recuperación de archivos necesarios para el desarrollo de sus funciones. Participa al inicio con la solicitud de recupero de la información perdida, así como también en la parte final dando la conformidad de que los archivos fueron restaurados. Back up: Expresión inglesa que quiere decir 'respaldo'. Se usa principalmente en la informática, donde significa copia de respaldo / seguridad de la información almacenada en un dispositivo electrónico. Se hace, generalmente, para prevenir posibles pérdidas de información. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Archivo(s) a recuperar Rango de fechas 	<ul style="list-style-type: none"> Archivo(s) recuperado(s) y restaurados(s) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud de recupero de información perdida, enviada vía correo u oficio por el Área Usuaria			
1	Recibir solicitud y validar Se recibe el correo u oficio que contiene la solicitud de recupero de información / archivos, especificando el rango de fechas dentro de las cuáles se perdió acceso o no se ubican. ¿Datos completos? • SI: Ir a Actividad N°3 • NO: Ir a Actividad N°2	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
2	Retornar para que completen información Se comunica al área solicitante que deben completar los datos requeridos para iniciar con la atención de la solicitud (se	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)


	especifica lo que hace falta).		
	FIN DEL PROCESO		
3	Derivar solicitud Una vez se tengan los datos completos, se asigna la atención del servicio a uno de los Técnicos de la Unidad de Redes y Comunicaciones.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
4	Buscar copia de carpeta(s) / archivo(s) Se realiza la búsqueda de la copia de la(s) carpeta(s) / archivo(s) en las copias de seguridad (back up).	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
5	Extraer copia de carpeta(s) / archivo(s) Una vez ubicados, la(s) carpeta(s) / archivo(s) en las copias de seguridad (back up), se procede con la extracción correspondiente.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	Restaurar carpeta(s) / archivo(s) Luego de extraídas del back up la(s) carpeta(s) / archivo(s) recuperado(s), se procede a restaurarlos en la unidad de red correspondiente.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
7	Comunicar a usuario para verificación Se le informa al área solicitante y/o usuario, que las(s) carpetas(s) / archivo(s) ha(n) sido restaurado(s) para la verificación respectiva. ¿Recuperación conforme? • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°8	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
8	Realizar acciones complementarias / correctivas Se procede a realizar las acciones necesarias completar la restauración de la(s) carpeta(s) / archivos(s) según lo requerido por el área solicitante. Ir a Actividad N°7	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
9	Notificar Una vez se cuenta con la confirmación, vía correo, por parte del usuario respecto a la restauración de su(s) carpeta(s) / archivos(s), se procede a comunicar a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
10	Confirmar recepción de notificación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de redes y Comunicaciones	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> % información recuperada = Total de información recuperada / Total de información solicitada para recuperación x 100 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red PA04.01.04 Ejecución periódica de back up PA04.01.06 Creación y mantenimiento de correos institucionales PA04.01.07 Creación de accesos a los recursos de red y nube PA04.01.08 Ejecución de mantenimiento de servidores 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 			

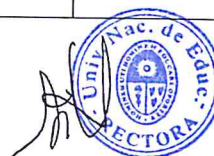


Diagrama de Flujo



9.1.6. Procedimiento - Creación y mantenimiento de correos institucionales

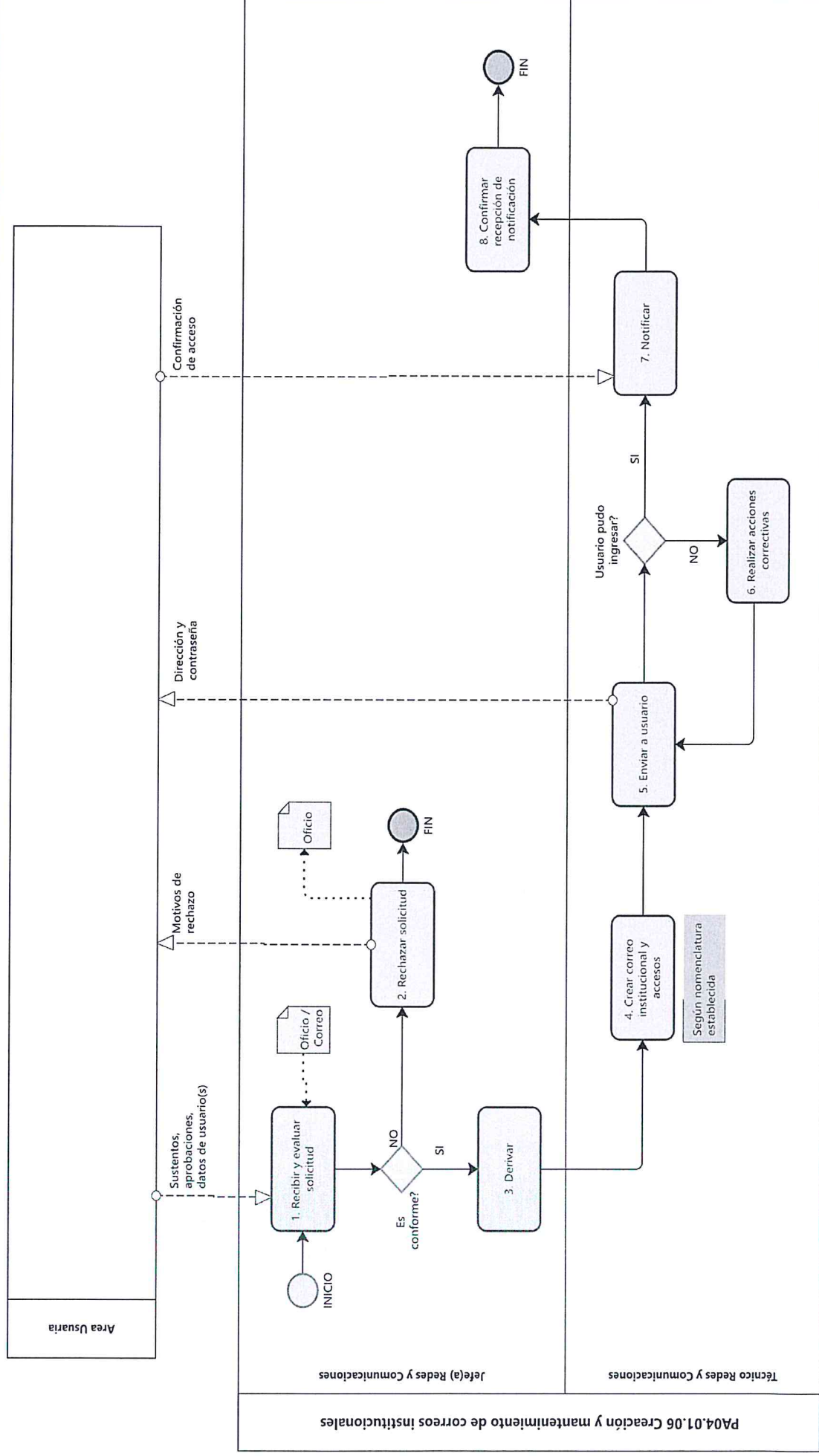
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Creación y mantenimiento de correos institucionales	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.06	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar los medios formales de comunicación		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none"> UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGyV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la creación de correos institucionales para colaboradores de su dependencia (generalmente personal nuevo). Participa al inicio con la solicitud respectiva, así como también en la parte final dando la conformidad del servicio brindado. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de creación de correos institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Correos institucionales creados y con los accesos correspondientes (dirección y contraseña) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud de correo institucional, enviada vía correo u oficio, para uno o más colaboradores pertenecientes al Área Usuaria solicitante.			
1	Recibir y evaluar solicitud El área usuaria solicita, vía correo u oficio, a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones, con los sustentos y aprobaciones correspondientes, la creación de correo institucional para uno o más colaboradores pertenecientes a su dependencia. Se evalúa la solicitud, tomando en cuenta los criterios establecidos (alumno matriculado, docentes activos, empleados nombrados o con contrato vigente) ¿Se aprueba? • SI: Ir a Actividad N°3 • NO: Ir a Actividad N°2	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)



2	Rechazar Solicitud Se informa a la dependencia solicitante, mediante correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos. NOTA: <i>En caso la dependencia no quede conforme e insista en la necesidad de la creación del correo, deberá hacerlo a través de una nueva solicitud con los sustentos adecuados.</i> FIN DEL PROCESO	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
3	Derivar solicitud Validada la información recibida, se procede a designar a uno de los Técnicos de la unidad de Redes y Comunicaciones para que se encargue de la atención de la solicitud.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
4	Crear correo institucional y accesos Se crea(n) el(los) correo(s) para el(los) colaborador(es) solicitado(s) según la nomenclatura establecida, siendo la secuencia, la siguiente: a) Inicial del primer nombre del colaborador. b) Primer apellido del colaborador c) @une.edu.pe	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
5	Enviar a usuario Se envía al área usuaria solicitante, la relación de correos creados (direcciones y contraseñas) para las verificaciones del caso. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°6	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	Realizar acciones correctivas Se procede a realizar las acciones correctivas según las observaciones realizadas por el área usuaria solicitante. Ir a actividad N°5	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
7	Notificar Una vez se cuenta con la confirmación, vía correo, por parte del área usuaria solicitante respecto a creación y acceso de correos institucionales de colaboradores de su dependencia, se procede a comunicar a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
8	Confirmar recepción de notificación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de creación de correo (días) = Fecha de correo de confirmación - Fecha de aprobación de Solicitud			
Proceso relacionado			
• PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red • PA04.01.07 Creación de accesos a los recursos de red y nube • PA04.01.08 Ejecución de mantenimiento de servidores			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Banner de correo institucional			

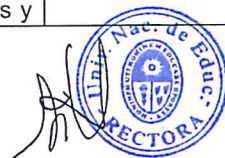


Diagrama de Flujo



9.1.7. Procedimiento - Creación de accesos a los recursos de red y nube

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Creación de accesos a los recursos de red y nube	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.07	Versión	1.0
Objetivo	Brindar a los usuarios acceso, según corresponda, a los servicios de red y nube		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con el acceso a los recursos de red y nube para colaboradores de su dependencia (generalmente personal nuevo). Participa al inicio con la solicitud respectiva, así como también en la parte final dando la conformidad del servicio brindado. Recursos de red: Todas las cosas que las PCs / laptops integrantes de la red comparten para ser usadas por el resto (Ejm: impresoras, escáner, periféricos, archivos, carpetas o disco completos). Nube: Sitio virtual en donde el almacenamiento, los servidores, las aplicaciones y otros elementos se entregan por Internet. Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de accesos a recursos de red y nube 	<ul style="list-style-type: none"> Accesos a recursos de red y nube (exclusivos de su dependencia) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud de accesos a los recursos de red y nube, enviada vía correo u oficio, para uno o más colaboradores pertenecientes al Área Usuaria solicitante.			
1	Recibir y evaluar solicitud El área usuaria solicita, vía correo u oficio, a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones, con los sustentos y aprobaciones correspondientes, el acceso a los recursos de red y nube para uno o más colaboradores pertenecientes a su dependencia. Se evalúa la solicitud, verificando los sustentos y	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)

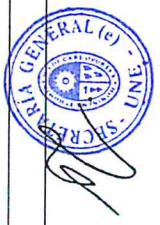
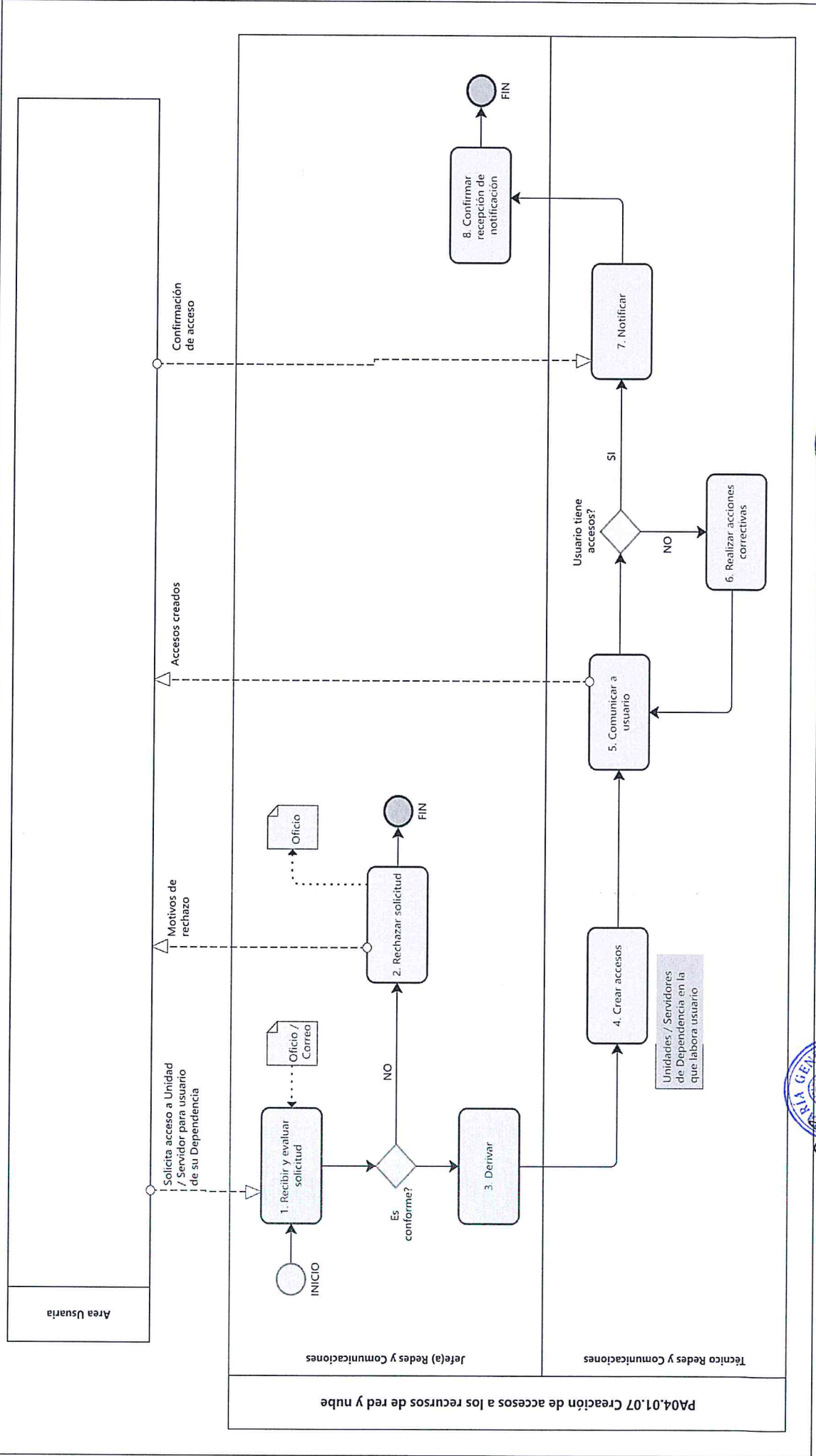


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	<p>si se cuenta con los datos completos de los colaboradores de la solicitud.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°3 • NO: Ir a Actividad N°2 		
2	<p>Rechazar Solicitud</p> <p>Se informa a la dependencia solicitante, mediante correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos.</p> <p><u>NOTA:</u></p> <p><i>En caso la dependencia no quede conforme e insista en la necesidad de que los colaboradores a quienes se ha rechazado el acceso a los recursos de red y nube deben tenerlo, tendrán que plasmarlo en una nueva solicitud y con sustentos más contundentes.</i></p> <p>FIN DEL PROCESO</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
3	<p>Derivar</p> <p>Validada la información recibida, se procede a designar a uno de los Técnicos de la unidad de Redes y Comunicaciones para que se encargue de la atención de la solicitud.</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
4	<p>Crear accesos</p> <p>Se crea(n) el(los) acceso(s) para el(los) colaborador(es) solicitado(s) según corresponda (unidades / carpetas / archivos de la dependencia a la que perteneces).</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
5	<p>Comunicar a usuario</p> <p>Se comunica al área usuaria solicitante, vía correo o verbal, que se han creado los accesos solicitados. Se les pide que verifiquen para conformidad.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°6 	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	<p>Realizar acciones correctivas</p> <p>Se procede a realizar las acciones correctivas según las observaciones realizadas por el área usuaria solicitante.</p> <p>Ir a actividad N°5</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
7	<p>Notificar</p> <p>Una vez se cuenta con la confirmación, vía correo, por parte del área usuaria solicitante respecto de los accesos a los recursos de red y nube de los colaboradores de su dependencia solicitados, se procede a comunicar a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones.</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
8	<p>Confirmar recepción de notificación</p> <p>Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectiva.</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención (días) = Fecha conformidad de usuario - Fecha solicitud aprobada 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.01.02 Creación de Accesos a Red Inalámbrica (Wifi) • PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red • PA04.01.05 Resguardo y recuperación de la información digital • PA04.01.06 Creación y mantenimiento de correos institucionales • PA04.01.08 Ejecución de mantenimiento de servidores 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 			



Diagrama de Flujo



9.1.8. Procedimiento - Ejecución de mantenimiento de servidores

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Ejecución de mantenimiento de servidores	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.08	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar el óptimo funcionamiento de los servidores de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Unidad de Redes y Comunicaciones		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con el mantenimiento de servidores de la DATA CENTER de la UNE EGYV importantes para el óptimo desarrollo de sus funciones. No participa del proceso, pero se beneficiará del producto final, pues se garantiza el correcto funcionamiento de los servidores. DATA CENTER: Un data center o centro de datos puede definirse como un edificio y/o una infraestructura en la que se alojan un gran número de ordenadores. Su objetivo puede ser, por ejemplo, almacenar los datos del sistema informático de una empresa. Ordenador: Sistema conformado por programas y elementos electrónicos, que en su conjunto permiten procesar y ordenar información. Los programas se les conocen como Software y a los elementos electrónicos como Hardware. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Redes y Comunicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma mantenimiento de servidores (actividades y responsables) 	<ul style="list-style-type: none"> Servidores en óptimas condiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío del cronograma de actividades destinadas al mantenimiento de los servidores de la UNE EGYV, por parte de la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones hacia su equipo técnico.			
1	<p>Recibir programación</p> <p>Se recibe, de parte de la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones, el cronograma de actividades detallado y destinados a realizar el mantenimiento de todos los servidores que se encuentran dentro de la DATA CENTER de la UNE EGYV.</p> <p>NOTA: El cronograma parte de una o más reuniones de planificación sostenidas por el equipo completo de la Unidad de Redes y</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico

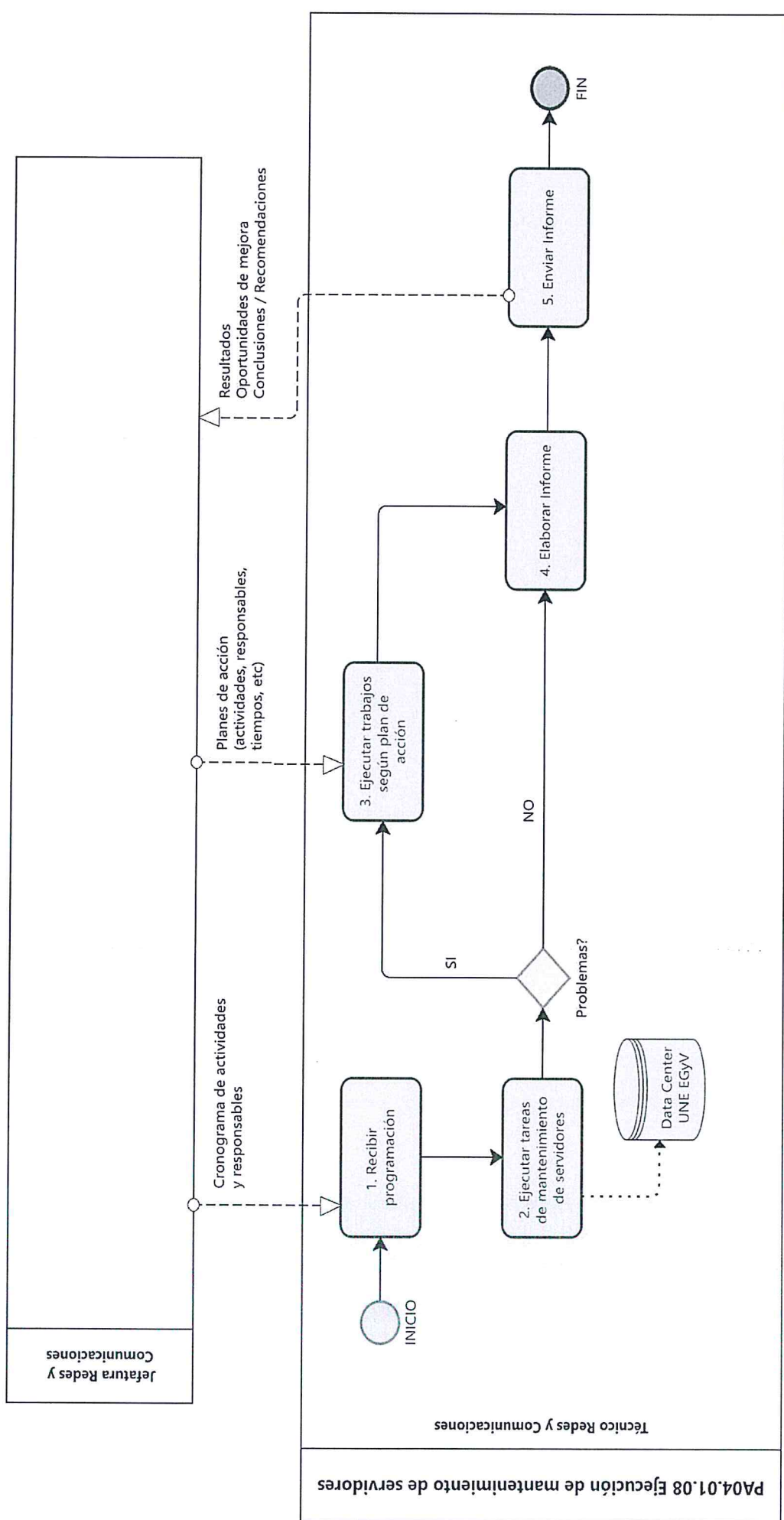


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación


	<i>Comunicaciones, bajo la dirección de la Jefatura.</i>		
2	Ejecutar tareas de mantenimiento de servidores Se realizan las tareas de mantenimiento de servidores según fechas y horas programadas bajo la continua supervisión de la Jefatura. ¿Se presentaron problemas? • SI: Ir a Actividad N°3 • NO: Ir a Actividad N°4	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
3	Ejecutar trabajos según planes de acción De acuerdo con los problemas encontrados, se sostiene una reunión con la Jefatura con la finalidad de analizar los respectivos planes de acción. Con la validación de la Jefatura, se seleccionan los planes de acción y se ejecutan. Ir a Actividad N°4	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
4	Elaborar Informe Una vez ejecutados los trabajos de mantenimiento de servidores, de acuerdo con lo programado, se realiza el INFORME, el cual debe señalar los eventos encontrados, así como remitir las respectivas conclusiones, recomendaciones y oportunidades de mejora.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
5	Enviar Informe Se procede a enviar el Informe de Mantenimiento de Servidores a la Jefatura de la Unidad con copia a todo el equipo.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de programa = Tareas ejecutadas en plazo/Tareas programadas * 100 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red PA04.01.04 Ejecución periódica de back up PA04.01.05 Resguardo y recuperación de la información digital PA04.01.06 Creación y mantenimiento de correos institucionales PA04.01.09 Requerimientos y adquisiciones 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Informe de Mantenimiento de Servidores 			

