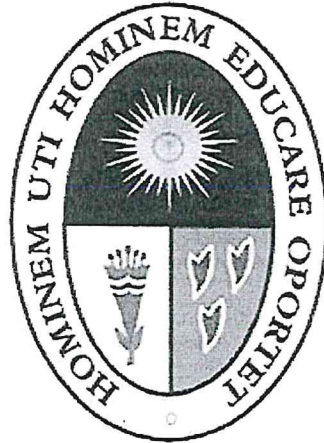


UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN
ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE
Alma Máter del Magisterio Nacional

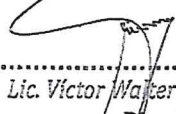


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE NIVEL 0: TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

CÓDIGO: PA04

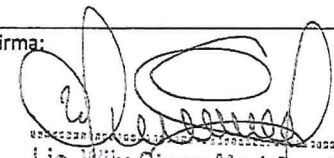
VERSIÓN: 2.0

Validado por: C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Firma:  C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos DIRECTOR Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Validado por: Lic. Víctor Walter Gallegos Ferrel Director de la Tecnologías de la Información	Firma:  Lic. Víctor Walter Gallegos Ferrel Director Oficina de Tecnologías de la Información





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Revisado por: Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas Cargo: Jefa de la Unidad de Modernización	Firma:  Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas JEFA
Formulado por: Lic. Willy Otmar Mori García Cargo: Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes	Firma:  Lic. Willy Otmar Mori García Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes
Formulado por: Lic. Alejandro Román Mejía Gutiérrez Cargo: Jefe de la Unidad de Desarrollo de Sistemas	Firma:  Lic. Alejandro R. Mejía Gutiérrez JEFE UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS





HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	FECHA	NOMBRE DEL PROCESO	TEXTO MODIFICADO	RESPONSABLE
01		PA04 Tecnologías, Información, Comunicación	Se aprobó el Manual de Procedimientos PA04 Tecnología, Información y Comunicación bajo la resolución N° 0751-2023-R-UNE	
02		PA04 Tecnologías, Información, Comunicación	Se actualizaron las Unidades Orgánicas basadas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) 2022. Además, se actualizaron documentos referentes a la Base Legal, añadiendo la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.	





CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN.....	6
II. OBJETIVO.....	7
III. ALCANCE.....	7
IV. BASE LEGAL	7
V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	8
VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS.....	10
VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	11
VIII. FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL 0	15
IX. FICHA TÉCNICA DE PROCESOS, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	19
9.1. Proceso Nivel 1 - Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	19
9.1.1. Procedimiento - Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	22
9.1.2. Procedimiento - Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	27
9.1.3. Procedimiento - Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación ...	32
9.2. Proceso Nivel 1 - Gestión de Redes y Comunicaciones.....	37
9.2.1. Procedimiento - Instalación de Telefonía IP	40
9.2.2. Procedimiento - Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	46
9.2.3. Procedimiento - Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red	51
9.2.4. Procedimiento - Creación de correos institucionales	56
9.2.5. Procedimiento - Creación de accesos a los recursos de red y nube	61
9.2.6. Procedimiento - Ejecución de mantenimiento de servidores.....	66
9.2.7. Procedimiento - Resguardo y recuperación de la información digital.....	70
9.2.8. Procedimiento - Gestión de telefonía móvil.....	75
9.2.9. Procedimiento - Administración de la página web institucional	80
9.3. Proceso Nivel 1 - Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario	85
9.3.1. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico.....	89
9.3.2. Procedimiento - Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	95
9.3.3. Procedimiento - Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	100
9.3.4. Procedimiento - Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	106
9.3.5. Procedimiento - Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos ...	111
9.3.6. Procedimiento - Recupero de Información (Data Usuario)	115
9.3.7. Procedimiento - Distribución de equipos informáticos	120
9.3.8. Procedimiento - Instalación/configuración de equipos informáticos.....	125
9.3.9. Procedimiento - Gestión de Incidencias	130