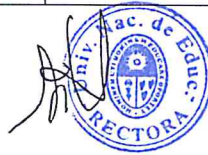


Diagrama de Flujo



9.1.9. Procedimiento - Requerimientos y adquisiciones

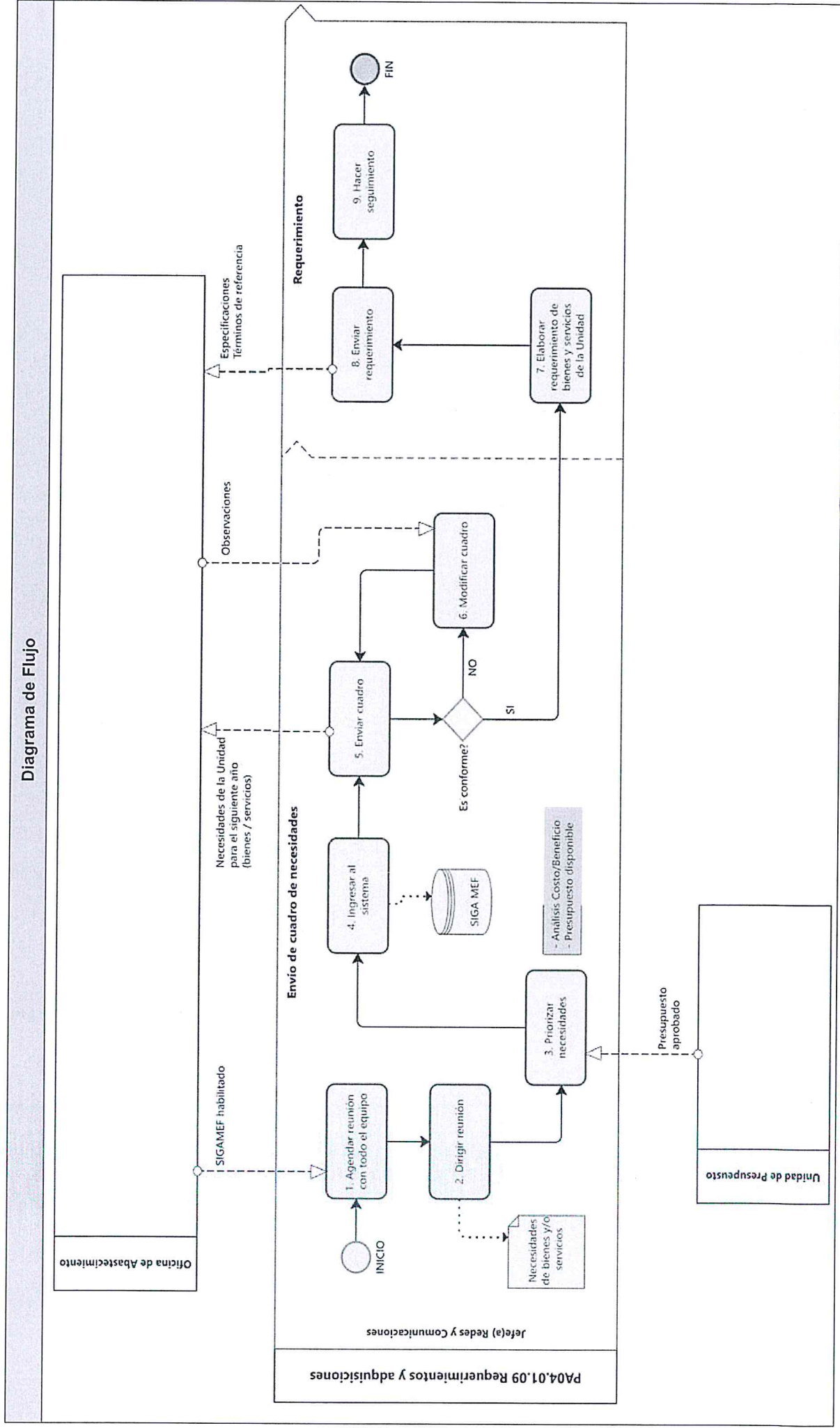
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Requerimientos y adquisiciones		Tipo Apoyo
Código	PA04.01.09		Versión 1.0
Objetivo	Elaborar el cuadro de necesidades de equipos, accesorios y servicios de la dependencia y generar los pedidos de adquisición de los mismos.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Unidad de Redes y Comunicaciones, Oficina de Abastecimiento, Unidad de Presupuesto.		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. TDR: Términos de Referencia. <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> SIGA MEF: Sistema Integrado de Gestión Administrativa del Ministerio de Economía y Finanzas usado para la programación de necesidades de bienes y servicios. Cuadro de Necesidades: Formato usado para enviar las necesidades de bienes y servicios de la Dependencia / Unidad para el siguiente año. Dicho cuadro, con las respectivas aprobaciones, será la información que iniciará las gestiones de adquisición de la Oficina de Abastecimiento. Términos de Referencia: Documento que forma parte del Requerimiento en el cual se detalla al mínimo el bien y/o servicio solicitado 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio
---	---		---
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Abastecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> SIGA MEF habilitado 	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de necesidades (bienes y servicios) Requerimientos de bienes y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Programación (Oficina de Abastecimiento) Unidad de Compras (Oficina de Abastecimiento)
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la confirmación de la habilitación del SIGA MEF por parte de la Oficina de Abastecimiento.			
Envío de cuadro de necesidades			
1	Agendar reunión con todo el equipo Una vez recibida la confirmación de la habilitación del SIGA MEF, por parte de la Oficina de Abastecimiento mediante correo u oficio, se procede a programar una reunión con todo el equipo de la Unidad de Redes y Comunicaciones cuya agenda será la elaboración del Cuadro de Necesidades.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)



Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

2	Dirigir reunión En una o más reuniones con el equipo técnico de la Unidad, se identifican las necesidades de bienes y servicios destinados a brindar el apoyo o soporte adecuado al resto de Dependencias de la UNE EGYV.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
3	Priorizar necesidades Según la necesidad de bienes / servicios identificados para la Unidad, se realiza un ordenamiento de acuerdo con la importancia de cada una de éstas (análisis costo / beneficio), teniendo en cuenta que el presupuesto asignado es un factor limitante. NOTA: <i>Para efectuar la priorización, ya se debe haber recibido el presupuesto aprobado para la Dependencia, de parte de la Unidad de Presupuesto.</i>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
4	Ingresar al sistema Se realiza el ingreso de los bienes y servicios seleccionados para la Unidad de Redes y Comunicaciones al sistema SIGA MEF.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
5	Enviar cuadro Se imprime el mencionado Cuadro de Necesidades, se firma y se envía mediante correo a la Oficina de Abastecimiento ¿El cuadro fue aceptado sin observaciones? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°6	Unidad Programación Unidad de Compras (Oficina Abastecimiento)	Jefe(a)
6	Modificar cuadro Recibidas las observaciones por parte de la Oficina de Abastecimiento, se procede a realizar las modificaciones del caso. Ir a Actividad N°5	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
Requerimiento			
7	Elaborar requerimiento de bienes y servicios de la Unidad A inicios del siguiente año, se revisa el Cuadro de Necesidades y se preparan los requerimientos respectivos donde deben figurar las Especificaciones Técnicas y/o TDR respectivos.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
8	Enviar requerimiento Según el cronograma establecido, se envía a la Oficina de Abastecimiento, el requerimiento de bienes / servicios de la Unidad, la cual debe guardar relación con el Cuadro de Necesidades enviado en su momento.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
9	Hacer seguimiento Se hace el seguimiento hasta llegada de los bienes y/o programación de la ejecución de los servicios.		
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de elaboración del CN: Fecha de la solicitud de Abastecimiento – Fecha de culminado el llenado del CN Tiempo de adquisición del bien o servicio: Fecha de remitido los TDR o EE.TT. – Fecha en que ingresa el bien o se lleva a cabo el servicio 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.01.01.01 Instalación de telefonía IP (Físico) PA04.01.01.02 Instalación de telefonía IP (Lógico) PA04.01.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red PA04.01.08 Ejecución de mantenimiento de servidores PA04.01.09 Requerimientos y adquisiciones 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de Necesidades Formato de requerimientos Formato Términos de Referencia 			





9.1.10. Procedimiento - Actualización y mantenimiento de página web institucional

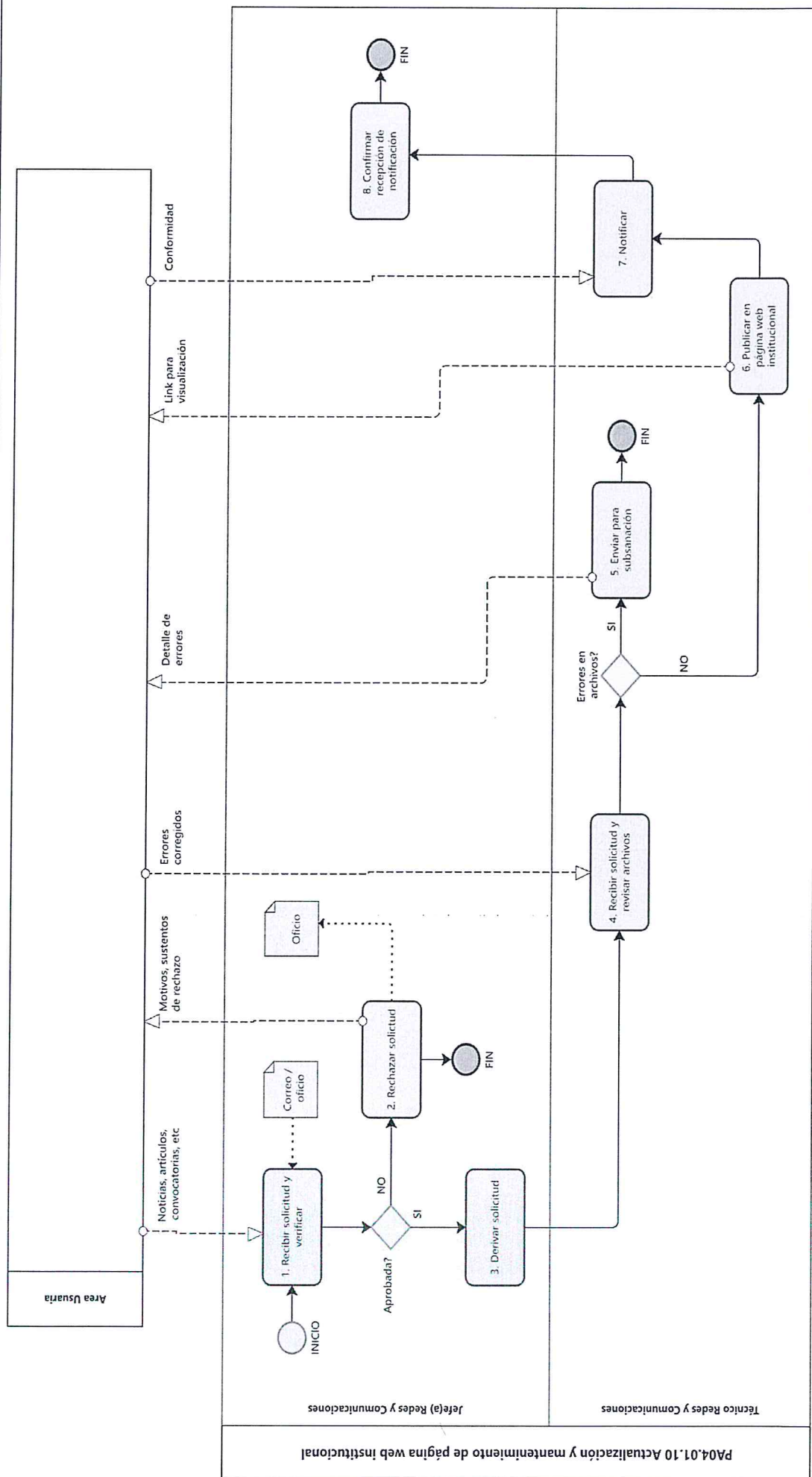
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Actualización y mantenimiento de página web institucional	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.10	Versión	1.0
Objetivo	Administrar la información institucional que se publica para conocimiento público según las normas vigentes		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°011-2016-R-UNE aprobada con Resolución N°2383-2016-R-UNE que norma la "Adquisición, Administración de Equipos Informáticos, Sistemas de Información y Comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE". Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°1947-2017-R-UNE se aprueba el Plan de Seguridad de la Información. Resolución N°2356-2017-R-UNE que aprueba el Plan de Contingencias y Recuperación de Desastres Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGyV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la publicación de información en la página web de la Institución. Participa del proceso en el inicio, con el envío de la solicitud y en la parte final cuando recibe la confirmación de la publicación (link). Link: En español significa "enlace". Es un elemento que, en un documento digital, establece un vínculo con otro recurso. De esta manera, apelando a un protocolo y a una red, un link se constituye como una herramienta que facilita el acceso a diferentes datos. Se trata de un componente clave para la navegación a través de la World Wide Web (www). 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de publicación 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación en página web institucional (www.une.edu.pe) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con solicitud de publicación de artículos, resoluciones, normas, entre otros; enviada vía correo u oficio por alguna de las áreas usuarias de la UNE EGyV			
1	<p>Recibir solicitud y verificar</p> <p>El área usuaria solicita, vía correo u oficio, a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones, con los sustentos y aprobaciones correspondientes, la publicación de información en la página institucional (www.une.edu.pe). Recibida la solicitud, se verifica si es acorde en relación con la misión, visión, objetivos,</p>	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)



	entre otros, de la UNE EGYV. ¿Se aprueba solicitud? • SI: Ir a Actividad N°3 • NO: Ir a Actividad N°2		
2	Rechazar Solicitud Se informa al área usuaria solicitante, mediante correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
3	Derivar solicitud Aprobada la solicitud, ésta es derivada a uno de los Técnicos de la Unidad para que proceda con la publicación de la información solicitada.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
4	Recibir solicitud y revisar archivos Se recibe la solicitud validada de parte de la Jefatura y se procede a realizar un último filtro revisando los archivos que contienen la información a publicar. ¿Errores en archivos? • SI: Ir a Actividad N°5 • NO: Ir a Actividad N°6	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
5	Enviar para subsanación Se envía al área usuaria solicitante el detalle de los errores encontrados en los archivos para que sean corregidos y poder publicar. Corregidos los errores, el área usuaria solicitante envía los archivos al Técnico asignado para la publicación. Ir a Actividad N°4	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
6	Publicar en página web institucional Se realizan las tareas correspondientes para la publicación de lo solicitado en la página web de la UNE EGYV (www.une.edu.pe)	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
7	Notificar Se envía correo al área usuaria solicitante con a la Jefatura de la Unidad de Redes y Comunicaciones, confirmando la publicación de la información solicitada detallando el(los) enlace(s) respectivo(s)	Unidad de Redes y Comunicaciones	Técnico
8	Confirmar recepción de notificación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Redes y Comunicaciones	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de publicación (días) = Fecha de publicación - Fecha de solicitud validada			
Proceso relacionado			
• PA04.01 Gestión de Redes y Comunicaciones			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.01.02 Creación de Accesos a Red Inalámbrica (Wifi) • PA04.01.06 Creación y mantenimiento de correos institucionales			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• No aplica			



Diagrama de Flujo

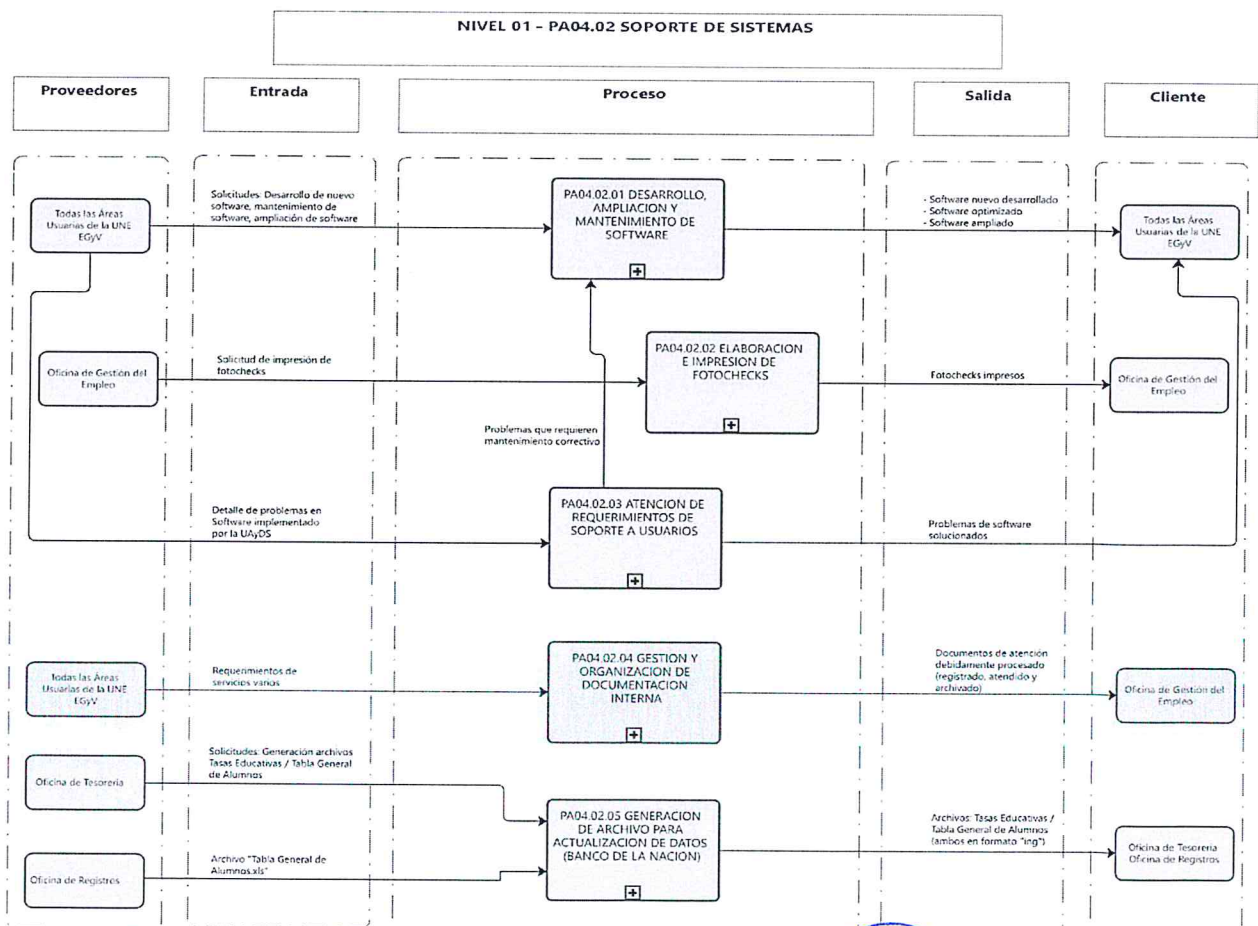


9.2. Proceso Nivel 1 - Soporte de Sistemas


UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Nombre	Soporte de Sistemas		Tipo	Apoyo
Código	PA04.02		Versión	1.0
Objetivo	Asesorar en la formulación y evaluación de proyectos informáticos a las dependencias académicas y administrativas que lo requieran. Verificar el mantenimiento, seguimiento y operatividad del Sistema SIAF y SIGA - MEF en la Institución en coordinación con la Oficina de Abastecimiento, Contabilidad y Tesorería y otras unidades orgánicas de la UNE EGYV			
Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tecnologías de la Información Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV Oficina de Gestión del Empleo Oficina de Tesorería Oficina de Registros 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de desarrollo de nuevo software. Solicitud de mantenimiento de software. Solicitud de ampliación de software 	PA04.02.01 Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software	<ul style="list-style-type: none"> Software nuevo desarrollado Software optimizado Software ampliado 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Gestión del Empleo 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de impresión de fotochecks 	PA04.02.02 Elaboración e impresión de los fotochecks	<ul style="list-style-type: none"> Fotochecks impresos 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Gestión del Empleo
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Detalle de problemas en Software implementado por la UAYDS 	PA04.02.03 Atención de requerimientos de soporte a usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de software solucionados 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de servicios varios 	PA04.02.04 Gestión y organización de documentación interna	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de atención debidamente procesado (registrado, atendido y archivado) 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tesorería Oficina de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas Solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos Archivo "Tabla general de alumnos.xls" 	PA04.02.05 Generación de archivos para actualización de datos (Banco de la Nación)	<ul style="list-style-type: none"> Archivo de Tasas Educativas en formato "ing" Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing" 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tesorería Oficina de Registros
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
Verificación de requisitos, sustentos, entre otros, de la información recibida como entradas para cada proceso.	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas Analista de Sistemas Técnico Programador <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, área de prueba, almacenaje, etc) 		Tiempos empleados para la atención de los servicios solicitados y nivel de satisfacción de parte de Áreas Usuarias de la UNE EGYV	



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesa para reuniones y pizarra) ▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) ▪ Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portales Web ▪ SIGA UNE ▪ SIGA MEF ▪ Portal SEACE ▪ Licencia Office ▪ Herramientas Informáticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Power Builder, ✓ PHP con Larabel, ✓ Oracle, ✓ Visual Fox, ✓ Adobe Acrobat, etc <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Calculadora ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Fotocopiadora ▪ Proyector ▪ Otros 	
--	--	--



9.2.1. Procedimiento - Desarrollo, ampliación y mantenimiento de Software

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.01	Versión	1.0
Objetivo	Atender los requerimientos para automatizar procesos en las Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Análisis y Desarrollo de Sistemas		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Ley N°27309, que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. Decreto Supremo N°024-2005-PCM, reglamento de la Ley N°28612, que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UAYDS: Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas. <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Área Usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV que realiza la solicitud del servicio, materia del presente proceso. Software: programas o aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas que hacen posible el funcionamiento del equipo. Para efectos de esta ficha, sólo considera a los programas o aplicaciones desarrollados por la UAYDS. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de desarrollo de nuevo software. Solicitud de mantenimiento de software. Solicitud de ampliación de software 	<ul style="list-style-type: none"> Software nuevo desarrollado Software optimizado Software ampliado 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío, vía correo u oficio, de la solicitud de desarrollo de nuevo software o mantenimiento / ampliación de software existente			
1	Recibir, registrar y derivar La solicitud de desarrollo de nuevo software o de mantenimiento de software existente o ampliación de software existente, es recibido, registrado y finalmente se envía a la Jefatura de la UAYDS para las gestiones correspondientes.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Recibir, verificar y asignar Se recibe la solicitud derivada por el Director(a) de la OTI y se procede a verificar: <ul style="list-style-type: none"> Si es mantenimiento de software existente, se deriva a 	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)

Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

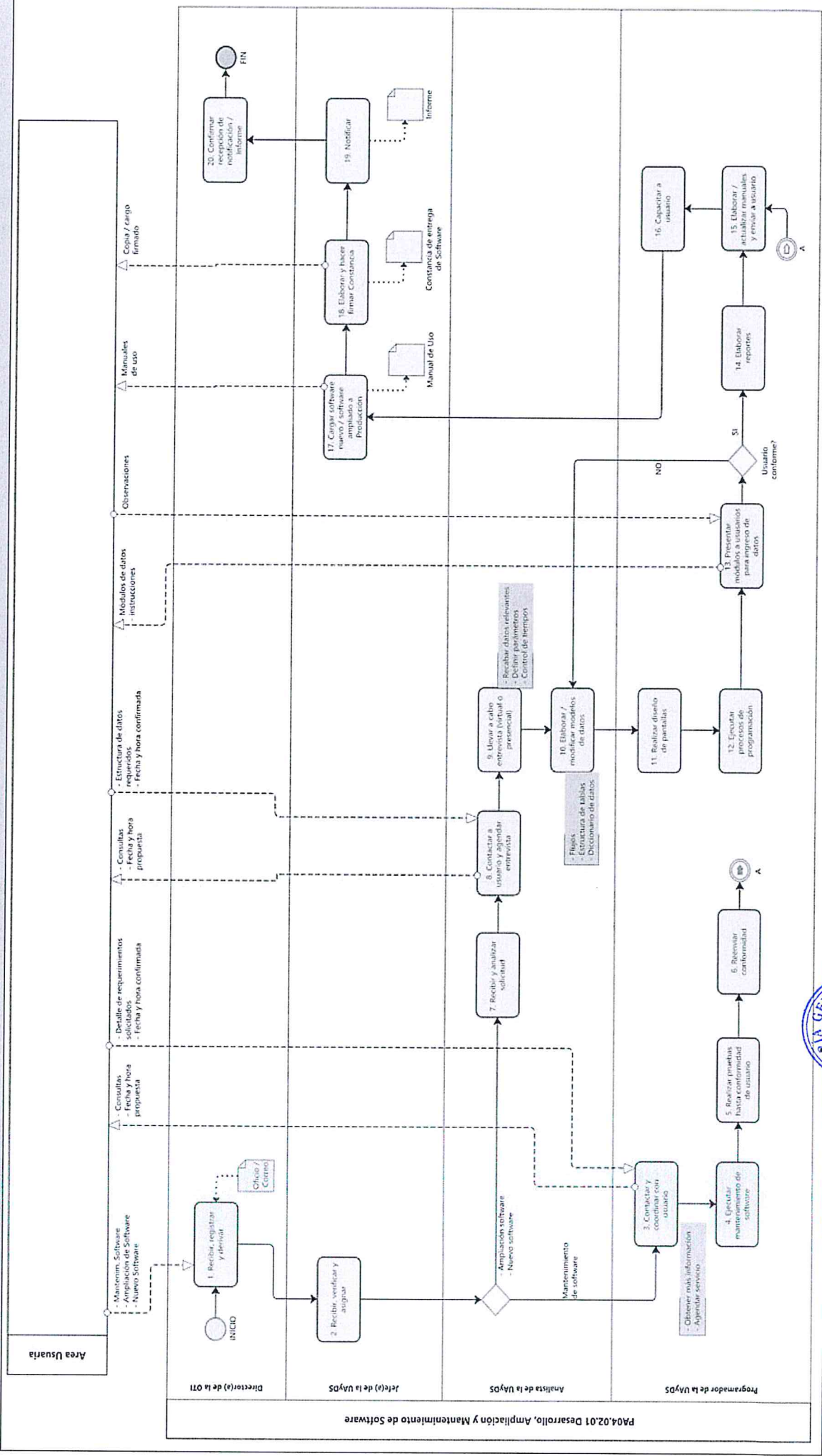
	<p>Programador (ir a Actividad N°3)</p> <ul style="list-style-type: none"> Si es desarrollo de nuevo software o ampliación de software existente, se deriva a Analista (ir a Actividad N°7) 		
3	<p>Contactar y coordinar con usuario</p> <p>Mediante comunicación telefónica o presencial, se solicita al usuario más información respecto a lo que requiere, así como también, se agenda la fecha para la realización del servicio.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador(a)
4	<p>Ejecutar mantenimiento de software</p> <p>En la fecha y hora pactada con el usuario, se realizan de manera presencial o remota, los trabajos de mantenimiento de software de acuerdo con lo requerido.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador(a)
5	<p>Realizar pruebas hasta conformidad de usuario</p> <p>Culminados los trabajos de mantenimiento de software, de manera presencial o remota, se realizan las pruebas y evaluaciones del caso en coordinación con el usuario hasta tener su conformidad.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador(a)
6	<p>Reenviar conformidad</p> <p>La conformidad recibida por el usuario, vía correo, es reenviada a la Jefatura de la UAYDS con copia a la Dirección de la OTI para conocimiento.</p> <p>Ir a Actividad N°15</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador(a)
7	<p>Recibir y analizar solicitud</p> <p>Se recibe la solicitud y se revisa qué servicio requiere el Área solicitante (nuevo software o ampliación de software existente) para analizar la información adicional que se necesita.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista
8	<p>Contactar a usuario y agendar entrevista</p> <p>Se procede a contactar al usuario (vía telefónica o presencial) para realizar consultas y agendar una entrevista con la finalidad de obtener más detalles e información para una óptima atención.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista
9	<p>Llevar a cabo entrevista (virtual o presencial)</p> <p>Sean virtuales o presenciales, en las entrevistas se solicita toda la información necesaria y relevante para saber qué es lo que espera del software como herramienta para el desarrollo de sus funciones (estadísticas, reportes, informes, entre otros). De acuerdo con ello, se establecen parámetros, se controlan / registran los tiempos en que el usuario envía datos solicitados y necesarios para poder realizar el servicio, entre otras coordinaciones.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista
10	<p>Elaborar / modificar modelos de datos</p> <p>De acuerdo con la información recabada, se procede a desarrollar los modelos de datos (flujos, estructura de tablas, diccionario de datos, etc) o a modificarlos - para el caso de que ya se hayan desarrollado los modelos, pero fueron observados por el usuario - y se reenvía a uno de los programadores de la Unidad</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista
11	<p>Realizar diseño de pantallas</p> <p>Con los modelos de datos recibidos y, en coordinación con el Analista responsable de la ejecución del servicio (pueden ser varias sesiones), se procede con el diseño de pantallas</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador
12	<p>Ejecutar procesos de programación</p> <p>Luego de tener los modelos de datos y diseños de pantalla, se procede con la ejecución de procesos de programación y presentación de los módulos para ingreso de datos. Se realizan las pruebas previas a la presentación de los módulos al usuario.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador
13	<p>Presentar módulos a usuarios para ingreso de datos</p> <p>Se realiza la presentación al usuario del nuevo software desarrollado o del software existente ampliado. Se realiza la corrida del software, se muestra la operatividad del desarrollo.</p> <p>¿Usuario conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> SI: Ir a Actividad N°14 NO: Ir a Actividad N°10 	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador
14	<p>Elaborar reportes</p> <p>Una vez que se cuenta con la aprobación por parte del usuario, se procede a la elaboración de los reportes respectivos.</p>	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador




15	Elaborar / actualizar manuales y enviar a usuario Dependiendo del servicio que se está realizando (desarrollo de nuevo software o mantenimiento / ampliación de uno ya existente), se elaboran o se actualizan los manuales que servirán como guía y se hacen llegar al usuario (físico y/o electrónico)	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador
16	Capacitar a usuario Se realiza la capacitación al usuario correspondiente con la finalidad de que el software sea aprovechado al máximo para el óptimo desarrollo de sus operaciones y funciones.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Programador
17	Cargar software nuevo / software ampliado a Producción Una vez que se tiene la confirmación por parte del programador de que se ha cumplido con capacitar al o a los usuarios en el óptimo uso del software, se realizan las gestiones para subir el software a producción.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
18	Elaborar y hacer firmar constancia Se elabora la constancia de entrega del nuevo software (desarrollo) o del software existente ampliado o del software con las modificaciones solicitadas (mantenimiento), la misma que debe ser firmada por ambas partes, quedándose la UAYDS con el cargo.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
19	Notificar Se emite Informe de entrega de software nuevo o modificado, y se envía al solicitante, mediante oficio, adjuntando documentación necesaria. Se pone en conocimiento a la Dirección de la OTI.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
20	Confirmar recepción de notificación / Informe Se informa mediante oficio (físico / digital) que se ha atendido lo solicitado por el área usuaria.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción de los usuarios (encuestas) 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.02 Soporte de Sistemas 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.02.02 Elaboración e impresión de los fotochecks PA04.02.03 Atención de requerimientos de soporte a usuarios 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Actas de reunión Acta de conformidad de servicio 			



Diagrama de Flujo



9.2.2. Procedimiento - Elaboración e impresión de los fotochecks

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Elaboración e impresión de los fotochecks	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.02	Versión	1.0
Objetivo	Elaborar el documento de identificación institucional		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas		
Alcance	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas, Oficina de Gestión del Empleo		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Decreto Supremo N°033-2005, Aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública Decreto Supremo N°024-2005-PCM, reglamento de la Ley N°28612, que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UAYDS: Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas. DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none"> Fotocheck: Es el documento de identificación personal del trabajador que respalda su pertenencia a una entidad estatal o privada. Oracle: Bases de datos que almacenan y facilitan el manejo de grandes cantidades de información relacionada entre sí. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Oficina de Gestión del Empleo	• Solicitud de impresión de fotochecks	• Fotochecks impresos	• Oficina de Gestión del Empleo
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío de la solicitud de impresión de fotochecks por parte de la Oficina de Gestión del Empleo hacia la Jefatura de la UAYDS			
1	Recibir solicitud Se recibe la solicitud de impresión de fotocheck para trabajadores de la UNE EGYV (administrativos y/o docentes). Dicha solicitud debe contener código del personal, ficha de datos, foto física o virtual (fondo negro y ropa de vestir)	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
2	Validar Solicitud Se revisa si la solicitud contiene los datos completos y necesarios para poder atender ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
3	Retornar para subsanación De la relación recibida, se separan a los que no cuentan con la información completa y se le reenvía dicha lista a la Oficina de Gestión del Empleo, quienes tendrán que realizar las modificaciones del caso y enviarlo en una nueva solicitud.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)



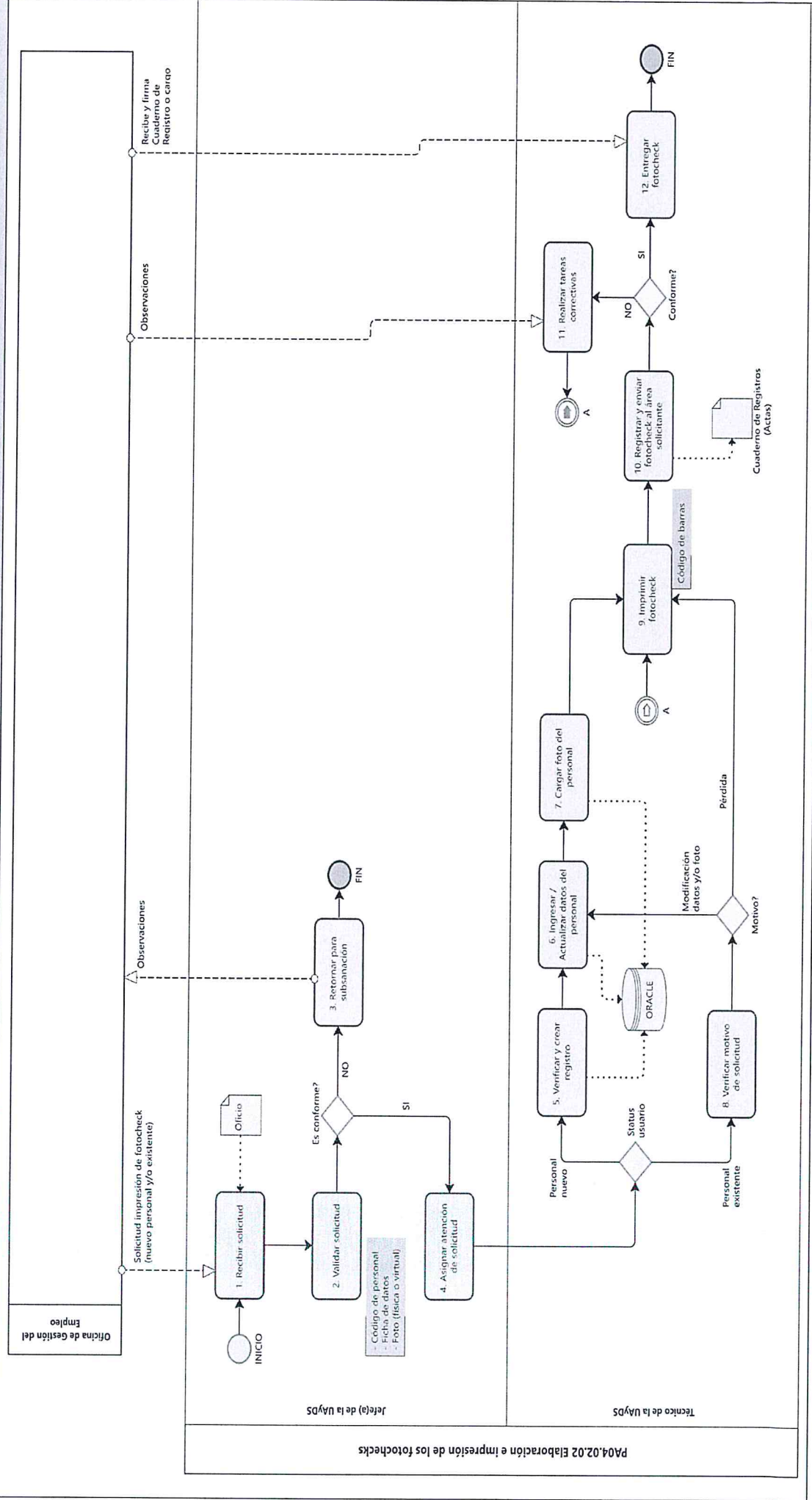
	(Inicio de proceso)		
4	Asignar atención de solicitud Se asigna el servicio a uno de los técnicos de la unidad y se le envía la relación de los trabajadores que pasaron el filtro respectivo, presentándose 2 situaciones: ¿Estatus usuario? • <i>Personal nuevo</i> , ir a Actividad N°5 • <i>Personal existente</i> , ir a Actividad N°8	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
5	Verificar y crear registro Se realiza la verificación de datos del personal nuevo que requiere fotocheck y se procede a crearles sus respectivos registros: - Código de trabajador - Sexo - Tipo (administrativo / docente)	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
6	Ingresar / Actualizar datos del personal Se ingresan los datos del personal para quienes se va a imprimir sus fotochecks (para el caso de solicitud de impresión por modificación de datos, corresponde la actualización de sus datos): - DNI - Teléfono de emergencia - Otros	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
7	Cargar foto del personal De ser foto física, se realiza el escaneo y se carga a la Base de Datos (Oracle), de ser foto virtual, se realiza la carga directa. Ir a actividad N°9	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
8	Verificar motivo de solicitud Para el caso del personal existente, se verifica el motivo por el cual se está requiriendo la impresión de un nuevo fotocheck. ¿Motivo? • <i>Por modificación de datos y/o foto</i> , ir a Actividad N°6 • <i>Por pérdida</i> , Ir a Actividad N°9	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
9	Imprimir fotocheck Se genera el código de barras y se imprime el fotocheck según los parámetros correspondientes.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
10	Registrar y enviar fotocheck al área solicitante Se anotan los datos en el Cuaderno de Registro / Actas (código de trabajador, nombres, apellidos, código de barras) y se envía a la Oficina de Gestión del Empleo, quienes deben revisar y dar su validación. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°12 • NO: Ir a Actividad N°11	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
11	Realizar tareas correctivas Recibidas las observaciones por parte de la Unidad de Gestión del Empleo, se procede a realizar las acciones correctivas del caso para volver a imprimir. Ir a Actividad N°9	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
12	Entregar fotocheck Con la conformidad de la Unidad de Gestión del Empleo respecto de la impresión de fotochecks, se procede a coordinar y ejecutar la entrega. En caso se entrega sea directa al trabajador (con autorización de la Unidad de Gestión del Empleo), se le hace firmar el Cuaderno de Registro. En caso la entrega sea a la Unidad de Gestión del Empleo, se realiza con una copia del Oficio para que sea firmado por el colaborador que recibe los fotochecks como constancia de cargo.	Oficina de Gestión del Empleo	Técnico
Fin del Procedimiento			



Indicador de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo entrega de Fotocheck (días) = Fecha firma Cuaderno de Registro o cargo de entrega - Fecha validación de solicitud
Proceso relacionado
<ul style="list-style-type: none"> PA04.02 Soporte de Sistemas
Proceso/Procedimiento colaborativo
<ul style="list-style-type: none"> PA04.02.01 Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software
Formatos utilizados en el procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> FICHA DE DATOS FOTOS (formato JPG, menor a 80 Kb)

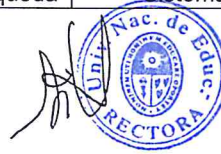


Diagrama de Flujo



9.2.3. Procedimiento - Atención de requerimientos de soporte a usuarios

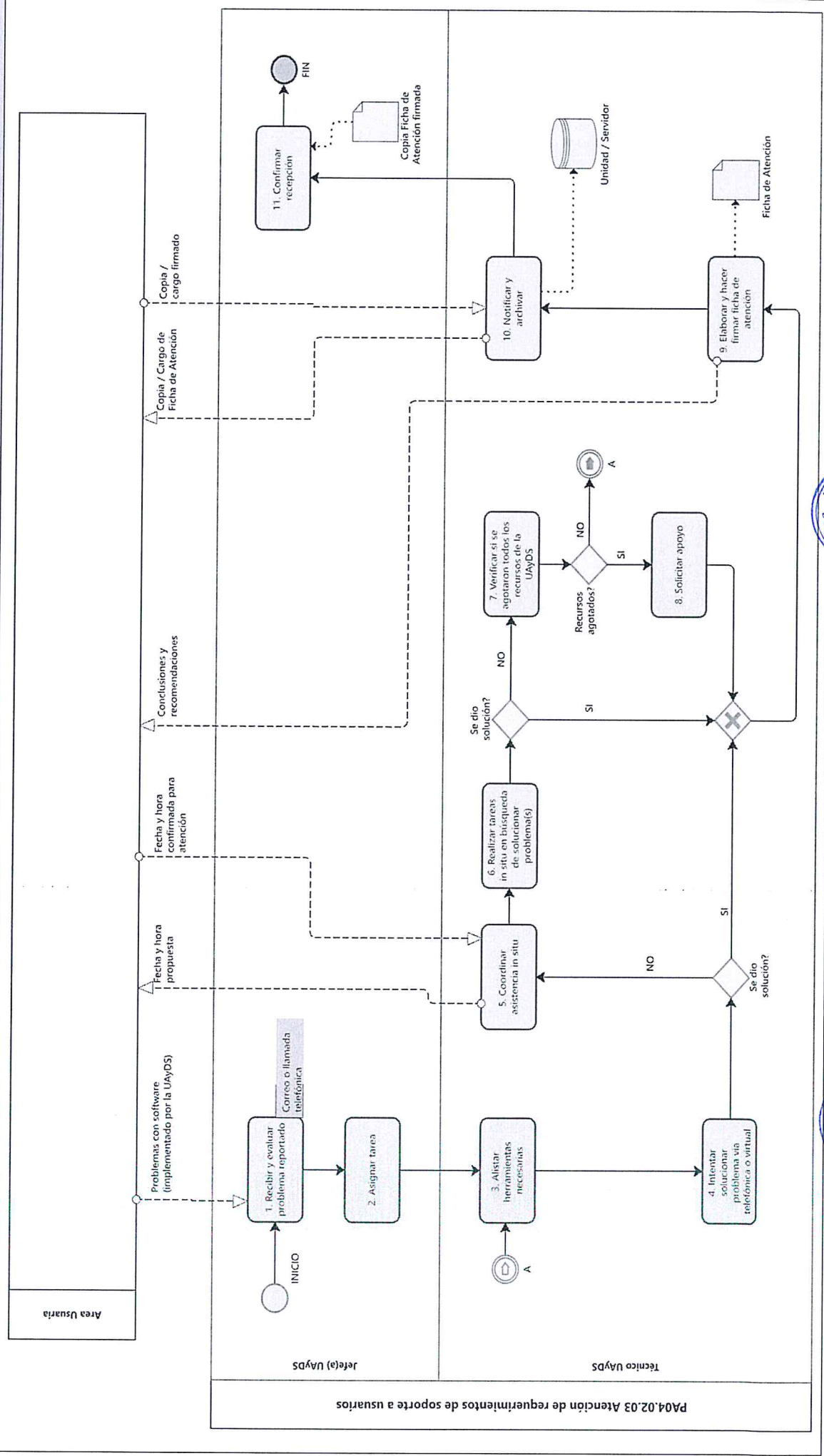
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Atención de requerimientos de soporte a usuarios	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.03	Versión	1.0
Objetivo	Atender necesidades urgentes y rápidas de los usuarios		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Ley N°27309, que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. Decreto Supremo N°024-2005-PCM, reglamento de la Ley N°28612, que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UAYDS: Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas. UST: Unidad de Soporte Técnico DEFINICIONES <ul style="list-style-type: none"> Software: programas o aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas que hacen posible el funcionamiento del equipo. Para efectos de esta ficha, sólo considera a los programas o aplicaciones desarrollados por la UAYDS. In situ: 'en el lugar', 'en el sitio', 'sobre el terreno'. Para este caso, en el lugar de trabajo del usuario. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
VELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Detalle de problemas en Software implementado por la UAYDS 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas de software solucionados 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío, por parte de cualquiera de las Áreas Usuarias de la UNE EGYV, de problemas que se les ha presentado con algún software que ha sido implementado en su momento por la UAYDS			
1	Recibir y evaluar problema reportado Se recibe, vía correo o llamada, el reporte de problemas que impiden el óptimo uso de algún software que ha sido implementado por la UAYDS.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
2	Asignar tarea Se realiza la evaluación del problema reportado y, según disponibilidad, se asigna a uno de los técnicos de la Unidad para que proceda con la atención y se le envía la información recibida.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
3	Alistar herramientas necesarias De acuerdo con la naturaleza de los problemas reportado, se alistan las herramientas necesarias para la atención.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
4	Intentar solucionar problema vía telefónica o virtual En comunicación telefónica con el usuario o vía remota, se le dan las instrucciones necesarias para que se apliquen en búsqueda	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico



	de la solución del problema reportado. ¿Problema solucionado? • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°5		
5	Coordinar asistencia in situ Al no poder la solución asistida vía telefónica o virtual, se procede a agendar la fecha y hora para realizar la atención en el lugar de trabajo del usuario según disponibilidad.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
6	Realizar tareas in situ en búsqueda de solucionar problema(s) En fecha y hora acordadas, y en el lugar de trabajo del usuario, se realizan los trabajos, configuraciones y demás acciones asociadas con la finalidad de resolver los problemas reportados. ¿Problema solucionado? • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°7	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
7	Verificar si se agotaron todos los recursos de la UAYDS Al no haber podido dar solución a los problemas vía remota e in situ, se verifica si es que se han agotado todas las posibilidades y/o recursos de la UAYDS. ¿Se agotaron los recursos de la UAYDS? • SI: Ir a Actividad N°8 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
8	Solicitar apoyo Al no haber podido solucionar todos o parte de los problemas reportados por el usuario, y haber agotado todas las posibilidades / recursos de la UAYDS, se reporta a la Jefatura para que se coordine de otras Unidades, de la OTI. (Ejm: Problemas de licencias, virus, hardware; se solicita el apoyo de la UST) Ir a Actividad N°9	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
9	Elaborar y hacer firmar ficha de atención Realizado el levantamiento de los problemas reportados con algún software implementado por la UAYDS (luego de las pruebas y validación respectivas), se procede a elaborar la FICHA DE ATENCION correspondiente, la cual debe ser firmada por el usuario.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
10	Notificar y archivar Se notifica a la Jefatura de la UAYDS la culminación del servicio de soporte adjuntando la Ficha de Atención firmada por el usuario (cargo), la cual a su vez se archiva en la carpeta que corresponde.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Técnico
11	Confirmar recepción Se confirma al Técnico que realizó el servicio la recepción de la notificación enviada.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• Nivel de satisfacción de usuarios (encuesta)			
Proceso relacionado			
• PA04.02 Soporte de Sistemas			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.02.01 Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Acta de atención			



Diagrama de Flujo



9.2.4. Procedimiento - Gestión y organización de documentación interna

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Gestión y organización de documentación interna	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.04	Versión	1.0
Objetivo	Gestionar la documentación interna de la Unidad		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Redes y Comunicaciones		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Ley N°27444, Procedimiento Administrativo General y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y en portales institucionales. Decreto Legislativo N°1246, aprueba diversas medidas de simplificación administrativa. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución Ministerial N°004-2016-PCM, Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la información. Requisitos. 2ª, Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UAYDS: Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas. <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Whatsapp: Es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes (también cuenta con versiones para computadora). Permite enviar y recibir mensajes mediante Internet, además de imágenes, vídeos, audios, documentos, ubicaciones, contactos, gifs, stickers, así como llamadas y videollamadas con varios participantes a la vez, entre otras funciones. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de servicios varios 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de atención debidamente procesado (registrado, atendido y archivado) 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
<p>El proceso inicia con el envío de requerimientos de servicios por parte de las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si son requerimientos que deben pasar por la Dirección de la OTI, se va a la Actividad N°1 Si son requerimientos que no es obligatorio que pasen por la Dirección de la OTI, se va a la Actividad N°2 			
1	<p>Tomar conocimiento, validar, derivar</p> <p>Se recibe el requerimiento de parte del Área Usuaria y se procede con la revisión, validación y envío a la Jefatura de la UAYDS para las gestiones correspondientes.</p>	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	<p>Recibir requerimiento</p> <p>Se recibe el requerimiento que ha llegado con Oficio, Solicitud, Memo y cuyo envío puede haber sido de manera física o electrónica (correo). Para algunos casos se acepta vía telefónica (whatsapp, mensaje de texto o similar, no se acepta por llamada)</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el envío fue electrónico, Ir a Actividad N°3 	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)