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

9.3.10. Procedimiento - Requerimientos y adquisiciones	135
9.4. Proceso Nivel 1 - Gestión de Seguridad de TI.....	140
9.4.1. Procedimiento - Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI.....	142
9.4.2. Procedimiento - Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información	147
9.4.3. Procedimiento - Instalación y actualización de software de seguridad.....	151
9.5. Proceso Nivel 1 - Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	156
9.5.1. Procedimiento - Desarrollo, ampliación y mantenimiento de Software	159
9.5.2. Procedimiento - Elaboración e impresión de los fotochecks.....	165
9.5.3. Procedimiento - Soporte a Software desarrollado por la UDS	170
9.5.4. Procedimiento - Gestión y organización de documentación interna	175
9.5.5. Procedimiento - Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación.....	180
9.6. Proceso Nivel 1 - Gestión de Transformación Digital	185
9.6.1. Procedimiento - Elaboración de normativas de transformación digital	188
9.6.2. Procedimiento - Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital	193
9.6.3. Procedimiento - Gestión de proyectos digitales.....	199
9.6.4. Procedimiento - Asesoría en transformación digital	204
9.6.5. Procedimiento - Gestión de capacitaciones en competencias digitales	209
9.6.6. Procedimiento - Elaboración de reportes digitales	213
9.6.7. Procedimiento - Gestión y análisis de datos.....	218





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, en administración de empresas, en negocios internacionales, en gastronomía, en 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 (5) 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, partiendo de la elaboración del Mapa de Procesos en su versión 1.1 y los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos, este último actualizado en su versión 2.0., aprobado con Resolución N° 3761-2024-R-UNE. En base a los citados lineamientos se caracterizan los procesos, identificados hasta el nivel de procedimiento, lo que implica detallar las actividades del procedimiento, así como la elaboración de sus diagramas de flujo.

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: Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, la Gestión de Redes y Comunicaciones, la Gestión de Soporte Tecnológico y Atención al Usuario, la Gestión de Seguridad de TI, Desarrollo y mantenimiento de Sistemas y la Gestión de Transformación Digital, para plasmar las actividades que generan valor agregado, optimizándolas en beneficio de los usuarios internos y externos.





II. OBJETIVO

Establecer y documentar los procedimientos que forman parte del proceso de nivel 0 “Tecnología, Información, Comunicación”, que son de carácter instructivo e informativo. Este documento debe garantizar la comprensión de todo el personal que recurra a su contenido para consultar y/o analizar los procedimientos desarrollados, a fin de contribuir al 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 Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información, la Unidad de Soporte Técnico y Redes, la Unidad de Desarrollo de Sistema y la Unidad Funcional de Transformación Digital, descritos en el presente Manual de Procedimientos.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 30220, Ley Universitaria
- Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales.
- Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- 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.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, la cual en su artículo 3, establece la adecuación de las disposiciones internas previas a la nueva norma, permitiendo su continuidad en tanto no la contradigan, y otorgando un plazo máximo de ciento ochenta (180) días hábiles para dicha adecuación.
- 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.
- Resolución N° 009-2022-AU-UNE, que aprueba el nuevo texto del Estatuto de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la





Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

- 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° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE, Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.
- Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Resolución N° 0642-2025-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 008-2025-R-UNE, Directiva para la Gestión de Indicadores de Desempeño en el marco de la Implementación de la Gestión por Procesos.

V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Ficha de procedimiento:** Es un documento que describe cómo funciona el proceso del último nivel identificado, se complementa con el diagrama de flujo.
- 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.
- Inventario de procesos:** Es el documento que contiene los procesos identificados desde el nivel 0 hasta el último nivel.
- Manual de procedimientos (MAPRO):** Conjunto de procedimientos documentados.
- 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.
- 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.
- 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.