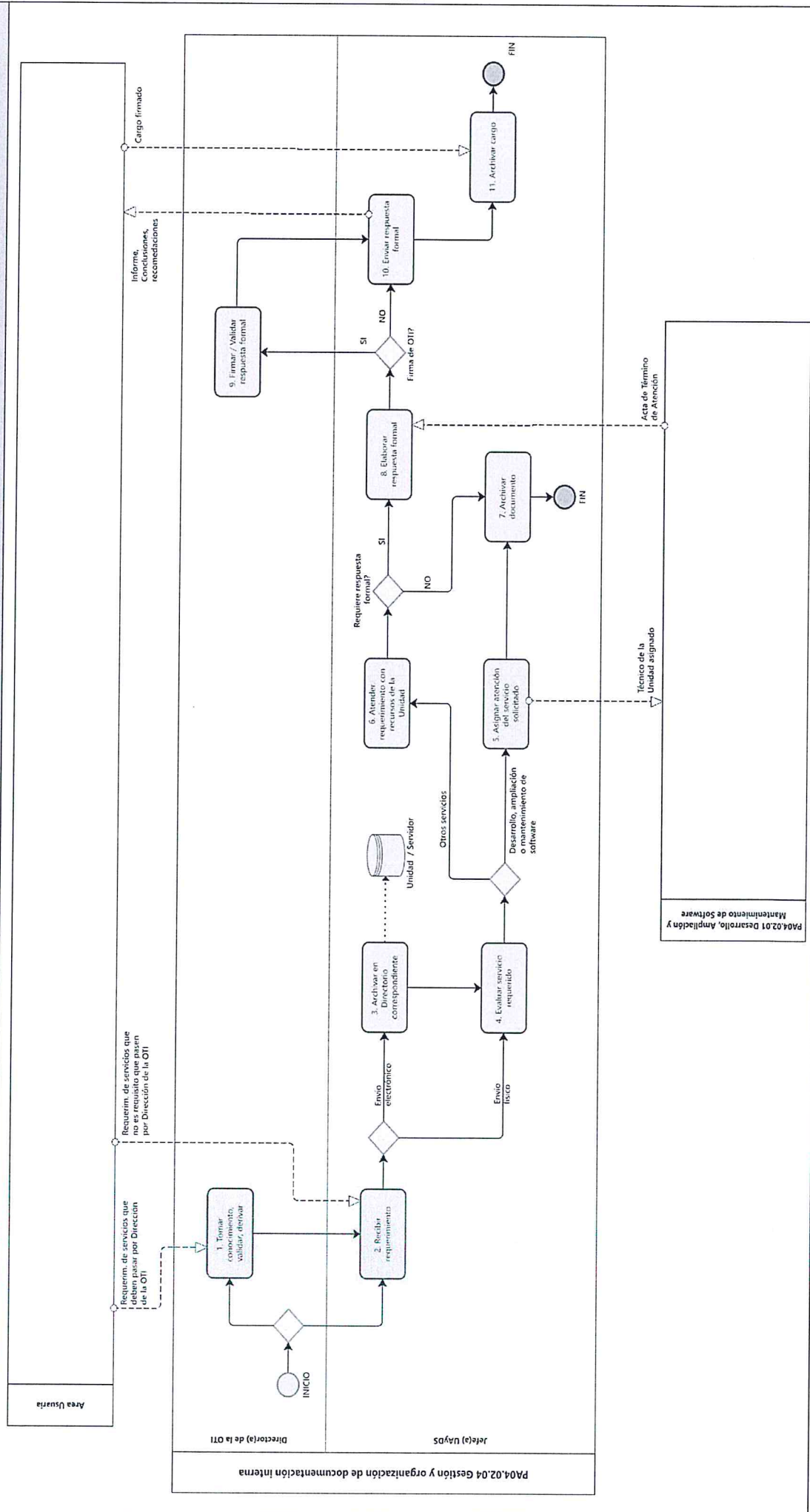


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación


	<ul style="list-style-type: none"> • Si el envío fue físico, Ir a Actividad N°4 		
3	Archivar en Directorio correspondiente Se procede a guardar el documento electrónico recibido en la carpeta / unidad / directorio que corresponda. Ir a Actividad N°4	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
4	Evaluar servicio requerido Según el requerimiento solicitado por el Área Usaria <ul style="list-style-type: none"> • Si es servicio de desarrollo, ampliación o mantenimiento de software, Ir a Actividad N°5 • Si son Otros Servicios, Ir a Actividad N°6 	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
5	Asignar atención del servicio solicitado Se asigna el servicio a uno de los Analistas y/o Técnicos de la UAYDS, pasando a ser parte del proceso PA04.02.01 Desarrollo, Ampliación y Mantenimiento de Software Ir a Actividad N°7	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
6	Atender requerimiento con recursos de la Unidad Se realiza la atención de lo solicitado, con los recursos de la UAYDS ¿Requiere respuesta formal? <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°8 • NO: Ir a Actividad N°7 	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
7	Archivar documento Los documentos que se archivan usualmente son los de tipo conocimiento FIN DEL PROCESO	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
8	Elaborar respuesta formal Se elabora la respuesta formal, incluyendo las conclusiones y recomendaciones, de ser el caso. ¿Requiere firma de la Dirección de la OTI? <ul style="list-style-type: none"> • SI: Envío a Dirección de la OTI (Ir a Actividad N°9) • NO: Ir a Actividad N°10 	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
9	Firmar / Validar respuesta formal Se valida, se firma y se retorna a la Jefatura de la UAYDS o se envía directamente al Usuario. Ir a Actividad N°10	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
10	Enviar respuesta formal Se realiza el envío de la respuesta formal al solicitante en base a lo requerido (correo u oficio)	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
11	Archivar cargo Enviar la respuesta formal al Área solicitante, se debe tener una respuesta formal de conformidad o cargo firmado, el cual se procede a archivar en la carpeta / unidad / directorio que corresponda.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • No Aplica 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.02 Soporte de Sistemas 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.02.01 Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software • PA04.02.02 Elaboración e impresión de fotochecks • PA04.02.05.01 Generación de archivo para actualización de Tasas Educativas • PA04.02.05.02 Generación de archivo para actualización de datos de Alumnos 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 			



Diagrama de Flujo

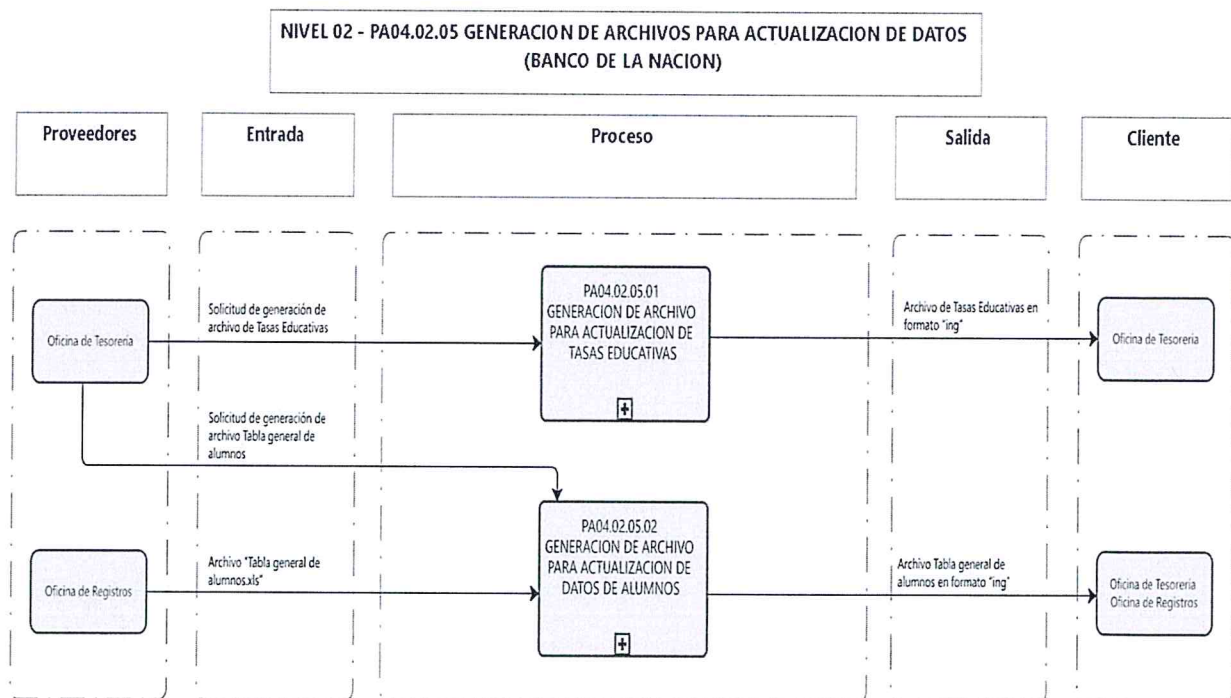


9.2.5. Proceso nivel 2 - Generación de archivos para actualización de datos (Banco de la Nación)


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
Nombre	Generación de archivos para actualización de datos (Banco de la Nación)		Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.05		Versión	1.0
Objetivo	Generar archivos para la actualización de datos, por parte del Banco de la Nación, de tasas educativas de alumnos, para las transacciones / trámites correspondientes.			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas • Oficina de Tesorería • Oficina de Registros 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
Oficina de Tesorería	Solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas	PA04.02.05.01 Generación de archivo para actualización de Tasas Educativas	Archivo de Tasas Educativas en formato "ing"	Oficina de Tesorería
Oficina de Tesorería	Solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos	PA04.02.05.02 Generación de archivo para actualización de datos de alumnos	Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing"	Oficina de Tesorería Oficina de Registros
Oficina de Registros	Archivo "Tabla general de alumnos.xls"			
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
Verificar los archivos / tablas de tasas educativas y datos de alumnos recibidos, respectivamente	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas ▪ Analista de Sistemas ▪ Técnico Programador <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, área de prueba, almacenaje, etc) ▪ Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesa para reuniones y pizarra) ▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) ▪ Servicio de transporte <u>Sistemas Informáticos:</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portales Web ▪ SIGA UNE ▪ SIGA MEF ▪ Portal SEACE ▪ Licencia Office ▪ Herramientas Informáticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Power Builder, ✓ PHP con Laravel, ✓ Oracle, 		Tiempo empleado para la generación de los archivos solicitados	



	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visual Fox, ✓ Adobe Acrobat, etc <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Calculadora ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Fotocopiadora ▪ Proyector ▪ Otros 	
--	---	--



9.2.5.1. Procedimiento - Generación de archivo para actualización de Tasas Educativas

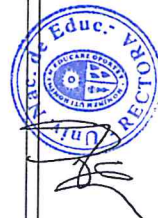
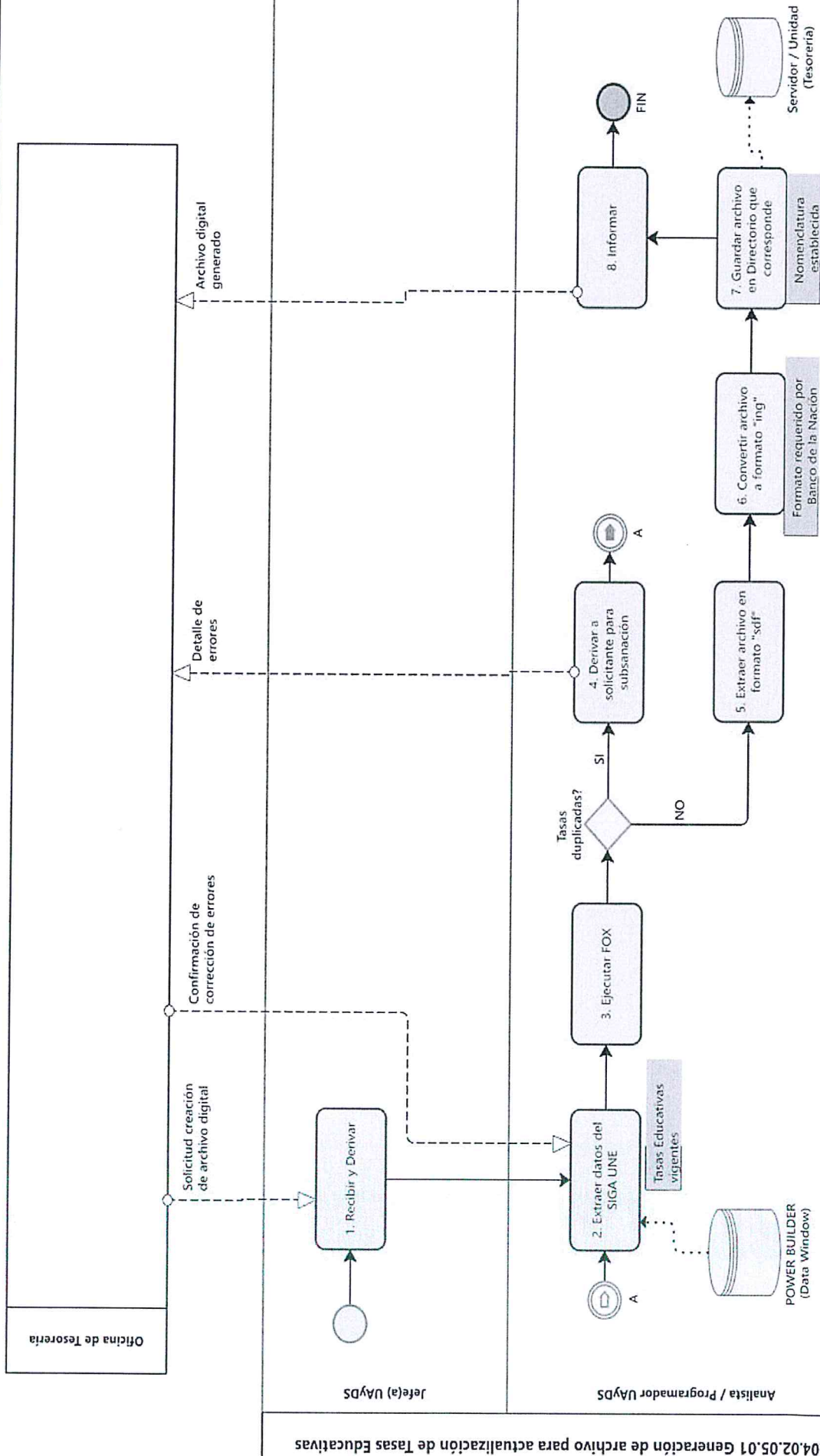
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Generación de archivo para actualización de Tasas Educativas	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.05.01	Versión	1.0
Objetivo	Generar archivos para la actualización de datos, por parte del Banco de la Nación, de tasas educativas para las transacciones / trámites correspondientes		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas		
Alcance	Oficina de Tesorería, Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Ley N°27309, que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Decreto Supremo N°024-2005-PCM, reglamento de la Ley N°28612, que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS: <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UAYDS: Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas. DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> SIGA UNE: Sistema de Gestión Administrativa de la Universidad Enrique Guzmán y Valle "La Cantuta". Power Builder: Entorno para desarrollar aplicaciones de gestión de bases de datos. Puede trabajar con las bases de datos más utilizadas (Oracle, MySQL, MS SQL Server). Además, dispone de un lenguaje propio que permite programar (Powerscript) Fox: Lenguaje de programación orientado a procedimientos, a la vez que un Sistema Gestor de Bases de datos 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Oficina de Tesorería	• Solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas	• Archivo de Tasas Educativas en formato "ing"	• Oficina de Tesorería
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío de solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas por parte de la Oficina de Tesorería, dirigido a la Jefatura de la UAYDS			
1	Recibir y Derivar Se recibe la solicitud de la elaboración del archivo digital para actualización de las Tasas Educativas en la base de datos del Banco de la Nación (todas sus agencias), la cual es derivada a uno de los Analistas o Técnicos de la UAYDS para la atención del caso.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
2	Extraer datos del SIGA UNE Se ingresa al Power Builder para identificar el Data Windows que contiene los datos de las tasas educativas vigentes (SIGA UNE), las cuales se proceden a extraer.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)




3	Ejecutar Fox Se realiza la conversión de la data extraída al formato requerido por el Banco de la Nación ¿Existen tasas duplicadas? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°5	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
4	Derivar a solicitante para subsanación Al encontrar datos de Tasas Educativas duplicadas, se informa a la Oficina de Tesorería y se le envía el detalle de los errores para que realicen las gestiones correctivas correspondientes en el SIGA UNE. NOTA: <i>Una vez realizadas las modificaciones del caso, inmediatamente la Oficina de Tesorería debe comunicar a la UAYDS.</i> Ir a Actividad N°2	Oficina de Tesorería	Jefe(a)
5	Extraer archivo en formato "sdf" Luego de la corrida realizada en el programa FOX, se obtiene el archivo en formato de extensión "sdf"	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
6	Convertir archivo a formato "ing" Se convierte el archivo de extensión "sdf" a extensión "ing" (requerida por el Banco de la Nación) siendo la nomenclatura del archivo el siguiente: <u>"001AAAAMDDT.ING"</u> donde las letras "A" representan el año, las letras "M" representan el mes (número de mes), las letras "D" representan el día del mes (número) y la letra "T" indica que el archivo corresponde a Tasas Educativas.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
7	Guardar archivo en Directorio que corresponde Se guarda el archivo generado en la carpeta / unidad / servidor que corresponda.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
8	Informar Culminadas las actividades de generación del archivo de Tasas Educativas, inmediatamente se pone al conocimiento a la Oficina de Tesorería.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de generación de archivo (horas / días) = Fecha / hora archivo generado - Fecha / hora solicitud (*) (*) No se considera el tiempo que tome corregir las tasas duplicadas, de ser el caso			
Proceso relacionado			
• PA04.02.05 Generación de archivos para actualización de datos (Banco de la Nación)			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.02.05.02 Generación de archivo para actualización de datos de Alumnos			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• No aplica			



Diagrama de Flujo



9.2.5.2. Procedimiento - Generación de archivo para actualización de datos de alumnos

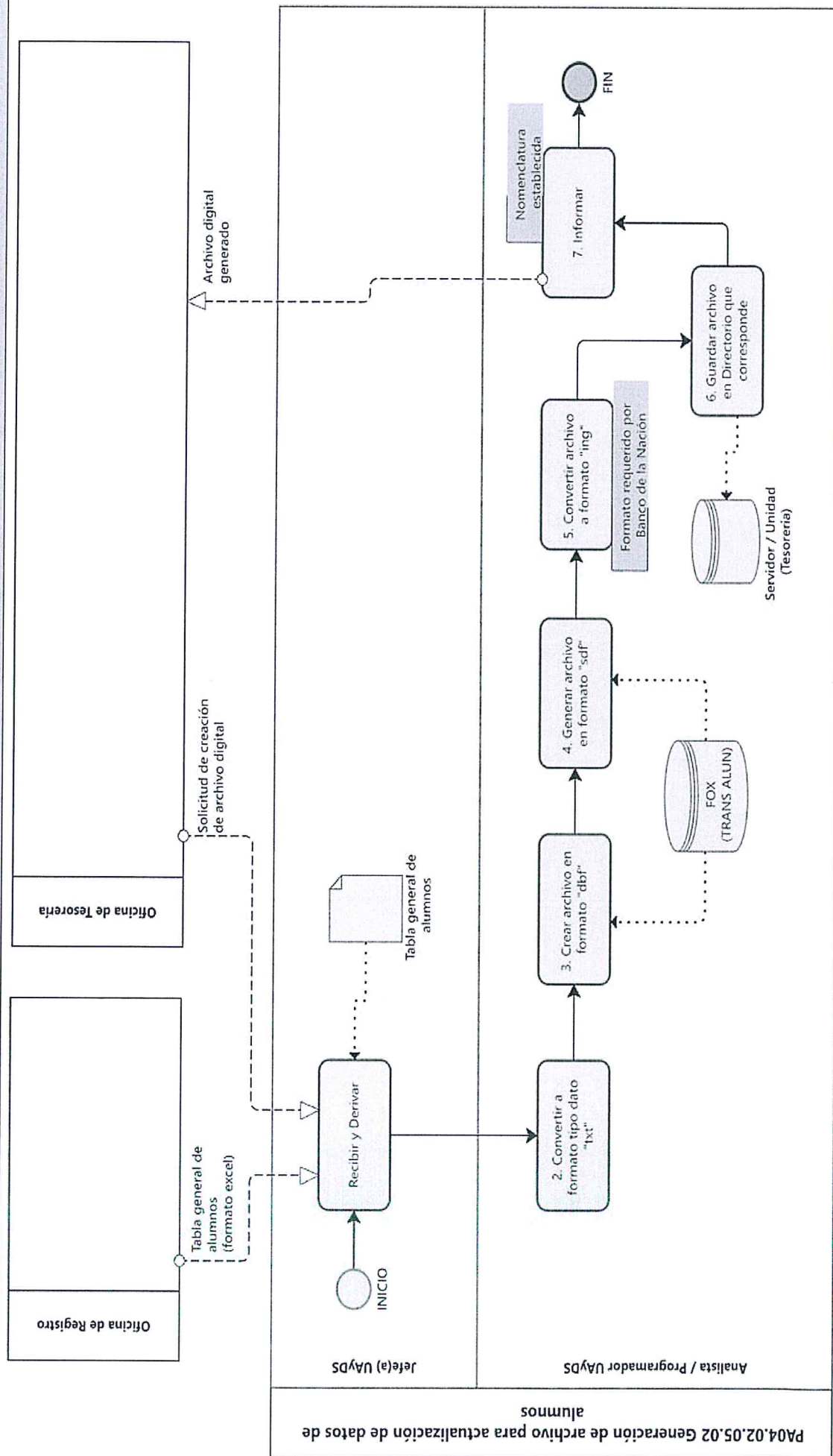
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Generación de archivo para actualización de datos de alumnos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.05.02	Versión	1.0
Objetivo	Generar archivos para la actualización de datos de los alumnos, por parte del Banco de la Nación, para las transacciones / trámites correspondientes		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas		
Alcance	Oficina de Tesorería, Oficina de Registros, Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Ley N°27309, que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Decreto Supremo N°024-2005-PCM, reglamento de la Ley N°28612, que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la administración pública. Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS: <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. UAYDS: Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas. DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> Fox: Lenguaje de programación orientado a procedimientos. Sistema Gestor de bases de datos 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tesorería Oficina de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos Archivo "Tabla general de alumnos.xls" 	<ul style="list-style-type: none"> Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing" 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tesorería Oficina de Registros
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío de solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos por parte de la Oficina de Tesorería, dirigido a la Jefatura de la UAYDS, para lo cual la Oficina de Registro ya debe haber enviado el archivo "Tabla general de alumnos.xls" a la Jefatura de la UAYDS			
1	Recibir y Derivar Se recibe la solicitud de la elaboración del archivo digital para actualización de los datos de alumnos de la UNE EGYV en la base de datos del Banco de la Nación (todas sus agencias), la cual es derivada a uno de los Analistas o Técnicos de la UAYDS para la atención del caso.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
2	Convertir a formato tipo dato "txt" Se ingresa al archivo en formato Excel enviado por la Oficina de registros y se convierte a formato tipo texto (txt)	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
3	Crear archivo en formato "dbf" Se importa el archivo "txt" y se genera el archivo correspondiente en formato "dbf" (programa FOX)	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
4	Generar archivo en formato "sdf" Se ejecuta el aplicativo TRANS ALUN que se encuentra dentro	Unidad de Análisis y Desarrollo de	Analista Programador(a)




	del programa FOX y se obtiene el archivo respectivo en formato "sdf"	Sistemas	
5	Convertir archivo a formato "ing" Se convierte el archivo de extensión "sdf" a extensión "ing" (requerida por el Banco de la Nación) siendo la nomenclatura del archivo el siguiente: "001AAAAMDDA.ING", donde las 4 primeras letras "A" representan el año, las letras "M" representan el mes (número de mes), las letras "D" representan el día del mes (número) y la última letra "A" indica que el archivo corresponde a Datos de Alumnos	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
6	Guardar archivo en Directorio que corresponde Se guarda el archivo generado en la carpeta / unidad / servidor que corresponda.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
7	Informar Culminadas las actividades de generación del archivo de Tabal general de alumnos, inmediatamente se pone al conocimiento a la Oficina de Tesorería.	Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas	Analista Programador(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de generación de archivo (horas / días) = Fecha / hora archivo generado - Fecha / hora solicitud (*) (*) No se considera el tiempo que tome corregir las tasas duplicadas, de ser el caso 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.02.05 Generación de archivos para actualización de datos (Banco de la Nación) 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.02.05.01 Generación de archivo para actualización de Tasas Educativas 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 			