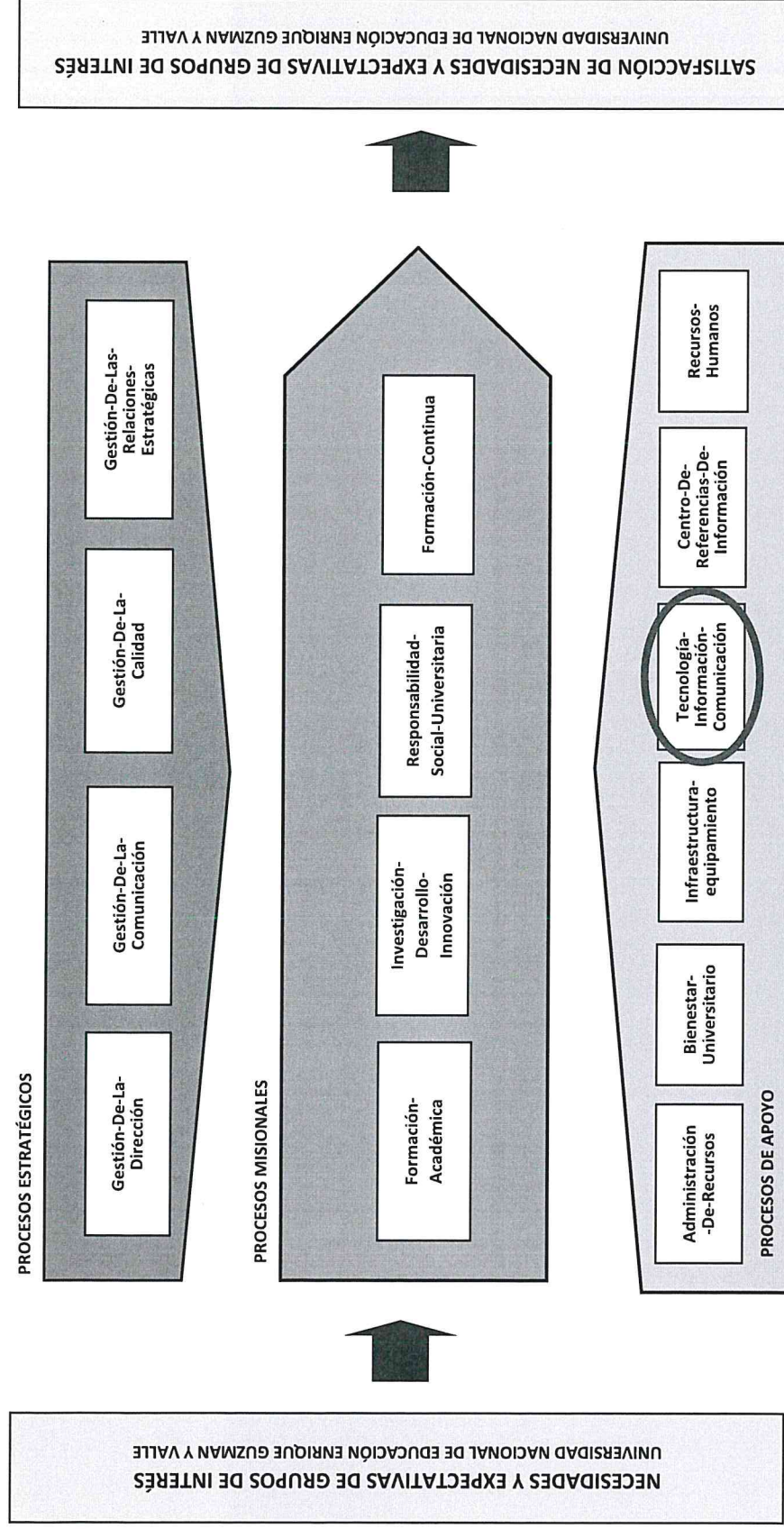
- l. Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.
- m. Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel de organización al interior de la entidad (órgano, unidad orgánica, subunidad orgánica, área).





VI. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE SGC-UNE-EGV





VII. INVENTARIO DE PROCESOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Proceso nivel 0		PA04 Tecnologías, Información, Comunicación									
Tipo		Apoyo									
		Proceso Nivel 1				Proceso Nivel 2				Procedimiento Relacionado	
Código	Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Código	Nombre	Productos	Dueño del Proceso	Código	Nombre		
PA04.01	Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Plan de trabajo de la OTI	Director(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información					PA04.01.01		Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	
		Informe de satisfacción de los servicios									
		Informe de implementación						PA04.01.02		Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	
		Informe de evaluación del Servicio									
		Plan de mejora						PA04.01.03		Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	
PA04.02	Gestión de Redes y Comunicaciones	Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento	Jefe(a) de la Unidad de Soporte Técnico y Redes							Instalación de telefonía IP	
		Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros									
		Usuario y contraseña para acceso a red inalámbrica (WiFi)						PA04.02.02		Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	
		Punto de red instalado									
		Punto de red con mantenimiento efectuado						PA04.02.03		Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red	





	Correos institucionales creados con los accesos respectivos	Accesos a recursos de red y nube exclusivos de su dependencia	Servidores en óptimas condiciones	Archivo(s) recuperado(s) y restaurados(s)	Equipo móvil asignado, actualizado o dado de baja	Publicación en página web institucional www.une.edu.pe							PA04.02.04	Creación de correos institucionales	Creación de correos institucionales
													PA04.02.05	Creación de accesos a los recursos de red y nube	Creación de accesos a los recursos de red y nube
													PA04.02.06	Ejecución de mantenimiento de servidores	Ejecución de mantenimiento de servidores
													PA04.02.07	Resguardo y recuperación de la información digital	Resguardo y recuperación de la información digital
													PA04.02.08	Gestión de telefonía móvil	Gestión de telefonía móvil
													PA04.02.09	Administración de la página web institucional	Administración de la página web institucional
													PA04.03.01	Emisión de Informe Técnico	Emisión de Informe Técnico
PA04.03	Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario	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	Jefe(a) de la Unidad de Soporte Técnico y Redes		PA04.03.02	Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos
													PA04.03.03	Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos
													PA04.03.04	Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos
													PA04.03.05	Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos	Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos
													PA04.03.06	Recupero de información (Data Usuario)	Recupero de información (Data Usuario)
													PA04.03.07	Distribución de equipos informáticos	Distribución de equipos informáticos





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 3975-2025-R-UNE

PA04.04	Gestión de Seguridad de TI	Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados						PA04.03.08	Instalación / configuración de equipos informáticos
		Incidencias atendidas						PA04.03.09	Gestión de Incidencias
		Cuadro de necesidades Términos de referencia Especificaciones Técnicas						PA04.03.10	Requerimientos y adquisiciones
		Plan de seguridad						PA04.04.01	Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI
		Tareas de respaldo ejecutadas						PA04.04.02	Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información
Copias de respaldo de información de servidores									
Archivos recuperados									
PA04.05	Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	Reporte de antivirus y software de seguridad instalados						PA04.04.03	Instalación y actualización de software de seguridad
		Software nuevo desarrollado						PA04.05.01	Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software
		Software optimizado							
		Software ampliado							
		Manuales de usuario y sistemas							
Informe técnico para contratación de terceros									
PA04.05	Desarrollo y mantenimiento de Sistemas	Fotochecks impresos						PA04.05.02	Elaboración e impresión de los fotochecks