Diagrama de Flujo



9.3. Proceso Nivel 1 - Soporte Técnico

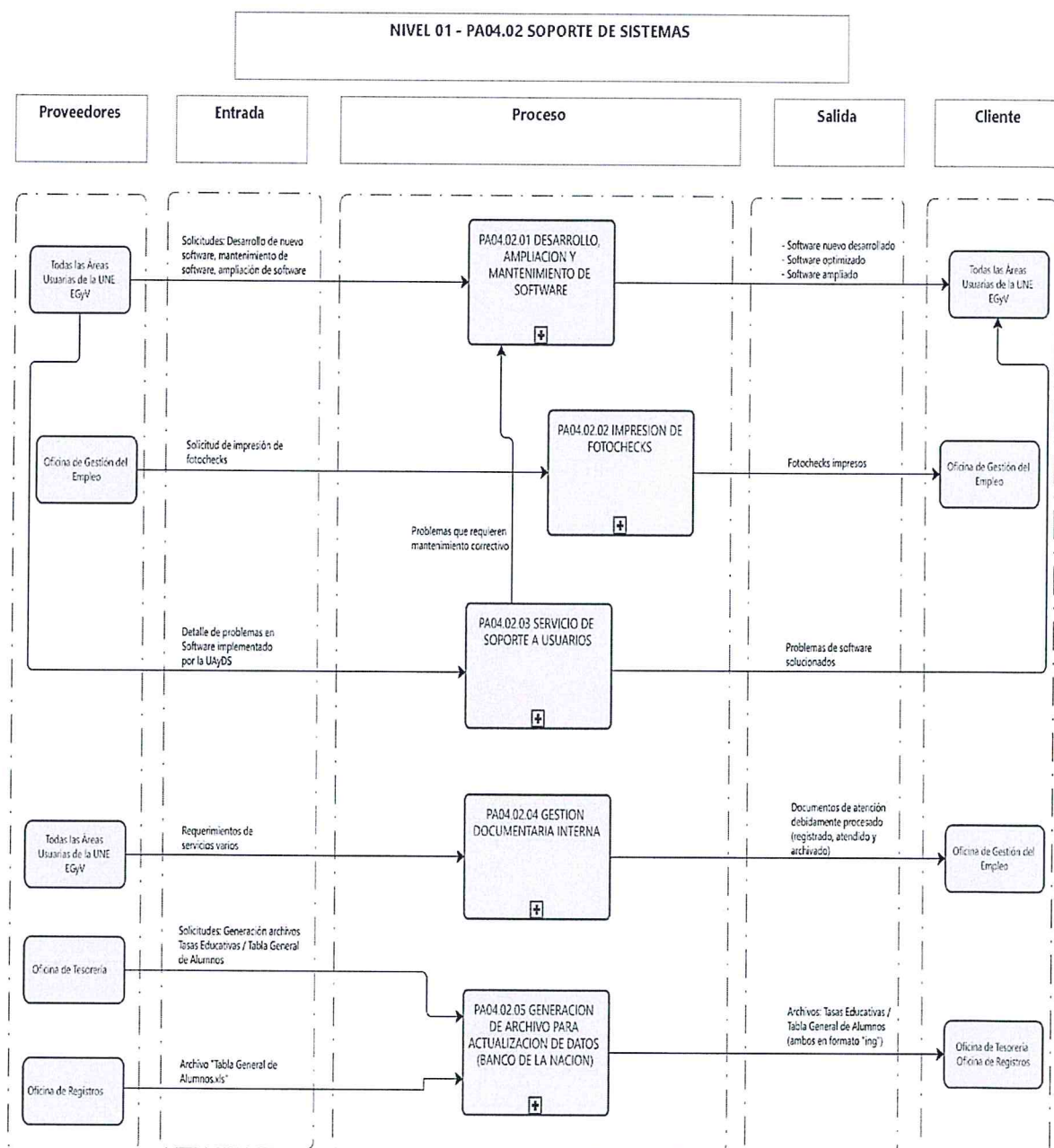
		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1	
Nombre	Soporte Técnico			Tipo	Apoyo
Código	PA04.03			Versión	1.0
Objetivo	Brindar asistencia técnica en la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de todos los recursos tecnológicos de la UNE EGYV. Apoyar en los procesos de adquisición, administración, operatividad, distribución, instalación, capacitación, formulación de especificaciones técnicas y términos de referencia en torno a los equipos informáticos, accesorios, partes, suministros y licencias de software garantizando el buen funcionamiento del parque informático, coordinando permanentemente con las dependencias de la Institución.				
Dueño del Proceso	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico				
Alcance	<ul style="list-style-type: none">Oficina de Tecnologías de la InformaciónUnidad de Soporte TécnicoTodas las Áreas Usuarias de la UNE EGYVUnidad de Programación de AdquisicionesUnidad de ComprasUnidad de Almacén				
ELEMENTOS DEL PROCESO					
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 2 / Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de Informe Técnico para adquisición de equipo informáticoCuadro de NecesidadesSolicitud de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informáticoSolicitud de Informe Técnico para internamiento de equipo informático	PA04.03.01 Gestión de Informes técnicos	<ul style="list-style-type: none">Informe Técnico firmado (adquisición de equipo informático)Informe Técnico firmado (Mantenimiento de equipo informático)Informe Técnico firmado (Internamiento)	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Dirección de la OTITodas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Cronograma de mantenimiento de equipos informáticos aprobadoSolicitud de reparación de equipos informáticos	PA04.03.02 Mantenimiento de equipos informáticos	<ul style="list-style-type: none">Equipos informáticos optimizadosEquipos informáticos operativos	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Unidad de Programación de AdquisicionesUnidad de Compras	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de "Opinión Técnica"Solicitud de validación de Actas	PA04.03.03 Opinión Técnica para abastecimientos	<ul style="list-style-type: none">"Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativoActa validad	<ul style="list-style-type: none">Unidad de Programación de AdquisicionesUnidad de Compras	
<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	<ul style="list-style-type: none">Solicitud de recupero de información (equipos dañados)	PA04.03.04 Recupero de Información (Data Usuario)	<ul style="list-style-type: none">Información recuperada de manera parcial o total	<ul style="list-style-type: none">Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	
<ul style="list-style-type: none">Unidad de Almacén	<ul style="list-style-type: none">Bienes informáticos para distribuirSolicitud de propuesta de distribución	PA04.03.05 Distribución de equipos informáticos	<ul style="list-style-type: none">Propuesta de distribución de bienes informáticos validada	<ul style="list-style-type: none">Unidad de AlmacénTodas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	





<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de instalación de equipos / componentes / periféricos informáticos 	<p>PA04.03.06 Instalación / configuración de equipos informáticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<p>Verificación del cumplimiento de los requisitos, sustentos, formatos, entre otros, de la información recibida como entradas para cada proceso</p>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad de Soporte Técnico Técnicos Secretaría Técnica <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, taller de mantenimiento, etc) Almacén Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesas) Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE SIGA MEF Portal SEACE PERU COMPRAS Antivirus Licencia Office Herramientas Informáticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Controladores de equipos informáticos ✓ Software de Soportes ✓ Oracle ✓ Adobe Acrobat, etc <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Computadora personal Laptop Calculadora Impresora Escáner Fotocopiadora Proyector Pantalla interactiva de 75" TV Smart de 75" Otros 		<p>Tiempos empleados para la atención de los servicios solicitados y nivel de satisfacción de parte de Áreas Usuarias de la UNE EGyV</p>	



Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación



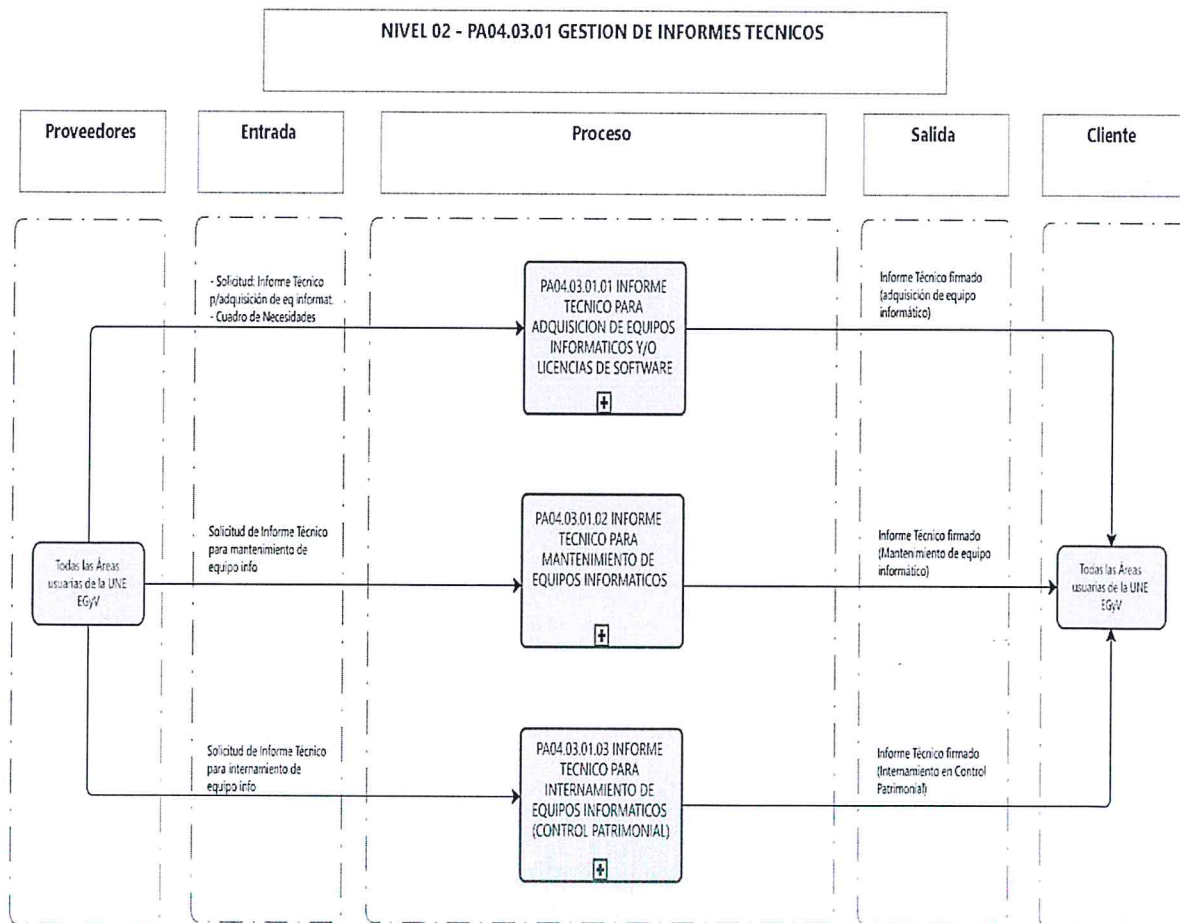
9.3.1. Proceso Nivel 2 - Gestión de Informes Técnicos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
Nombre	Gestión de Informes Técnicos	Tipo	Apoyo	
Código	PA04.03.01	Versión	1.0	
Objetivo	Sustentar técnicamente necesidad de adquisición, mantenimiento o internamiento por desactualización (Control Patrimonial) de equipos informáticos / componentes / accesorios / periféricos / licencias de software para optimizar la gestión de las distintas áreas de la UNE EGyV.			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tecnologías de la Información Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV	Solicitud de Informe Técnico para adquisición de equipo informático	PA04.03.01.01 Emisión de Informe Técnico para adquisición de equipos informáticos y/o licencias de software	Informe Técnico firmado (adquisición de equipo informático)	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
	Cuadro de Necesidades			
Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV	Solicitud de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático	PA04.03.01.02 Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos	Informe Técnico firmado (Mantenimiento de equipo informático)	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV	Solicitud de Informe Técnico para internamiento de equipo informático	PA04.03.01.03 Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial	Informe Técnico firmado (Internamiento)	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<p>Verificación de que los equipos informáticos, para los cuáles solicitan Informe Técnico para adquisición, figuren en el Cuadro de Necesidades. Para el caso de los equipos que solicitan Informe Técnico para mantenimiento, así como para internamiento en Control Patrimonial, se verifica que tengan los datos mínimos necesarios.</p>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad de Soporte Técnico Técnicos Secretaría Técnica <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, taller de mantenimiento, etc) Almacén Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesas) Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE SIGA MEF Portal SEACE 		<p>Tiempo empleado para la emisión y envío de Informes Técnicos</p>	




Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PERU COMPRAS ▪ Antivirus ▪ Licencia Office ▪ Herramientas Informáticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Controladores de equipos informáticos ✓ Software de Soportes ✓ Oracle ✓ Adobe Acrobat, etc <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Calculadora ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Fotocopiadora ▪ Proyector ▪ Pantalla interactiva de 75" ▪ TV Smart de 75" ▪ Otros 	
--	---	--

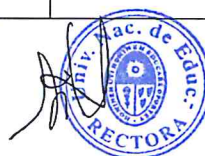


9.3.1.1. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico para adquisición equipos informáticos / licencias de software

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Emisión de Informe Técnico para adquisición de equipos informáticos y/o licencias de software	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.01.01	Versión	1.0
Objetivo	Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos/componentes/accesorios/periféricos/licencias de software para optimizar la gestión de las áreas de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°2383-2016 R-UNE, que aprueba la Directiva N°011-2016 R-UNE - La adquisición, administración de equipos informáticos y comunicaciones de la Oficina de Informática y Estadística de la UNE EGYV. Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle OTI: Oficina de Tecnologías de la Información <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la emisión del Informe Técnico que respalde la selección de un determinado equipo y/o componente informático para el desarrollo de sus actividades. Participa en la solicitud del Informe Técnico y recibiendo el mismo. Informe Técnico: Documento escrito u oral, el cual recoge un análisis sobre un asunto determinado. El fin del informe técnico es resolver o mejorar alguna problemática, habitualmente relacionada con la actividad empresarial de una compañía. Cuadro de Necesidades: Archivo, documento donde figuran las necesidades de bienes y servicios de todas las Áreas de la UNE EGYV, el cual se elabora y valida en los meses finales de cada año y se consideran las necesidades del siguiente año. Equipo Informático: Dispositivos que sirven para propiciar datos a través de aparatos que se conectan al CPU. Componente informático: Elemento, parte o pieza que forma parte de un equipo informático. Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	

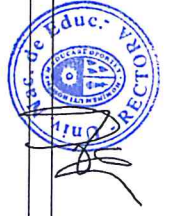
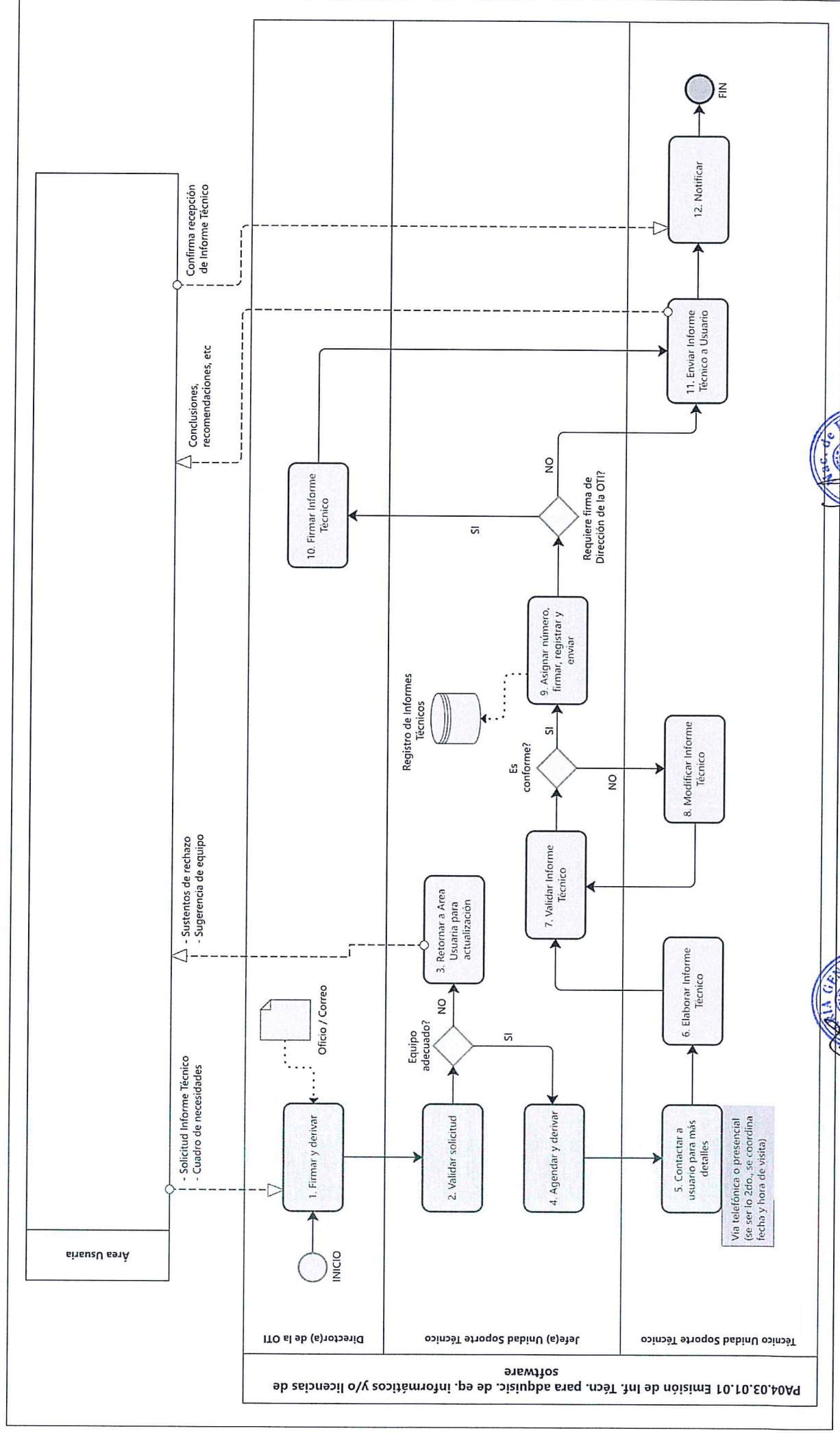


ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Informe Técnico para adquisición de equipo informático Cuadro de Necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico firmado (adquisición de equipo informático) 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción de solicitud de Informe Técnico de equipos informáticos / componentes / accesorios / periféricos / licencias de software a adquirir			
1	Firmar y Derivar Se recibe del Área Usuaria, mediante correo u oficio, la solicitud de elaboración del Informe Técnico que respalde la adquisición de equipos informáticos / componentes / accesorios / periféricos (ya sea por reemplazo de equipos obsoletos, aumento de personal, entre otros) o licencias de software. Se procede con la firma / aprobación de la solicitud y se deriva a la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Validar solicitud Se recibe la solicitud, se verifica que lo que se va a adquirir figure en el Cuadro de Necesidades. Se revisan las especificaciones técnicas y las actividades que realiza el usuario a quien se asignará el bien o servicio a adquirir para verificar si es lo adecuado. ¿Equipo adecuado? <ul style="list-style-type: none"> SI: Ir a Actividad N°4 NO: Ir a Actividad N°3 	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
3	Retornar a Área Usuaria para actualización Se responde la solicitud del Área Usuaria, sustentando el por qué el equipo informático / componente / accesorio / periférico / licencia considerados para adquisición no es el adecuado para el óptimo desarrollo de sus funciones. Se sugieren alternativas. El Área Usuaria realizará las acciones que considere y enviará una nueva solicitud. <i>(Se retorna al Inicio de proceso).</i>	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
4	Agendar y Derivar Una vez validado el bien o servicio para adquisición, se deriva la solicitud al Área Técnica de la Unidad (se revisan las agendas de los Técnicos y se asigna a quien esté disponible o al más próximo en hacerlo)	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
5	Contactar a Usuario para más detalle Vía presencial o telefónica, se conversa con el Usuario con la finalidad de tener más detalles (funciones, objetivos, entre otros aspectos que se espera del equipo / componente / accesorio / periférico / licencia seleccionados) NOTA: <i>En caso de ser presencial, se coordina fecha y hora para la visita</i>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	Elaborar Informe Técnico Se procede con la elaboración del Informe Técnico que sustentará la adquisición del bien o servicio del Área Usuaria. Dicho Informe contendrá las especificaciones técnicas y/o comerciales, así como sus ventajas y recomendaciones para obtener el mayor beneficio. Una vez terminada la emisión del Informe Técnico, éste es enviado a la Jefatura de la Unidad para validación y firma.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	Validar Informe Técnico Se recibe el Informe Técnico y se procede con la revisión. ¿Es conforme? <ul style="list-style-type: none"> SI: Ir a Actividad N°9 NO: Ir a Actividad N°8 	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)




8	Modificar Informe Técnico Se procede con la modificación del documento según las observaciones realizadas por la Jefatura de la Unidad.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
9	Asignar número, firmar, registrar y enviar Validado el Informe Técnico, se le asigna la numeración que corresponda, se firma y se registra en archivo "Registro de Informes Técnicos" ¿Documento requiere firma de la Dirección de la OTI? • SI: Ir a Actividad N°10 • NO: Ir a Actividad N°11	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
10	Firmar Informe Técnico Recibido el Informe Técnico por parte de la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico, se procede con la firma de éste y luego se envía al Técnico asignado <i>NOTA:</i> <i>En caso hubiera alguna observación al documento, se devuelve a la Jefatura con las indicaciones pertinentes (retornar a Actividad N°8)</i>	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
11	Enviar Informe Técnico a Usuario Se recibe el documento validado / firmado por quien(es) corresponda(n) y se procede con la entrega / envío al Área Usuaria solicitante (Oficio físico o electrónico vía correo). En caso de entrega de Oficio de manera física, se hace firmar al solicitante y se saca copia. En caso de entrega electrónica, se pide al solicitante que responde el correo.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
12	Notificar Se notifica la entrega del Informe Técnico, a la Jefatura de la Unidad con copia a la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información (Se reenvía correo de conformidad del solicitante o se envía correo adjuntando oficio firmado por solicitante)	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• Tiempo envío Informe Técnico (días) = Fecha envío Informe Técnico - Fecha de recepción de solicitud			
Proceso relacionado			
• PA04.03.01 Gestión de Informes Técnicos			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.01.02 Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos • PA04.03.01.03 Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• No aplica			



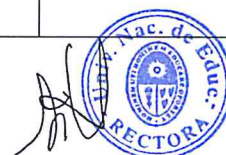


9.3.1.2. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.01.02	Versión	1.0
Objetivo	Sustentar técnicamente la necesidad de mantenimiento o repotenciación de los equipos informáticos buscando el óptimo funcionamiento y/o alargar su vida útil.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°1602-2018-R-UNE que aprueba el Plan de mantenimiento de la UNE EGYV Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle OTI: Oficina de Tecnologías de la Información <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la emisión del Informe Técnico que respalde la selección de un determinado equipo y/o componente informático para el desarrollo de sus actividades. Participa en la solicitud del Informe Técnico y recibiendo el mismo. Informe Técnico: Documento escrito u oral, el cual recoge un análisis sobre un asunto determinado. El fin del informe técnico es resolver o mejorar alguna problemática, habitualmente relacionada con la actividad empresarial de una compañía. Equipo Informático: Dispositivos que sirven para propiciar datos a través de aparatos que se conectan al CPU. Componente informático: Elemento, parte o pieza que forma parte de un equipo informático. Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal. Código UNE: Código de inventario de bienes de la UNE EGYV Código SBN: Código asignado para los bienes patrimoniales de la Superintendencia de Bienes Estatales Procedencia: Dependencia / Unidad / Área a la cual está asignado el bien. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	



ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV	• Solicitud de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático	• Informe Técnico firmado (Mantenimiento de equipo informático)	• Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción de solicitud de emisión de Informe Técnico que sustente la necesidad de mantenimiento de un equipo informático / componente / accesorio / periférico.			
1	Firmar y Derivar Se recibe del Área Usuaria, mediante correo u oficio, la solicitud de elaboración del Informe Técnico que respalde la necesidad de mantenimiento de algún equipo informático / componente / accesorio / periférico. Se procede con la firma / aprobación de la solicitud y se deriva a la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Validar solicitud Se recibe la solicitud, se verifica que tenga los datos mínimos necesarios: ✓ Usuario ✓ Código UNE y/o SBN ✓ Descripción del bien ✓ Procedencia ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
3	Rechazar solicitud Se rechaza la solicitud inicial y se comunica al área usuaria para la subsanación respectiva, es decir, completar los datos y volver a enviar la solicitud <i>(Se retorna al Inicio de proceso).</i>	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
4	Agendar y Derivar Validada la solicitud, se deriva Área Técnica de la Unidad para la atención de lo solicitado (se revisan las agendas de los Técnicos y se asigna a quien esté disponible o al más próximo en hacerlo)	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
5	Coordinar visita para revisión Vía telefónica o por correo, se agenda con el Usuario, la fecha y hora para acercarse al lugar donde se encuentra el bien a revisar.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	Revisar equipo Se realiza la inspección del equipo para verificar las fallas reportadas y posiblemente, identificar fallas adicionales. Dichas fallas pueden ser de hardware, de software o ambos. ¿Se puede dar solución inmediata? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°8 NOTA: <i>La inspección puede realizarse en el lugar donde se encuentra el bien o también se puede traer al taller de la Unidad de Soporte Técnico. Dependerá de la naturaleza de las fallas encontradas.</i>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	Realizar tareas correctivas Se ejecuta el mantenimiento in situ del equipo dejándolo en óptimas condiciones y/o repotenciado (limpieza / desempolvado, eliminación de archivos innecesarios, entre otros). Se anota la atención respectiva en el "Registro de Atención" y se hace firmar al usuario. Se da la retroalimentación y recomendaciones del caso (no se emite Informe Técnico). <i>(Fin del proceso)</i>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico

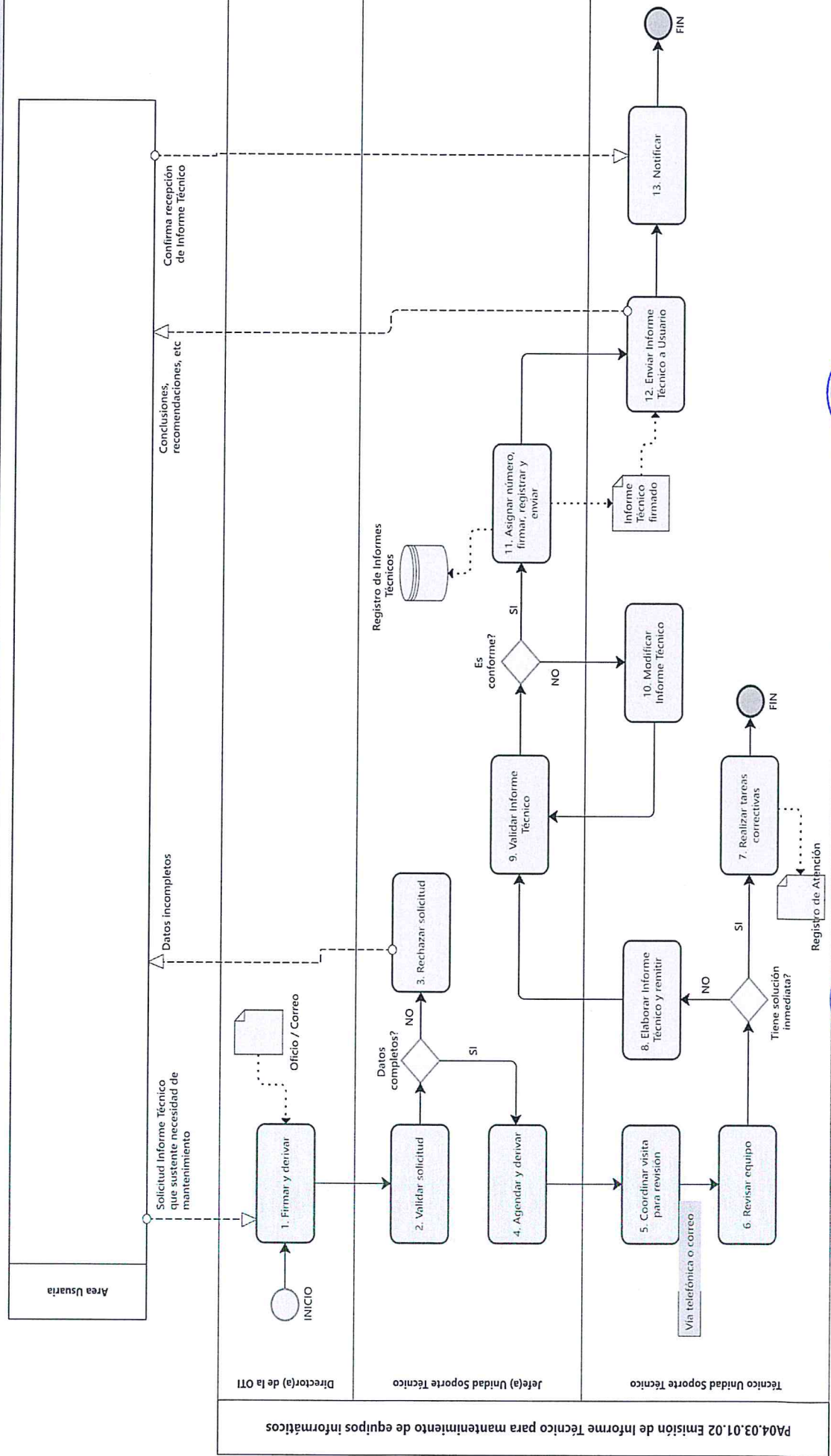


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación


8	Elaborar Informe Técnico y remitir En base a la revisión del bien, análisis de fallas, entre otros y luego de verificar que no se puede dar solución inmediata, se procede con la elaboración del Informe Técnico que sustentará la necesidad de mantenimiento de realizar tareas de mantenimiento, con las conclusiones y recomendaciones que correspondan. Asimismo, se especifica si es que los trabajos de mantenimiento pueden realizarse internamente o si requieren de la intervención de un proveedor externo. Se envía el Informe Técnico a la Jefatura de la Unidad para la validación respectiva.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
9	Validar Informe Técnico Se recibe el Informe Técnico y se procede con la revisión. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°11 • NO: Ir a Actividad N°10	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
10	Modificar Informe Técnico Se procede con la modificación del documento según las observaciones realizadas por la Jefatura de la Unidad.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
11	Asignar número, firmar, registrar y enviar Validado el documento, se le asigna número / codificación que corresponde, se firma y se registra en archivo "Registro de Informes Técnicos" y se envía nuevamente al Técnico asignado.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
12	Enviar Informe Técnico a Usuario Se recibe el documento validado / firmado por quien(es) corresponda(n) y se procede con la entrega / envío al Área Usuaria solicitante (Oficio físico o electrónico vía correo). En caso de entrega de Oficio de manera física, se hace firmar al solicitante y se saca copia. En caso de entrega electrónica, se pide al solicitante que responde el correo.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
13	Notificar Se notifica la entrega del Informe Técnico, a la Jefatura de la Unidad con copia a la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información (Se reenvía correo de conformidad del solicitante o se envía correo adjuntando oficio firmado por solicitante)	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo envío Informe Técnico (días) = Fecha envío Informe Técnico - Fecha de recepción de solicitud 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.01 Gestión de Informes Técnicos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.01.01 Emisión de Informe Técnico para adquisición de equipos informáticos y/o licencias de software PA04.03.01.03 Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 			



Diagrama de Flujo

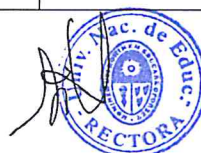


9.3.1.3. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre		Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial		Tipo	Apoyo
Código		PA04.03.01.03		Versión	1.0
Objetivo		Sustentar técnicamente la necesidad del Área Solicitante de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por temas de obsolescencia tecnológica, inoperatividad o por vida útil.			
Dueño del Procedimiento		Jefe(a) de Soporte Técnico			
Alcance		Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV			
Base Normativa		<ul style="list-style-type: none">• Ley Universitaria• Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV"• Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM.• Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad.• Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.			
Siglas y definiciones		<p>SIGLAS</p> <ul style="list-style-type: none">• UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle• OTI: Oficina de Tecnologías de la Información <p>DEFINICIONES</p> <ul style="list-style-type: none">• Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la emisión del Informe Técnico que respalde la selección de un determinado equipo y/o componente informático para el desarrollo de sus actividades. Participa en la solicitud del Informe Técnico y recibiendo el mismo.• Informe Técnico: Documento escrito u oral, el cual recoge un análisis sobre un asunto determinado. El fin del informe técnico es resolver o mejorar alguna problemática, habitualmente relacionada con la actividad empresarial de una compañía.• Equipo Informático: Dispositivos que sirven para propiciar datos a través de aparatos que se conectan al CPU.• Componente informático: Elemento, parte o pieza que forma parte de un equipo informático.• Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal.• Código UNE: Código de inventario de bienes de la UNE EGYV• Código SBN: Código asignado para los bienes patrimoniales de la Superintendencia de Bienes Estatales• Procedencia: Dependencia / Unidad / Área a la cual está asignado el bien• Inoperatividad: No se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento. <p>Obsolescencia tecnológica: Es el final o la reducción de la vida útil de los equipos, máquinas y dispositivos de una empresa debido a la existencia de equipos más modernos. Esto, en algunas ocasiones, también sucede porque algunos equipos ya presentan fallos o no están produciendo de la manera que deberían normalmente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vida útil: Es el período de tiempo que se espera utilizar un activo de una empresa, bajo una actividad económica eficiente. Como Activo de una empresa nos referimos a bienes que tienen una duración dentro del ciclo económico superior a un año.			



CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio
---	---		---
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV	• Solicitud de Informe Técnico para internamiento de equipo informático	• Informe Técnico firmado (Internamiento)	• Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción de solicitud de Informe Técnico para derivar bienes informáticos a Control Patrimonial			
1	Firmar y Derivar Se recibe del Área Usuaria, mediante correo u oficio, la solicitud de elaboración del Informe Técnico que respalde la necesidad de derivar algún equipo informático / componente / accesorio / periférico, que no se viene usando, a Control Patrimonial por motivos de inoperatividad, obsolescencia tecnológica o por vida útil terminada. Se procede con la firma / aprobación de la solicitud y se deriva a la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Validar solicitud Se recibe la solicitud, se verifica que tenga los datos mínimos necesarios: ✓ Código UNE y/o SBN ✓ Descripción del bien ✓ Procedencia ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°4 • NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
3	Retornar a Área Usuaria para subsanación Se rechaza la solicitud inicial y se comunica al área usuaria para la subsanación respectiva, es decir, completar los datos y volver a enviar la solicitud (Se retorna al Inicio de proceso).	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
4	Agendar y Derivar Validada la solicitud, se deriva Área Técnica de la Unidad para la atención de lo solicitado (se revisan las agendas de los Técnicos y se asigna a quien esté disponible o al más próximo en hacerlo)	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
5	Contactar a usuario para agendar visita Vía telefónica o por correo, se agenda fecha y hora con el Usuario para visita a sus oficinas y poder revisar el equipo que planean derivar a Control Patrimonial.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	Revisar equipo En fecha y hora pactadas, se realiza la inspección del equipo que será fuente de información para la redacción del informe. Se revisa si cumple al menos uno de los tres requisitos: ➢ Equipo inoperativo ➢ Equipo con obsolescencia tecnológica ➢ Equipo con vida útil cumplida ¿Internamiento justificado? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°8	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	Rechazar solicitud Se procede con el rechazo de la solicitud al comprobar que el equipo está operativo, tecnológicamente aún cumple los requisitos mínimos y está dentro de su vida útil. Se comunica al Área Solicitante con los sustentos del caso	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
FIN DEL PROCESO			

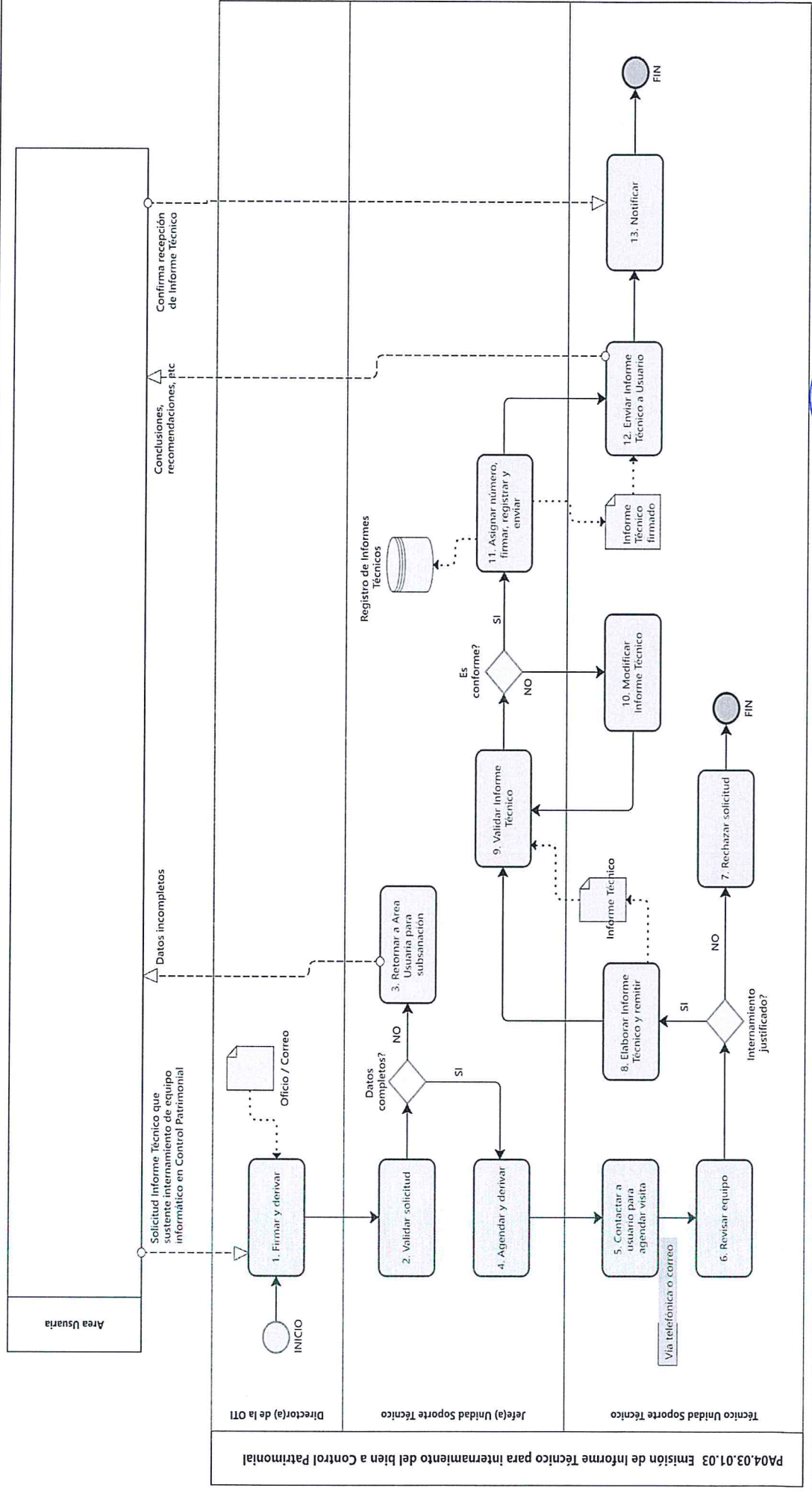


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

8	Elaborar Informe Técnico y remitir En base a la revisión de equipo se procede con la elaboración del Informe Técnico que sustenta el internamiento del equipo a Control Patrimonial (ya es función de dicha Unidad evaluar el destino del bien una vez sea internado: de baja, repararlo, donarlo). Se envía el Informe Técnico a la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico para validación.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
9	Validar Informe Técnico Se recibe el Informe Técnico y se procede con la revisión. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°11 • NO: Ir a Actividad N°10	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
10	Modificar Informe Técnico Se procede con la modificación del documento según las observaciones realizadas por la Jefatura de la Unidad.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
11	Asignar número, firmar, registrar y enviar Validado el documento, se le asigna número / codificación que corresponde, se firma y se registra en archivo "Registro de Informes Técnicos" y se envía nuevamente al Técnico asignado.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
12	Enviar Informe Técnico a Usuario Se recibe el documento validado y firmado, se procede con la entrega / envío al Área Usuaria solicitante (Oficio físico o electrónico vía correo). En caso de entrega de Oficio de manera física, se hace firmar al solicitante y se saca copia. En caso de entrega electrónica, se pide al solicitante que responda el correo.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
13	Notificar Se notifica la entrega del Informe Técnico, a la Jefatura de la Unidad con copia a la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información (Se reenvía correo de conformidad del solicitante o se envía correo adjuntando oficio firmado por solicitante)	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo envío Informe Técnico (días) = Fecha envío Informe Técnico al Área Solicitante - Fecha de recepción de solicitud 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.01 Gestión de Informes Técnicos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.01.01 Emisión de Informe Técnico para adquisición de equipos informáticos y/o licencias de software PA04.03.01.02 Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 			



Diagrama de Flujo



[Firma]

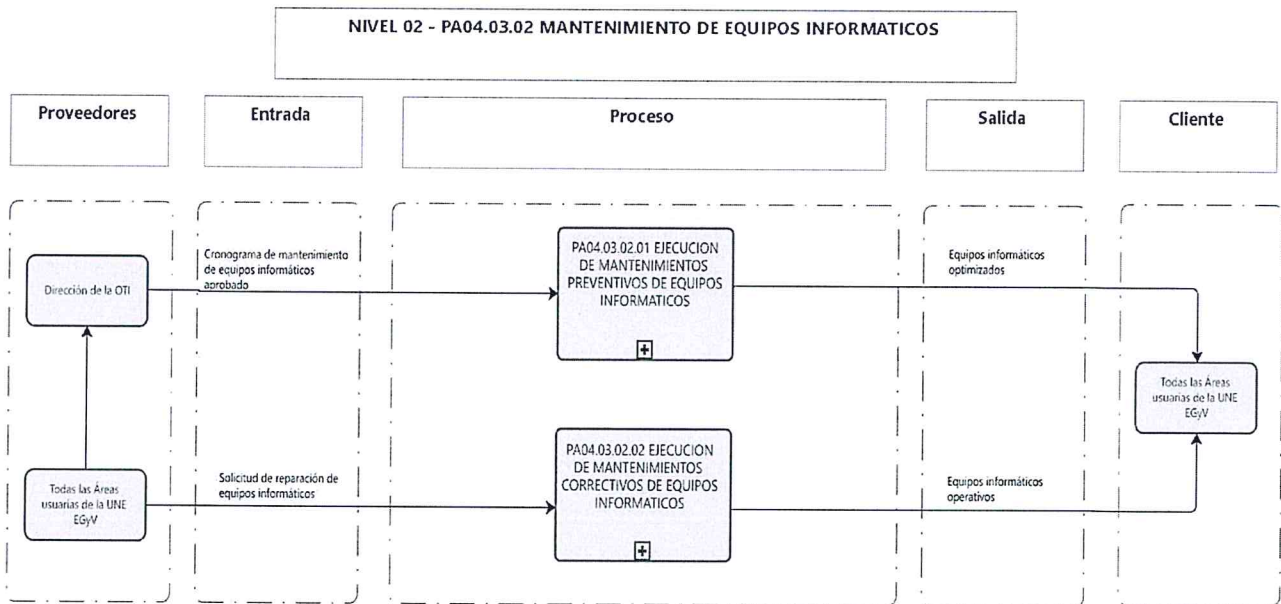
[Firma]

9.3.2. Proceso Nivel 2 - Mantenimiento de equipos informáticos


UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
Nombre	Mantenimiento de equipos informáticos	Tipo	Apoyo	
Código	PA04.03.02	Versión	1.0	
Objetivo	Garantizar la funcionalidad adecuada de los equipos informáticos mediante el cumplimiento del mantenimiento preventivo, así como también corregir incidencias o fallas de los equipos informáticos de tal manera de dejarlos operativos (mantenimiento correctivo)			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tecnologías de la Información Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
Dirección de la OTI	Cronograma de mantenimiento de equipos informáticos aprobado	PA04.03.02.01 Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	Equipos informáticos optimizados	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV	Solicitud de reparación de equipos informáticos	PA04.03.02.02 Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	Equipos informáticos operativos	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
Verificación del cronograma de mantenimiento preventivo aprobado por la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información para una adecuada programación de los trabajos involucrados. Para el caso de los mantenimientos correctivos, verificar y evaluar las fallas de tal manera de analizar si el costo de reparación justifica que se lleve a cabo.	<u>Recursos Humanos:</u> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad de Soporte Técnico Técnicos Secretaría Técnica <u>Instalaciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, taller de mantenimiento, etc) Almacén Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesas) Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <u>Sistemas Informáticos:</u> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE SIGA MEF Portal SEACE PERU COMPRAS Antivirus Licencia Office Herramientas Informáticas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Controladores de equipos informáticos 		Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimientos preventivos. Porcentaje de reparaciones derivadas a proveedores externos	

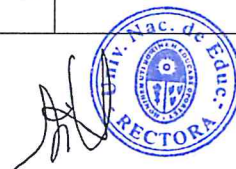


	<div>✓ Software de Soportes</div> <div>✓ Oracle</div> <div>✓ Adobe Acrobat, etc</div> <div>Equipos:</div> <div>▪ Computadora personal</div> <div>▪ Laptop</div> <div>▪ Calculadora</div> <div>▪ Impresora</div> <div>▪ Escáner</div> <div>▪ Fotocopiadora</div> <div>▪ Proyector</div> <div>▪ Pantalla interactiva de 75"</div> <div>▪ TV Smart de 75"</div> <div>▪ Otros</div>	
--	---	--



9.3.2.1. Procedimiento - Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos

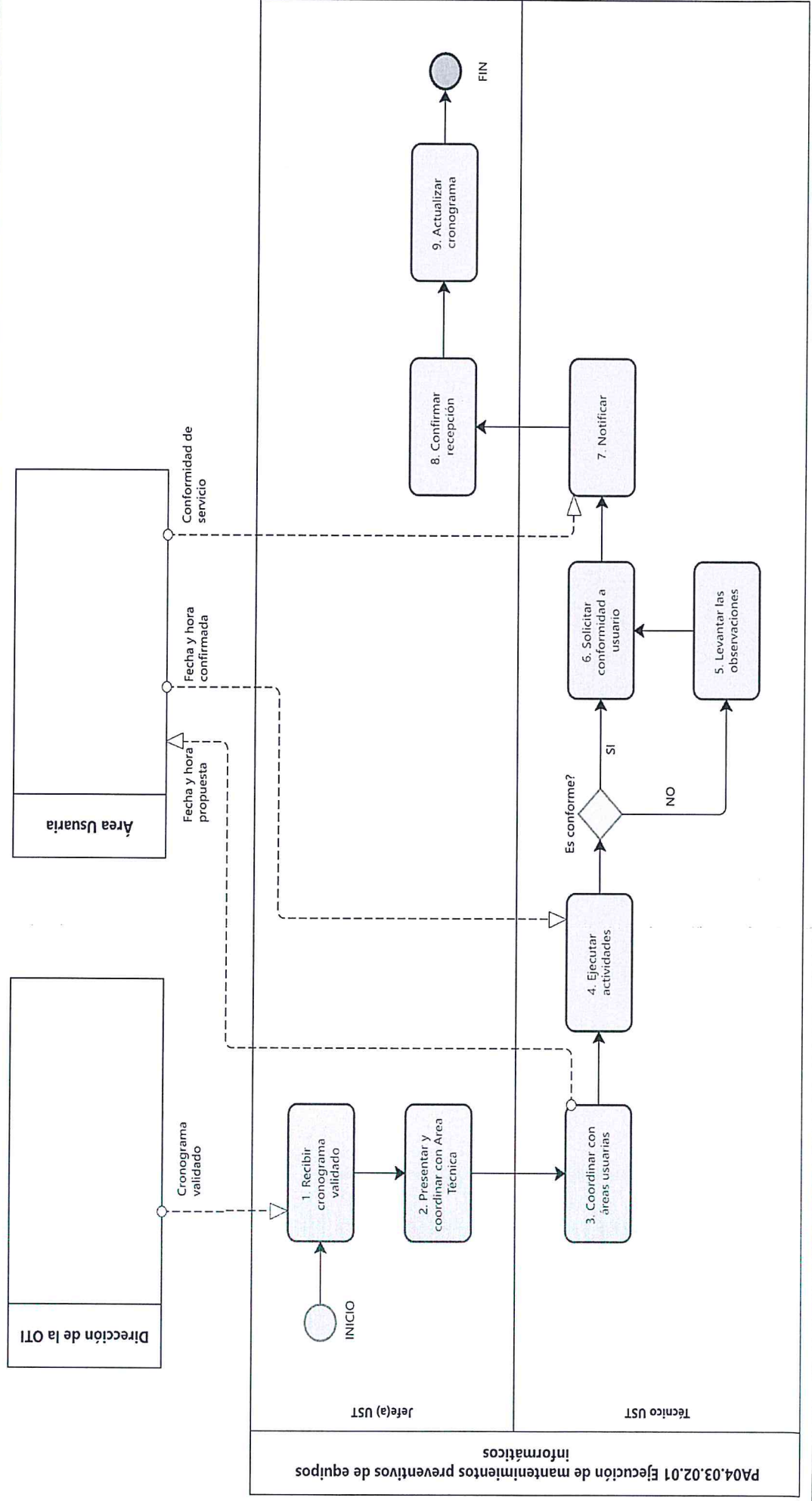
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.02.01	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar la funcionalidad adecuada de los equipos informáticos mediante el mantenimiento preventivo que deben tener.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°1602-2018-R-UNE que aprueba el Plan de mantenimiento de la UNE EGYV. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	SIGLAS: <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle UST: Unidad de Soporte Técnico OTI: Oficina de Tecnologías de la Información V°B°: Visto Bueno DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con el mantenimiento preventivo de sus equipos informáticos. Participan del proceso en las coordinaciones para agendar la ejecución del servicio del cual luego deben dar la conformidad. In situ: 'en el lugar', 'en el sitio', 'sobre el terreno'. Para este caso, en el lugar de trabajo del usuario. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Dirección de la OTI	• Cronograma de mantenimiento de equipos informáticos aprobado	• Equipos informáticos optimizados	• Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia una vez se tiene el cronograma de mantenimiento preventivo aprobado para los equipos informáticos por parte de la Dirección de la OTI. Dicho plan o cronograma es preparado por el equipo de la UST liderado por la Jefatura.			
1	Recibir cronograma validado Luego de haber revisado con la Dirección de la OTI el programa de mantenimiento propuesto para los equipos informáticos de la UNE EGYV, este último aprueba dicho programa y lo envía nuevamente a la Jefatura quien lo recibe ya listo para poner en marcha las actividades.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)