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 3975-2025-R-UNE

PA04.06	Gestión de Transformación Digital	Problemas de software solucionados	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital						PA04.05.03	Soporte a Software desarrollado por la UDS
		Documentos de atención debidamente procesado							PA04.05.04	Gestión y organización de documentación interna
		Archivo de Tasas Educativas en formato "ing"						PA04.05.05	Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación	
		Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing"								
	Gestión de Transformación Digital	Documentos normativos de transformación digital	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital					PA04.06.01	Elaboración de normativas de transformación digital	
		Plan estratégico digital institucional						PA04.06.02	Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital	
		Proyectos de modernización digital implementados						PA04.06.03	Gestión de proyectos digitales	
		Asesoría en transformación digital brindado						PA04.06.04	Asesoría en transformación digital	
		Informe de atención en asesoría digital								
		Programa de capacitación						PA04.06.05	Gestión de capacitaciones en competencias digitales	
Reporte de capacitación										
PA04.06	Gestión de Transformación Digital	Informes de cumplimiento normativo y avance					PA04.06.06	Elaboración de reportes digitales		
		Tablero de control y métricas					PA04.06.07	Gestión y análisis de datos		





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 UNE EGYV, gestionando la red integral y la página web para garantizar una comunicación efectiva con la comunidad universitaria. Además, se busca analizar y desarrollar software según las necesidades de las dependencias, establecer protocolos para su uso y mantenimiento, y ofrecer soporte técnico en software y hardware, manteniendo actualizado el inventario correspondiente.			
Dueño del Proceso	Director(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información.			
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Unidad Funcional de Transformación Digital. • Comité de Gobierno y Transformación Digital de la UNE EGYV. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV. • Unidad de Abastecimiento. • Unidad de Compras. • Unidad de Tesorería. • Unidad Funcional de Programación. • Unidad Funcional de Almacén y Distribución. • Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas. • Dirección de Registro y Servicios Académicos.			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procesos nivel 1	Salidas / Productos	Usuarios
• Oficina de Tecnologías de la Información.	• Requisito de Plan de Trabajo. • Marco normativo vigente.	PA04.01 Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	• Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información. • Informe de ejecución del plan de trabajo. • Informe de satisfacción de los usuarios. • Informe de evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • Plan de mejora.	• Oficina de Tecnologías de la Información.
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV. • Unidad de Soporte Técnico y Redes.	• 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. • Solicitud de creación de correos institucionales. • Solicitud de accesos a recursos de red y nube. • Solicitud de archivo(s) a recuperar. • Cronograma mantenimiento de servidores (actividades y responsables). • Solicitud de publicación en la página web institucional.	PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.	• Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento. • Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros. • Punto de red instalado. • Punto de red con mantenimiento efectuado. • Correos institucionales creados y con los accesos correspondientes (dirección y contraseña). • Accesos a recursos de red y nube (exclusivos de su dependencia). • Servidores en óptimas condiciones. • Archivo(s) recuperado(s) y restaurados(s). • Usuario y contraseña para acceso a red inalámbrica (WiFi). • Publicación en página web institucional.	• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV. • Comunidad Universitaria de la UNE EGYV.