2	Presentar y coordinar con Área Técnica Recibido el programa aprobado, en reunión con el equipo técnico, se presenta el detalle de actividades, tiempos y responsables.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
3	Coordinar con áreas usuarias Lo primero que se realiza, es la coordinación con los usuarios para agendar fecha y hora para la ejecución de las actividades in situ.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
4	Ejecutar actividades En fecha y hora acordada, en el lugar de trabajo del usuario, se realizan las actividades de mantenimiento preventivo (hardware y software) a sus equipos informáticos, al final de lo cual, se pide las verificaciones del caso. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°6 • NO: Ir a Actividad N°5	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
5	Levantar las observaciones Se procede a realizar las tareas complementarias con la finalidad de dejar los equipos informáticos con el óptimo funcionamiento que corresponde luego de un mantenimiento preventivo. <u>NOTA:</u> <i>En caso no se puedan levantar las observaciones, el equipo informático se traslada al taller de la UST y pasará a ser Mantenimiento Correctivo.</i>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	Solicitar la conformidad a usuario Luego de la verificación por parte del usuario y tener su V°B° respecto de la mejora en la operatividad de sus equipos informáticos gracias al mantenimiento preventivo efectuado, se le solicita que envíe vía correo la conformidad respectiva.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	Notificar Una vez recibido el correo de conformidad por parte del usuario, se reenvía el mismo a la Jefatura de la UST.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
8	Confirmar recepción Recibido el correo enviado por el técnico de un trabajo de mantenimiento preventivo en un área usuaria determinada, se procede a responder el correo confirmando la recepción y agregando observaciones en caso se considere necesario.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
9	Actualizar cronograma Recibidos los correos por parte de los técnicos respecto de mantenimientos preventivos realizados a los equipos informáticos de las distintas áreas usuarias de la UNE EGYV, se procede a actualizar el cronograma (ejecutado vs planificado)	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• % Cumplimiento de plan de mantenimiento = Trabajos ejecutados / Trabajos planificados * 100			
Proceso relacionado			
• PA04.03.02 Mantenimiento de equipos informáticos			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.03.01.02 Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos • PA04.03.01.03 Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial • PA04.03.02.02 Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Registro de componentes			



Diagrama de Flujo



9.3.2.2. Procedimiento - Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.02.02	Versión	1.0
Objetivo	Corregir incidencias o fallas de los equipos informáticos de tal manera de dejarlos operativos		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGyV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGyV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°1602-2018-R-UNE que aprueba el Plan de mantenimiento de la UNE EGyV. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle UST: Unidad de Soporte Técnico <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGyV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la emisión del Informe Técnico que respalde la selección de un determinado equipo y/o componente informático para el desarrollo de sus actividades. Participa en la solicitud del Informe Técnico y recibiendo el mismo. Equipo Informático: Dispositivos que sirven para propiciar datos a través de aparatos que se conectan al CPU. Componente informático: Elemento, parte o pieza que forma parte de un equipo informático. Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal. In situ: 'en el lugar', 'en el sitio', 'sobre el terreno'. Para este caso, en el lugar de trabajo del usuario. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de reparación de equipos informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> Equipos informáticos operativos 	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción de solicitud de reparación de algún equipo informático / componente / accesorio / periférico			
1	Validar y asignar Se recibe la solicitud y se revisa la información que contiene. De haber dudas, en comunicación con el usuario, se aclaran las mismas. Se genera FICHA DE SERVICIO u ORDEN DE TRABAJO (física o electrónica) y se envía al Técnico asignado para la atención respectiva.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
2	Recibir y analizar fallas reportadas Se recibe y se revisa la FICHA DE SERVICIO u ORDEN DE TRABAJO, se analizan las fallas que se están reportando del bien, materia de la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
3	Contactar a usuario De manera presencial o por vía telefónica, se conversa con el usuario, con la finalidad de obtener más información y detalles acerca de la solicitud que ha enviado. Se agenda fecha y hora para la revisión del bien, materia de la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
4	Revisar equipo En fecha y hora acordada, en el lugar de trabajo se realiza la revisión del bien, materia de la solicitud. Se verifican las fallas reportadas, pudiendo encontrar más fallas de hardware, software o ambas.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
5	Definir trabajos correctivos Luego de haber identificado las fallas presentadas por el bien, materia de la solicitud, se procede a evaluar y seleccionar los potenciales trabajos correctivos. De acuerdo con ello, se analiza si es que se cuentan con las condiciones, recursos, herramientas, entre otros necesarios para ser ejecutadas internamente. Además, se verifica <u>SI EL BIEN ESTA DENTRO DEL PERIODO DE GARANTIA</u> , pues si lo está, sólo se pueden realizar correcciones de software y las correcciones de hardware se deben derivar a proveedor externo) ¿La UST puede realizar los trabajos correctivos? • SI: Ir a Actividad N°6 • NO: Ir a Actividad N°15	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	Definir lugar de ejecución de servicio Según la naturaleza de las fallas, trabajos correctivos seleccionados, condiciones del lugar de trabajo del usuario, se evalúa si se puede realizar el servicio "in situ" o se debe realizar en el Taller de la UST. ¿Se pueden realizar el servicio en el lugar de trabajo del usuario? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°10	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	Agendar ejecución de servicio Vía telefónica, por correo o de manera presencial, se agenda fecha y hora con el usuario para la ejecución de los trabajos de mantenimiento al equipo, de tal manera que se puedan tomar las previsiones del caso.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
8	Llevar accesorios y/o herramientas necesarias Se alistan / recogen del taller de la UST los accesorios y/o herramientas necesarias para poder realizar los trabajos de mantenimiento planificados.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
9	Ejecutar trabajos correctivos in situ En fecha y hora acordadas, y en el lugar de trabajo del usuario, se realizan los trabajos de mantenimiento correctivo planificados para la eliminación de las fallas de hardware, software o de ambas identificados en la revisión del equipo. (Ir a Actividad N°13)	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
10	Trasladar equipo al Taller de UST Prevía coordinación con el usuario se procede con el recojo del	Unidad de Soporte Técnico	Técnico

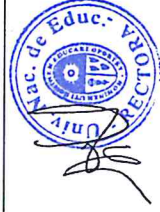
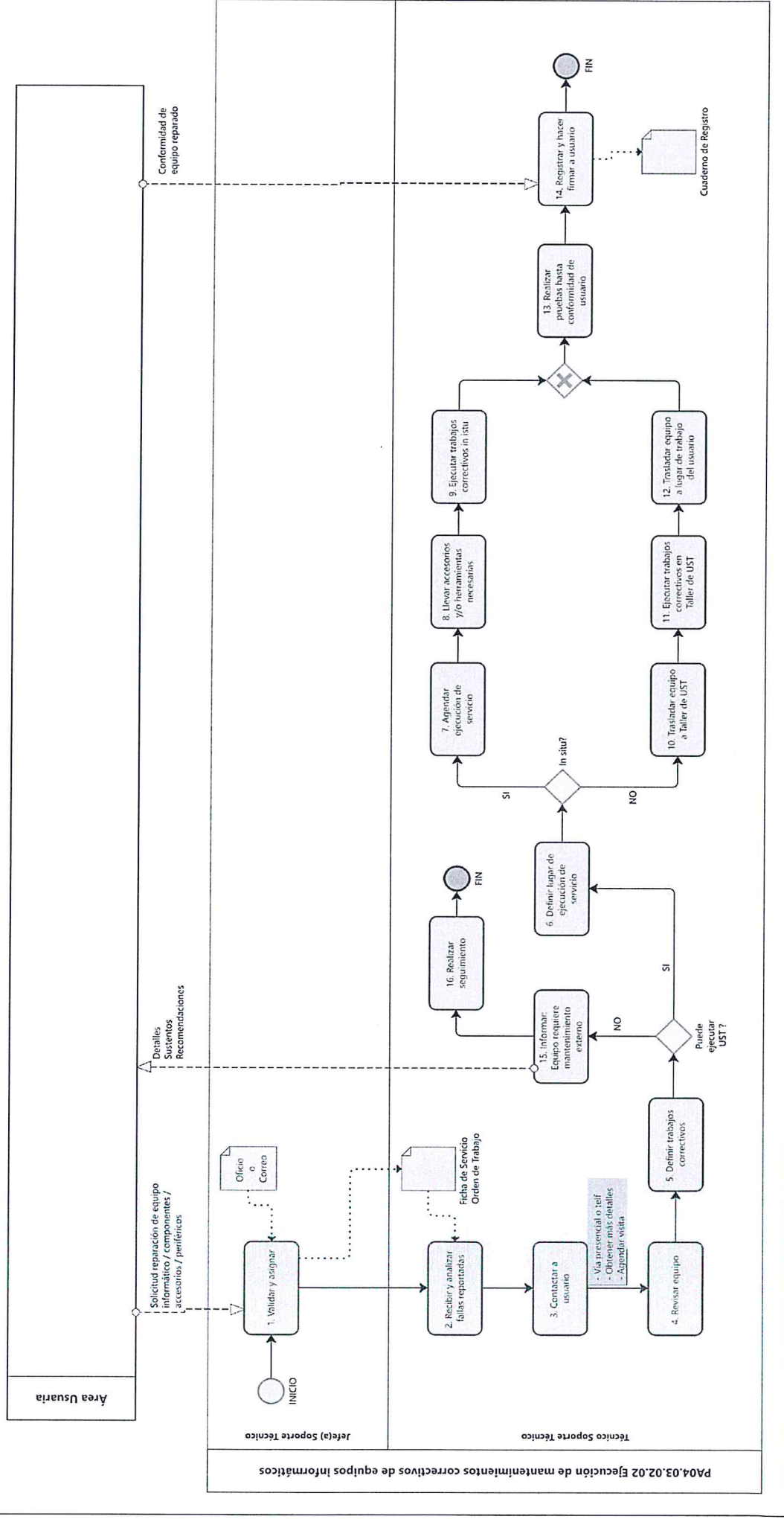


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación


	bien, materia de la solicitud, y se traslada hacia el taller de la UST.		
11	Ejecutar trabajos correctivos en Taller de UST Dentro del taller de la UST, se realizan los trabajos de mantenimiento correctivo planificados para la eliminación de las fallas de hardware, software o de ambas identificados en la revisión del equipo.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
12	Trasladar equipo a lugar de trabajo del usuario Culminados los trabajos de reparación del bien, materia de la solicitud, previa coordinación con el usuario se procede con el traslado de éste hacia el lugar de trabajo que corresponde. (Ir a Actividad N°13)	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
13	Realizar pruebas hasta conformidad de usuario En presencia del usuario, se realizan las pruebas y correcciones que correspondan hasta tener la conformidad de óptimo funcionamiento de éste.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
14	Registrar y hacer firmar a usuario Culminadas las pruebas de óptimo funcionamiento del bien, materia de la solicitud, y contando con la conformidad del usuario, se procede a registrar en el "Cuaderno de Registro" y se pide al usuario la firma de éste como señal de conformidad del servicio realizado FIN DEL PROCESO	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
15	Informar: Equipo requiere mantenimiento externo Al no contar con los recursos y condiciones adecuadas para la realización de los trabajos de mantenimiento necesarios para la eliminación de las fallas del bien, materia de la solicitud, se procede a indicar al usuario que se requiere la intervención de proveedor externo, dándole las recomendaciones del caso: <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de la marca, de preferencia • Usar la garantía dentro de lo posible • Proveedor presente informe del servicio para conocer cómo se está entregando el equipo luego de los trabajos de reparación • relación de componentes / piezas que haya cambiado, de ser el caso), • Otros 	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
16	Realizar seguimiento Se mantiene comunicación con el usuario para estar al tanto de cómo van los trabajos de mantenimiento correctivo que viene realizando el proveedor externo, hasta tener la confirmación de que se resolvió, se recibió el equipo con el informe respectivo. Este informe será revisado.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> • $\% \text{ Equipos derivados a intervención externa} = \frac{\text{Equipos derivados a intervención externa}}{\text{Solicitudes totales}} * 100$ 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.03.02 Mantenimiento de equipos informáticos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.03.01.02 Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos • PA04.03.01.03 Emisión de Informe Técnico para internamiento del bien a Control Patrimonial 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> • No aplica 			



Diagrama de Flujo

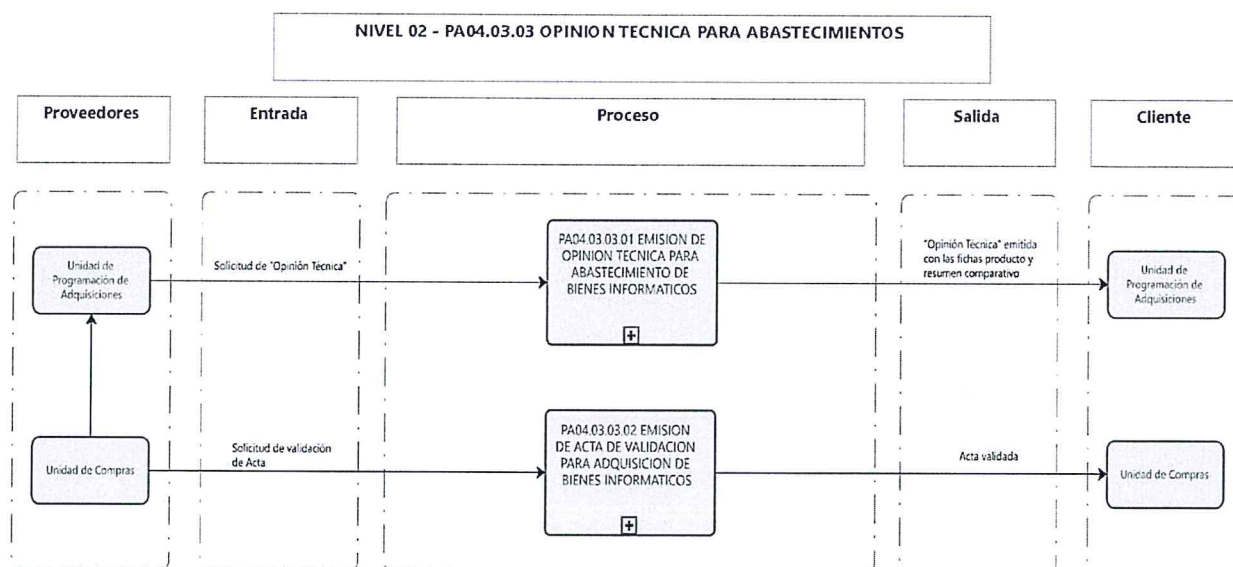


9.3.3. Proceso Nivel 2 - Opinión Técnica para abastecimientos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 2		
Nombre	Opinión Técnica para abastecimientos		Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.03		Versión	1.0
Objetivo	Emitir la evaluación técnica que sustente la selección de equipos informáticos para su adquisición, así como también validar las especificaciones técnicas remitidas por la Unidad de Compras para adquisiciones.			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de la Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas			
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Tecnologías de la Información Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas Unidad de Programación de Adquisiciones Unidad de Compras 			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimiento	Salidas / Productos	Usuarios
Unidad de Programación de Adquisiciones	Solicitud de "Opinión Técnica"	PA04.03.03.01 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	"Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo	Unidad de Programación de Adquisiciones
Unidad de Compras	Solicitud de validación de Acta	PA04.03.03.02 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos	Acta validada	Unidad de Compras
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)		Indicadores de desempeño	
<p>Para el caso de la "Opinión Técnica", se verifica que la solicitud haya llegado con la información y documentación requerida. Para el caso de las Actas, se realiza la comparación de las fichas técnicas / especificaciones técnicas recibidas versus las especificaciones técnicas remitidas en el momento que se realizó el "Informe Técnico para abastecimiento" de dichos bienes informáticos.</p>	<p><u>Recursos Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad de Soporte Técnico Técnicos Secretaría Técnica <p><u>Instalaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, taller de mantenimiento, etc) Almacén Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, credenzas, mesas) Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) Servicio de transporte <p><u>Sistemas Informáticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Portales Web SIGA UNE SIGA MEF Portal SEACE PERU COMPRAS Antivirus Licencia Office 		<p>Tiempos empleados para la emisión de la "Opinión Técnica" y/o Validación de Acta</p>	




	<p>▪ Herramientas Informáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Controladores de equipos informáticos ✓ Software de Soportes ✓ Oracle ✓ Adobe Acrobat, etc <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora personal ▪ Laptop ▪ Calculadora ▪ Impresora ▪ Escáner ▪ Fotocopiadora ▪ Proyector ▪ Pantalla interactiva de 75" ▪ TV Smart de 75" ▪ Otros 	
--	---	--



Powered by
iSuag Modeler



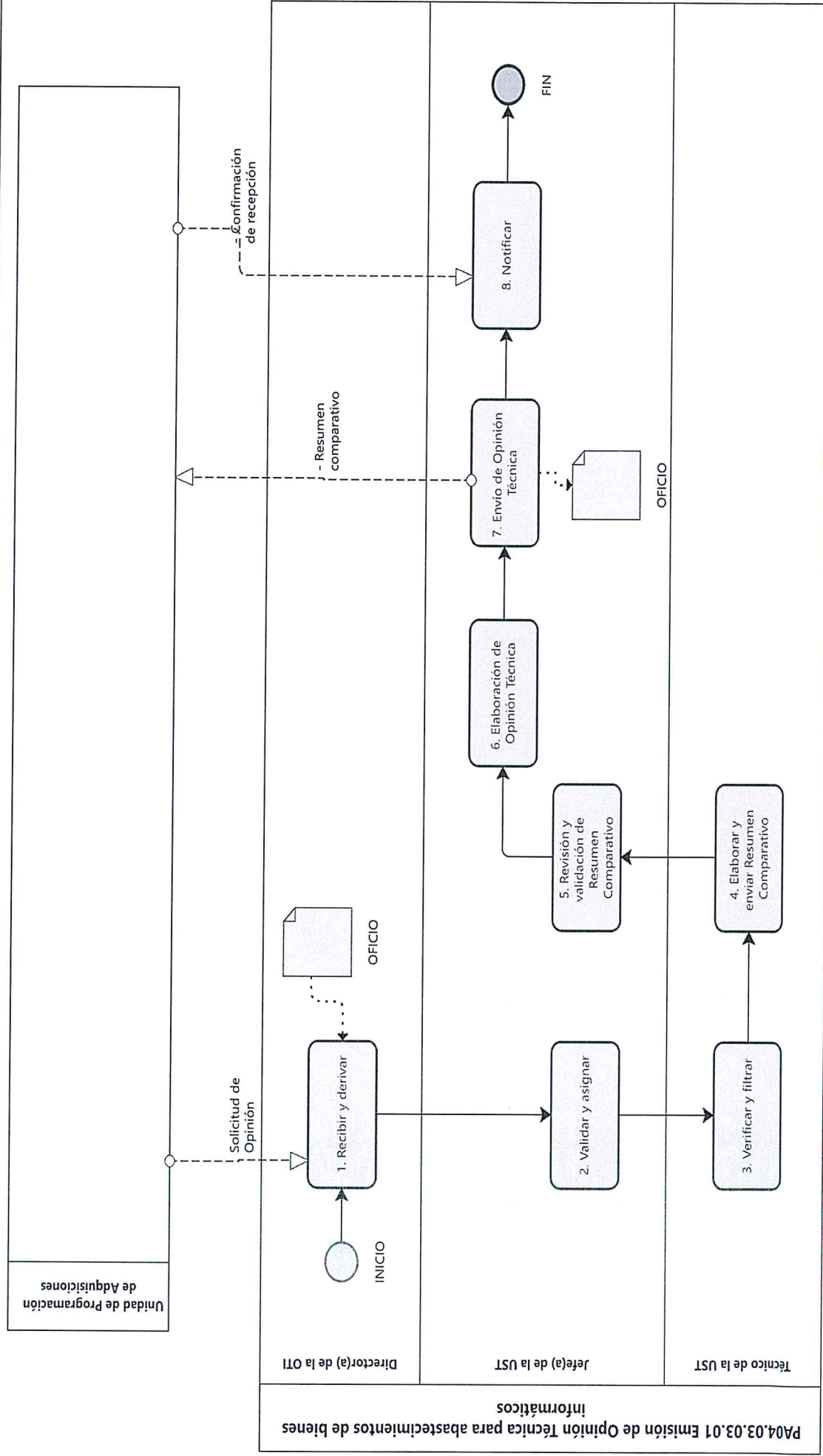
9.3.3.1. Procedimiento - Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.03.01	Versión	1.0
Objetivo	Emitir la evaluación técnica que sustente la selección de equipos informáticos para su adquisición.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Unidad de Programación de Adquisiciones, Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información, Unidad de Soporte Técnico		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle UST: Unidad de Soporte Técnico OTI: Oficina de Tecnologías de la Información UNE EGYV: <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> PERUCOMPRAS: La Central de Compras Públicas, es un organismo público adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas con autonomía técnica, funcional y administrativa, cuyo objetivo principal es optimizar las contrataciones públicas a nivel nacional, a través de sistemas y procedimientos dinámicos y eficientes, con personal altamente especializado y aprovechando el uso de las tecnologías de la información y la economía de escala. Ejerce competencia a nivel nacional. Ficha producto: Es un documento en el cual se detallan todas las características de un producto, incluyendo su composición, características físicas y técnicas, recomendaciones, modos de uso y otros datos relevantes. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Programación de Adquisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de "Opinión Técnica" 	<ul style="list-style-type: none"> "Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Programación de Adquisiciones
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el envío del requerimiento, mediante oficio, de emisión de una "Opinión Técnica" que ayude a la selección de proveedores para la compra de equipos informáticos y derivados. La solicitud la realiza la Unidad de Programación de Adquisiciones			
1	Recibir y derivar Se recibe el Oficio que contiene la solicitud de emisión de	Unidad de Soporte Técnico	Director(a)


	"Opinión Técnica" que ayude a la selección de proveedores para compras de equipos informáticos y/o derivados. Luego, la solicitud es reenviada a la Jefatura de la UST.		
2	Validar y asignar Se verifica que la solicitud haya llegado con la información y documentación requerida (Copia del Oficio con Informe Técnico que contiene las especificaciones técnicas de los equipos informáticos y derivados a evaluar). En caso faltara información o documentación, se contacta al solicitante para que complete a la brevedad. Se guarda la solicitud en la carpeta / unidad / directorio que corresponda y se reenvía al Técnico asignado para la ejecución del servicio.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
3	Verificar y filtrar Se ingresa al portal PERUCOMPRAS y se realiza el filtrado según especificaciones técnicas de los equipos informáticos y/o derivados a evaluar, beneficios relevantes en cuanto al su funcionalidad, avances tecnológicos, entre otros.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
4	Elaborar y enviar resumen comparativo Se envía a la Jefatura de la UST el resumen comparativo de los equipos evaluados y preseleccionados, donde van a figurar las características relevantes para la toma de decisiones posterior. Este resumen comparativo va acompañado de las Fichas Producto correspondientes (1 ficha por equipo preseleccionado).	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
5	Revisión y validación de Resumen Comparativo Recibido el resumen comparativo, se procede con la revisión respectiva. Se le hacen las observaciones y consultas necesarias al Técnico que lo elaboró. Levantadas las observaciones y/o aclaradas las dudas, se tiene el resumen comparativo optimizado.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
6	Elaboración de Opinión Técnica Una vez optimizado el resumen comparativo, se procede a elaborar la "Opinión Técnica" solicitada por la Oficina de Programación de Abastecimientos.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
7	Envío de Opinión Técnica Mediante Oficio, se realiza el envío de la "Opinión Técnica" solicitada, la cual va a contener las fichas producto y el resumen comparativo de los equipos informáticos y/o derivados que se han seleccionado como opciones para adquisición.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
8	Confirmación de recepción Mediante oficio, se confirma la recepción del requerimiento de equipos informáticos reformulado y con la opinión / sustento técnico correspondiente para que se puedan iniciar las actividades de adquisición de los mismo	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
9	Notificación Se reenvía oficio de recepción a la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico y a la Dirección de la OTI para conocimiento	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo emisión "Opinión Técnica" (días) = Fecha de envío de "Opinión Técnica" - Fecha envío solicitud (Dirección de la OTI) 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.03 Opinión Técnica para abastecimientos 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.03.02 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> Ficha producto 			



Diagrama de Flujo



9.3.3.2. Procedimiento - Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.03.02	Versión	1.0
Objetivo	Validar las especificaciones técnicas remitidas por la Unidad de Compras para adquisiciones.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Unidad de Compras, Unidad de Soporte Técnico		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle UST: Unidad de Soporte Técnico V°B°: Visto Bueno <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bienes Informáticos: Dispositivos que sirven para propiciar datos a través de aparatos que se conectan al CPU (equipos, componentes, periféricos, etc.) Componente informático: Elemento, parte o pieza que forma parte de un equipo informático. Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad de Compras	• Solicitud de validación de Acta	• Acta validada	• Unidad de Compras
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud de validación de Acta que contiene especificaciones técnicas de uno o más bienes informáticos. Dicha solicitud se realiza vía correo por parte de la Unidad de Compras dirigida a la Jefatura de la UST.			
1	Recibir y derivar Se recibe el correo, enviado por la Oficina de Compras, a través del cual se solicita la validación de especificaciones técnicas de uno o más bienes informáticos. Mínimo deben ser dos propuestas	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)

	(proveedores). Se revisa la solicitud y de haber alguna observación, se levanta rápidamente con el área solicitante. Una vez validada la solicitud, se procede a designar un Técnico y se le reenvía la solicitud para la atención correspondiente.		
2	Validar información Se realiza la comparación de las fichas técnicas / especificaciones técnicas recibidas versus las especificaciones técnicas remitidas en el momento que se realizó el "Informe Técnico para abastecimiento" de dichos bienes informáticos.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
3	Completar Acta de Validación Según los resultados de la comparación realizada, se procede a completar el Acta de validación, colocando "sí cumple" o "no cumple" en la columna y cuadro correspondientes. Asimismo, se consideran los sustentos de la validación efectuada.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
4	Enviar Acta de Validación para V°B° Completada el Acta de Validación, se envía el documento a la Jefatura de la UST para la revisión y firma respectivas.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
5	Firmar Acta de Validación Se recibe y se revisa el Acta de Validación debidamente llenado por el Técnico asignada. Se levanta rápidamente las observaciones, en caso hubiese, y se procede con la firma del documento. El documento firmado se envía al Técnico asignado.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
6	Remitir Acta de Validación firmada Recibido el documento validado / firmado, se procede a enviarlo formalmente, vía correo, a la Unidad de Compras. Se pone en copia a la Jefatura de la UST.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• Tiempo Validación de Acta (días) = Fecha de envío de Acta Validada - Fecha envío solicitud			
Proceso relacionado			
• PA04.03.03 Opinión Técnica para abastecimientos			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.01.01 Emisión de Informe Técnico para adquisición de equipos informáticos y/o licencias de software			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Acta de Validación			





9.3.4. Procedimiento - Recupero de Información (Data Usuario)

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Recupero de Información (Data Usuario)	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.04	Versión	1.0
Objetivo	Recuperar o rescatar la mayor cantidad de información posible del usuario de un dispositivo físico de almacenamiento dañado.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle UST: Unidad de Soporte Técnico <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dispositivo informático de almacenamiento: Hardware que se utiliza principalmente para almacenar datos. Todas las computadoras de escritorio, portátiles, tablets y teléfonos inteligentes tienen algún tipo de dispositivo de almacenamiento. Hardware: Componentes físicos y tangibles de una computadora, es decir, los componentes que pueden ser vistos y tocados. Software: Programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	• Solicitud de recupero de información (equipos dañados)	• Información recuperada de manera parcial o total	• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	<p>Recibir, revisar y asignar Técnico</p> <p>De manera presencial, vía correo o vía telefónica, se recibe la solicitud de asistencia, por parte de algún colaborador perteneciente a una de las distintas áreas de la UNE EGYV, para recuperar información de un dispositivo informático de almacenamiento que se le ha asignado, debido a que éste se encuentra dañado (virus, daño físico, entre otros). Según lo</p>	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)

Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	<p>detallado por el solicitante, se asigna la atención a uno de los Técnicos de la UST.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la solicitud fue vía correo o teléfono: Ir a Actividad N°2 • Si la solicitud fue presencial: Ir a Actividad N°5 		
2	<p>Coordinar con usuario Al tratarse de una solicitud realizada vía correo o teléfono, se realizan las coordinaciones con el usuario para tener más información del problema reportado y agendar la visita a su lugar de trabajo para la revisión del dispositivo informático dañado para la evaluación respectiva.</p>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
3	<p>Alistar recursos y herramientas De acuerdo con la información, se alista lo necesario para poder realizar la revisión del dispositivo informático en el lugar donde se encuentra (software, herramientas para desmontaje, etc.)</p>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
4	<p>Recoger dispositivo informático En la fecha y hora acordadas, en el lugar donde se encuentra el dispositivo informático reportado, se procede a realizar una primera revisión y desmontaje (de ser el caso), para luego trasladarlo al taller de la UST.</p> <p>Ir a Actividad N°6</p>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
5	<p>Recibir dispositivo informático En el caso de que el usuario se acerca con el dispositivo informático al taller de la UST, se le recibe para poder realizar los trabajos correspondientes.</p> <p>Ir a Actividad N°6</p>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	<p>Revisar y diagnosticar Una vez se tiene el dispositivo informático de almacenamiento dañado en el taller de la UST, se procede a realizar las tareas destinadas a la obtención de un diagnóstico de acuerdo con la naturaleza de los daños que se hayan detectado, con la finalidad de definir si se puede dar solución con los recursos que se tienen.</p> <p>¿Se puede solucionar en taller de UST?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°7 	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	<p>Recomendar apoyo externo Al verificar que con los recursos que se tienen en el taller de la UST no se puede atender la solicitud de recupero de información, a través de un Oficio que contendrá el diagnóstico detallado, se indica al usuario que se requiere de atención externa.</p>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
8	<p>Validar Acta El área usuaria se encargará de coordinar con la Unidad de Compras para la atención del caso. Esta última, enviará a la UST mediante, el diagnóstico recibido de los proveedores. Se procede con la validación respectiva.</p> <p>FIN DEL PROCESO</p>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
9	<p>Ejecutar trabajos de recuperación de DATA Una vez confirmado que se puede recuperar la información del dispositivo informático de almacenamiento dañado, dentro del taller de la UST, se procede a ejecutar los trabajos correspondientes.</p> <p>¿Se recuperó el 100% de la información?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°11 • NO: Ir a Actividad N°10 	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
10	<p>Verificar otras alternativas Se analizan otras alternativas que podrían ejecutarse con los recursos que se tienen dentro del taller de la UST.</p> <p>¿Se agotaron todos los recursos de la UST?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Ir a Actividad N°7 	Unidad de Soporte Técnico	Técnico

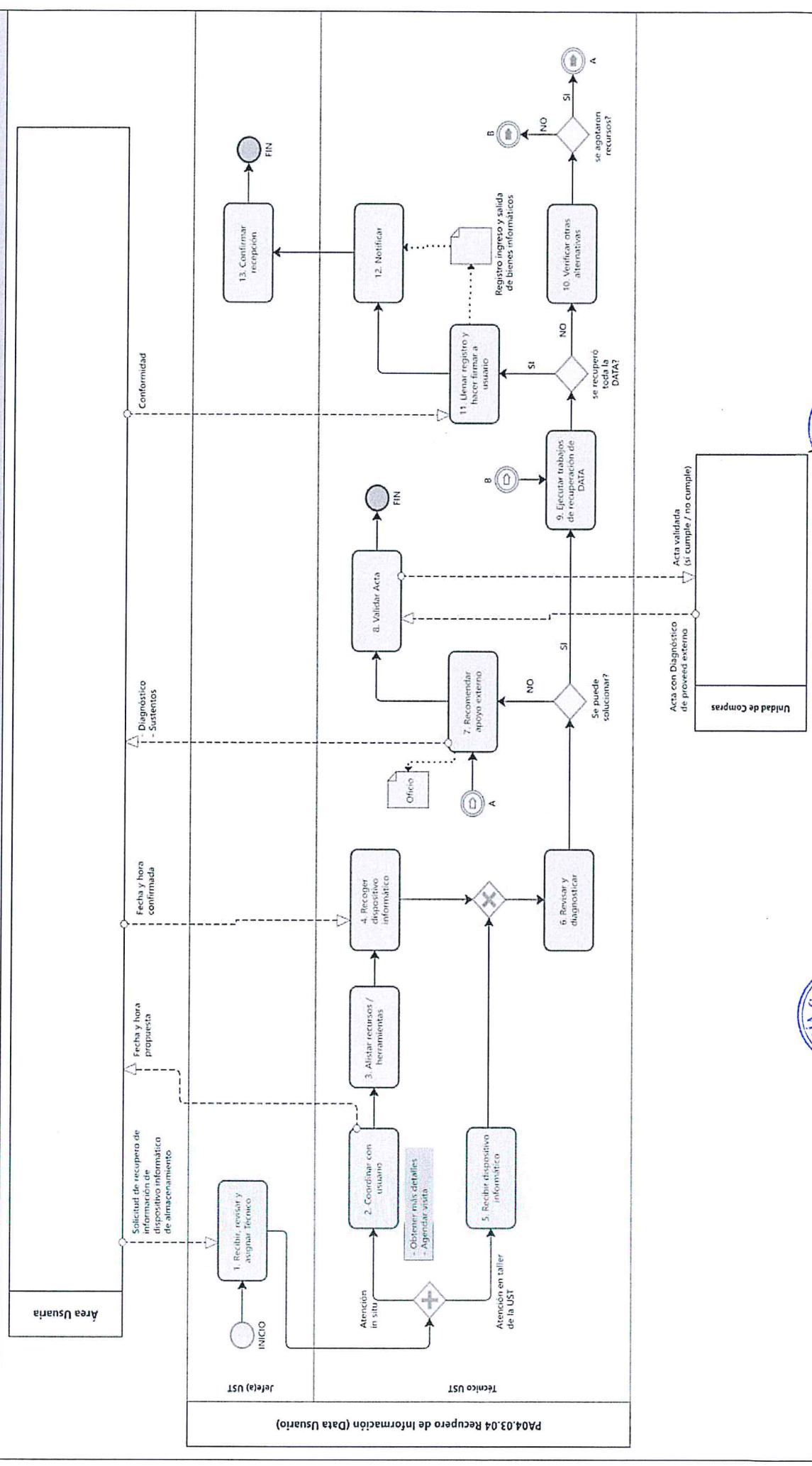


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación


	• NO: Ir a Actividad N°9		
11	Llenar registro y hacer firmar a usuario Recuperada la información (DATA) en el dispositivo informático de almacenamiento, se procede a llenar el "Registro de ingreso y salida de bienes informáticos", el cual se hace firmar al usuario quien tiene asignado el dispositivo.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
12	Notificar Se procede a informar vía correo a la Jefatura de la UST que se atendió la solicitud asignada.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
13	Confirmar recepción Se responde el correo confirmando la recepción de la información enviada.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• % Información recuperada = Información recuperada / Información solicitada para recupero * 100			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte Técnico			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> • PA04.03.01.02 Emisión de Informe Técnico para mantenimiento de equipos informáticos • PA04.03.02.01 Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos • PA04.03.02.02 Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Registro ingreso y salida de bienes informáticos			



Diagrama de Flujo



9.3.5. Procedimiento - Distribución de equipos informáticos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Distribución de equipos informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.05	Versión	1.0
Objetivo	Asignar de manera adecuada los bienes informáticos acorde a las necesidades técnicas de las distintas áreas usuarias de la UNE EGYV de tal manera de garantizar el desarrollo de sus funciones.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Unidad de Almacén, Unidad de Soporte Técnico, Dirección Institucional de Gestión Administrativa		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle UA: Unidad de Almacén UST: Unidad de Soporte Técnico PECOSA: Pedido - Comprobante de Salida ROF: Reglamento de Organización y Funciones <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bienes informáticos: Instrumentos tecnológicos que son utilizados dentro de la informática con la finalidad de optimizar su funcionamiento. Equipo Informático: Dispositivos que sirven para propiciar datos a través de aparatos que se conectan al CPU. Componente informático: Elemento, parte o pieza que forma parte de un equipo informático. Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> Bienes informáticos para distribuir Solicitud de propuesta de distribución 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de distribución de bienes informáticos validada 	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Almacén Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la comunicación – vía telefónica o correo – por parte de la UA hacia la UST respecto a que se cuentan con bienes informáticos los cuáles no están asignados, solicitando además que se plantee y se valide la			

Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

propuesta de distribución según el análisis técnico y funcional correspondientes. - Si son equipos, Ir a Actividad N°1 - Si con componentes, partes o periféricos, Ir a Actividad N°2			
1	Revisar, validar y derivar Se recibe la información detallada y solicitud por parte de la UA, se valida la misma (de haber observaciones, se aclara con la UA) y se deriva a la Jefatura de la UST para las gestiones del caso.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Recibir información y asignar Técnico Se recibe la información detallada y solicitud, sea de parte de la Dirección de la OTI o de la UA, y se procede a asignar al Técnico que se encuentre disponible o el más próximo a hacerlo.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
3	Ir a Almacén para verificación Previa coordinación con el responsable de la UA, el Técnico asignado se dirige hacia el almacén para poder revisar los bienes informáticos involucrados en la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
4	Solicitar documento (PECOSA) Una vez que se ha llegado al almacén, se solicita el documento denominado PECOSA para revisar los detalles de los bienes informáticos involucrados en la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
5	Verificar si requieren instalaciones / configuraciones adicionales Se verifican si los bienes informáticos o parte de ellos requieren de instalaciones y/o configuraciones adicionales antes de ser distribuidos. ¿Requieren instalaciones / configuraciones adicionales? • SI: Ir a Actividad N°6 • NO: Ir a Actividad N°9	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	Recoger bienes informáticos Los bienes informáticos que requieran instalaciones / configuraciones adicionales, son recogidos del almacén y se trasladan al taller de la UST.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	Configurar / Instalar Se instalan los programas (software) que hagan falta y/o las configuraciones correspondientes en los bienes informáticos que fueron recogidos del almacén.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
8	Devolver bienes informáticos Los bienes informáticos a los cuales se le han instalado programas necesarios para su uso, así como los que fueron configurados, son trasladados nuevamente al almacén. Ir a Actividad N°9	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
9	Enviar detalle validado Realizada la revisión de los bienes reportados por la UA como pendientes de distribución y luego de realizadas las instalaciones / configuraciones, de los que les correspondían, se envía el detalle a la Jefatura de la UST.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
10	Elaborar / modificar y enviar propuesta de distribución Se elabora la propuesta de distribución o asignación de los bienes informáticos, según análisis técnico y ROF de las áreas de la UNE EGYV. Se envía propuesta a la Dirección de la OTI para la validación respectiva. NOTA: <i>En caso corresponda a levantar observaciones de la Dirección de la OTI o la DIGA, se procede a modificar la propuesta.</i>	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
11	Validar propuesta Se revisa la propuesta de distribución / asignación de los bienes informáticos disponibles en almacén para la validación respectiva. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°12 • NO: Ir a Actividad N°10	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
12	Enviar propuesta validada Una vez validada la propuesta de distribución de los bienes	Oficina de Tecnologías de la	Director(a)

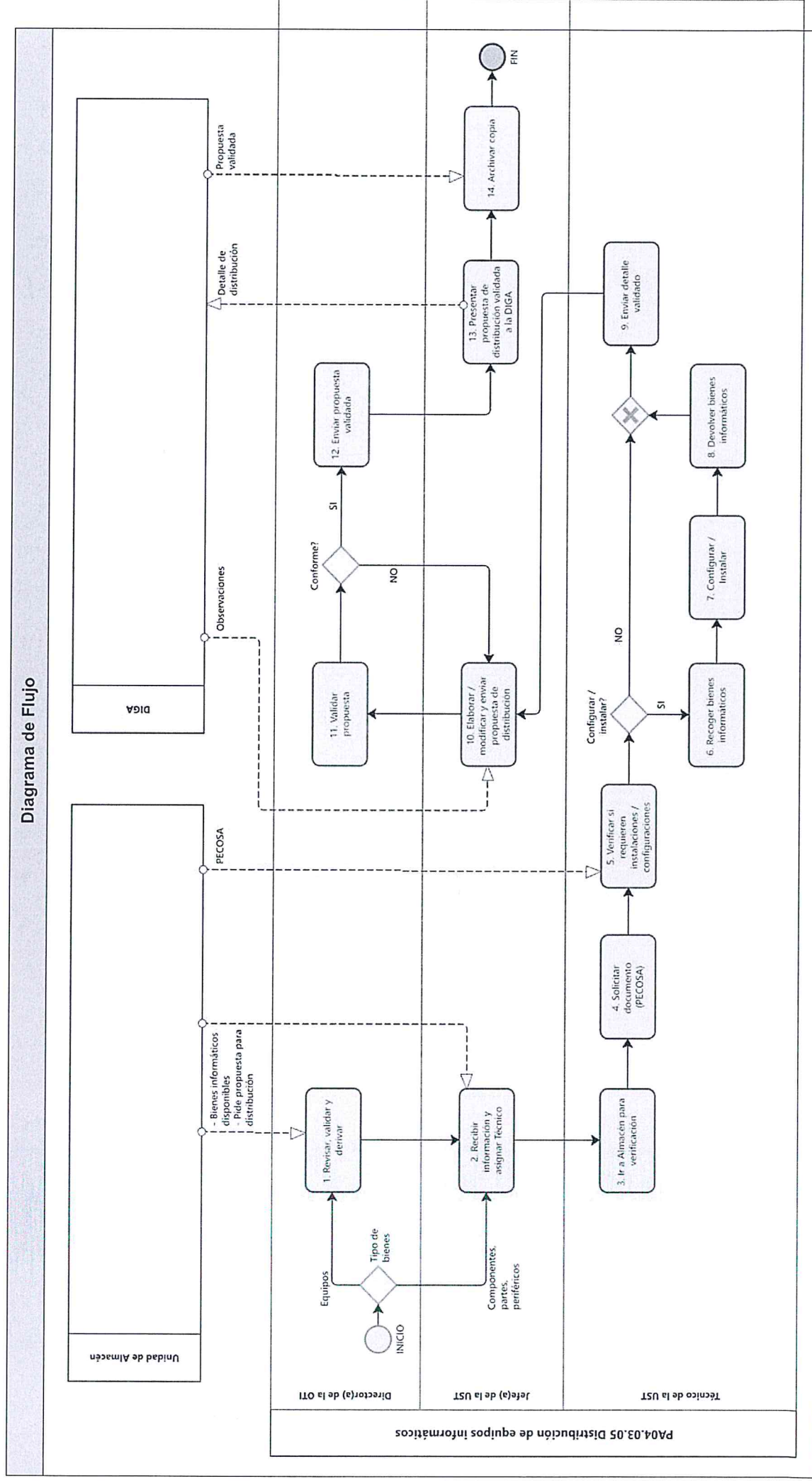


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	informáticos, se envía a la Jefatura de la UST para las gestiones que correspondan.	Información	
13	Presentar propuesta de distribución validada a la DIGA Se envía / sustenta la propuesta de distribución / asignación de los bienes informáticos disponibles en almacén a la DIGA. - <i>DIGA observa:</i> Ir a Actividad N°10 - <i>DIGA acepta:</i> Ir a Actividad N°14	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
14	Archivar copia La DIGA envía la propuesta de distribución validada a la UA para las gestiones del caso. Por su parte, en la UST, se procede a archivar una copia de la propuesta validada.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de asignación técnica (días) = Fecha de envío de propuesta validada - Fecha aviso (almacén) 			
Proceso relacionado			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03 Soporte Técnico 			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.01.01 Emisión de Informe Técnico para adquisición de equipos informáticos y/o licencias de software PA04.03.03.01 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos PA04.03.03.02 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos 			
Formatos utilizados en el procedimiento			
<ul style="list-style-type: none"> PECOSA 			



Diagrama de Flujo



9.3.6. Procedimiento - Instalación/configuración de equipos informáticos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Instalación / configuración de equipos informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.06	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar la operatividad de los bienes informáticos para los fines de las distintas áreas usuarias de la UNE EGYV		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Soporte Técnico		
Alcance	Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley Universitaria Directiva N°008-2021-R-UNE aprobada con Resolución N°1227-2021-R-UNE que establece los "Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en la UNE EGYV" Resolución N°3288-2022-R-UNE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.19 en el caso de productos informáticos o de tecnologías de la información, la oficina de informática o la que haga sus veces es el área técnica; salvo en el caso en que canaliza los pedidos informáticos de las dependencias de la Entidad. Resolución N°423-2013-OSCE/PRE numeral: 6.12 Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N°28612, "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°024-2006-PCM. 		
Siglas y definiciones	<p>SIGLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle UST: Unidad de Soporte Técnico <p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con la instalación de algún equipo, componente o periférico informático que aporte al desarrollo de sus actividades. Participa al inicio con la solicitud y al final, dando la conformidad de la instalación. Equipo Informático: Dispositivos que sirven para propiciar datos a través de aparatos que se conectan al CPU. Componente informático: Elemento, parte o pieza que forma parte de un equipo informático. Periféricos: Denominación genérica para designar al aparato o dispositivo auxiliar e independiente conectado a la placa base de una computadora. unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales el ordenador se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información, sirviendo de memoria auxiliar de la memoria principal. In situ: 'en el lugar', 'en el sitio', 'sobre el terreno'. Para este caso, en el lugar de trabajo del usuario. 		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV	• Solicitud de instalación de equipos / componentes / periféricos informáticos	• Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados	• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud de instalación de equipos informáticos (podrían ser periféricos), vía oficio, por parte de alguna de las áreas usuarias de la UNE EGYV dirigida a la Dirección de la OTI.			
1	Recibir y derivar Se recibe la solicitud de instalación de algún bien informático	Oficina de Tecnologías de la	Director(a)



Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación

	enviado por alguna de las áreas usuarias de la UNE EGYV con fines didácticos, administrativos, entre otros. Se revisa y se envía a la Jefatura de la UST para las gestiones correspondientes.	Información	
2	Revisar y asignar Se recibe la solicitud y según las características del bien informático a instalar, se procede a asignar a uno o más técnicos de la UST para que ejecuten el servicio requerido.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
3	Verificar y agendar visita Se revisa la solicitud enviada por parte de la Jefatura de la UST y se procede a contactar al área / usuario solicitante para agendar la visita de inspección respectiva.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
4	Evaluar condiciones in situ En fecha y hora acordadas, el(los) técnico(s) asignado(s) para la atención del servicio, se apersonan al lugar en donde se requiere la instalación del bien informático para las inspecciones del caso. ¿Condiciones adecuadas para instalación? • SI: Ir a Actividad N°6 • NO: Ir a Actividad N°5	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
5	Solicitar subsanación En caso de no darse las condiciones para la instalación del bien informático solicitado (ejm: instalaciones eléctricas, falta de punto de red o punto de red dañado, entre otros), se le indica al usuario que no se puede realizar la instalación mientras no se subsanen las observaciones. <u>NOTA:</u> <i>Una vez se subsanen las observaciones, se retorna a la actividad N°2</i>	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
6	Instalar / configurar equipo Una vez aprobadas las condiciones para la instalación del bien informático solicitado, previa coordinación con el usuario solicitante se procede a realizar los trabajos correspondientes.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
7	Realizar pruebas / configuraciones hasta óptimo funcionamiento Instalado y configurado el bien informático, se procede con realizar las pruebas, evaluaciones y configuraciones adicionales, si fuera el caso, hasta comprobar el correcto funcionamiento de éste.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
8	Capacitar a usuarios Comprobada la funcionalidad del bien informático instalado, se capacita a los usuarios autorizados para su uso, en cuanto al manejo correcto de dicho equipo / componente / periférico, apoyándose en los manuales y/o demás materiales que sirvan como ayuda para la comprensión.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
9	Elaborar y enviar documento de conformidad Terminadas las tareas asociadas a la instalación y configuración de los bienes informáticos solicitados, incluida la capacitación respectiva, se procede a elaborar el documento correspondiente al servicio realizado y se gestiona la firma por parte del usuario.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
10	Notificar Recibida la conformidad por parte del usuario (firma de documento), se realiza la comunicación respectiva vía correo a la Jefatura de la UST.	Unidad de Soporte Técnico	Técnico
11	Confirmar recepción de notificación Recibida la comunicación por parte del equipo técnico respecto de la atención de la solicitud asignada, se les responde el correo como confirmación de la recepción.	Unidad de Soporte Técnico	Jefe(a)
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
• % fallas x instalación y/o configuración = Fallas reportadas / total equipos instalados * 100			
Proceso relacionado			



<ul style="list-style-type: none"> PA04.03 Soporte Técnico
Proceso/Procedimiento colaborativo
<ul style="list-style-type: none"> PA04.03.01.01 Emisión de Informe Técnico para adquisición de equipos informáticos y/o licencias de software PA04.03.03.01 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos PA04.03.03.02 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos
Formatos utilizados en el procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> Ficha de conformidad



Diagrama de Flujo