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

- Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV. - Dirección de la OTI. - Unidad Funcional de Programación. - Unidad de Compras. - Unidad Funcional de Almacén y Distribución. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Unidad de Abastecimiento.	- Solicitud de Informe Técnico para adquisición de equipo informático. - Solicitud de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático. - Solicitud de Informe Técnico para internamiento de equipo informático. - Solicitud de reparación de equipos informáticos. - Solicitud de recupero de información (equipos dañados). - Solicitud de instalación de equipos / componentes / periféricos informáticos. - Cronograma de mantenimiento de equipos informáticos aprobado. - Solicitud de "Opinión Técnica". - Solicitud de validación de Acta. - Bienes informáticos para distribuir. - Solicitud de propuesta de distribución. - Requerimientos de bienes y servicios. - SIGA MEF habilitado.	PA04.03 Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario.	- Informe Técnico firmado (adquisición de equipo informático) - Informe Técnico firmado (Mantenimiento de equipo informático) - Informe Técnico firmado (Internamiento) - Equipos informáticos optimizados - Equipos informáticos operativos - Información recuperada (parcial o total) - Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados "Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo - Acta validada - Propuesta de distribución de bienes informáticos validada - Cuadro de necesidades. - Términos de referencia. - Especificaciones Técnicas.	- Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV. - Unidad Funcional de Programación. - Unidad de Compras. - Unidad Funcional de Almacén y Distribución. - Unidad de Abastecimiento.
- Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV.	- Necesidad de Plan de seguridad de TI. - Cronograma de back up. - Programación de instalaciones y actualizaciones. - Requerimiento de instalación y actualización de software de seguridad.	PA04.04 Gestión de Seguridad de TI.	- Plan de seguridad de TI. - Tareas de respaldo ejecutadas al 100%. - Copias de respaldo de información de servidores. - Archivos recuperados. - Software de seguridad instalado y actualizado.	- Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV.
- Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV. - Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas. - Unidad de Tesorería. - Dirección de Registro y Servicios Académicos.	- Solicitud de desarrollo de nuevo software. - Solicitud de mantenimiento de software. - Solicitud de ampliación de software. - Detalle de problemas en Software implementado. - Requerimientos de servicios varios. - Solicitud de impresión de fotochecks - Solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas - Solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos - Archivo "Tabla general de alumnos.xls"	PA04.05 Desarrollo y mantenimiento de Sistemas.	- Nuevo Software desarrollado. - Software optimizado. - Software ampliado. - Manual de usuario. - Problemas de software solucionados. - Fotochecks impresos. - Documentos de atención debidamente procesado (registrado, atendido y archivado). - Archivo de Tasas Educativas en formato "ing". - Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing".	- Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV. - Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas. - Unidad de Desarrollo de Sistemas. - Unidad de Tesorería.
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. - Comité de Gobierno y Transformación Digital. - Oficina de Planeamiento y Presupuesto. - Áreas usuarias de la UNE EGYV. - Oficina de Comunicación e Imagen Institucional. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Autoridades internas de la UNE EGYV. - Órganos solicitantes.	- Normativas nacionales. - Política Nacional de Transformación Digital. - Lineamientos de transformación digital. - Diagnósticos digitales. - Plan de Gobierno Digital de la UNE. - Portafolio de proyectos de TI del Plan de Gobierno Digital. - Plan Estratégico de la UNE. - Solicitud de proyectos de transformación digital. - Solicitudes de asesoría de transformación digital. - Requerimiento de capacitación. - Reporte de incidencias y necesidades de actualización. - Información de áreas usuarias. - Requerimiento de reporte digital. - Requerimiento de análisis de datos.	PA04.06 Gestión de Transformación Digital.	- Documentos normativos de transformación digital aprobados. - Estrategia digital institucional aprobada. - Proyectos digitales implementados. - Asesoría de transformación digital brindado. - Programa de capacitación. - Reporte de capacitación. - Publicaciones en portales digitales. - Informe de atención en asesoría de transformación digital. - Informe de mantenimiento. - Reporte digital. - Informes de análisis de datos.	- Áreas usuarias de la UNE EGYV. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. - Autoridades internas de la UNE EGYV. - Órganos solicitantes.





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, formatos, entre otros, de la información recibida como entradas para cada proceso.	<u>Recursos Humanos:</u> - Director de la Oficina de Tecnologías de la Información. - Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Jefe de la Unidad de Desarrollo de Sistemas. - Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital. - Técnicos (Redes, Comunicaciones, Recepcionista de Central Telefónica, Informático, otros relacionados). - Analistas (Datos, Sistemas) - Especialista en Seguridad de la información. - Programador. <u>Instalaciones:</u> - Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, área de prueba, almacén, etc.). - Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, mesa para reuniones y pizarra). - Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet). - Servicio de transporte. <u>Sistemas Informáticos:</u> - Portales Web. - SIGA UNE. - SIGA MEF. - PERU COMPRAS. - Portal SEACE - Licencia Office - Herramientas Informáticas. <u>Equipos</u> - Computadora personal. - Laptop. - Calculadora. - Impresora. - Escáner. - Fotocopiadora. - Proyector. - Pantalla interactiva. - TV Smart. - Otros.	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Tecnología, Información, Comunicación.



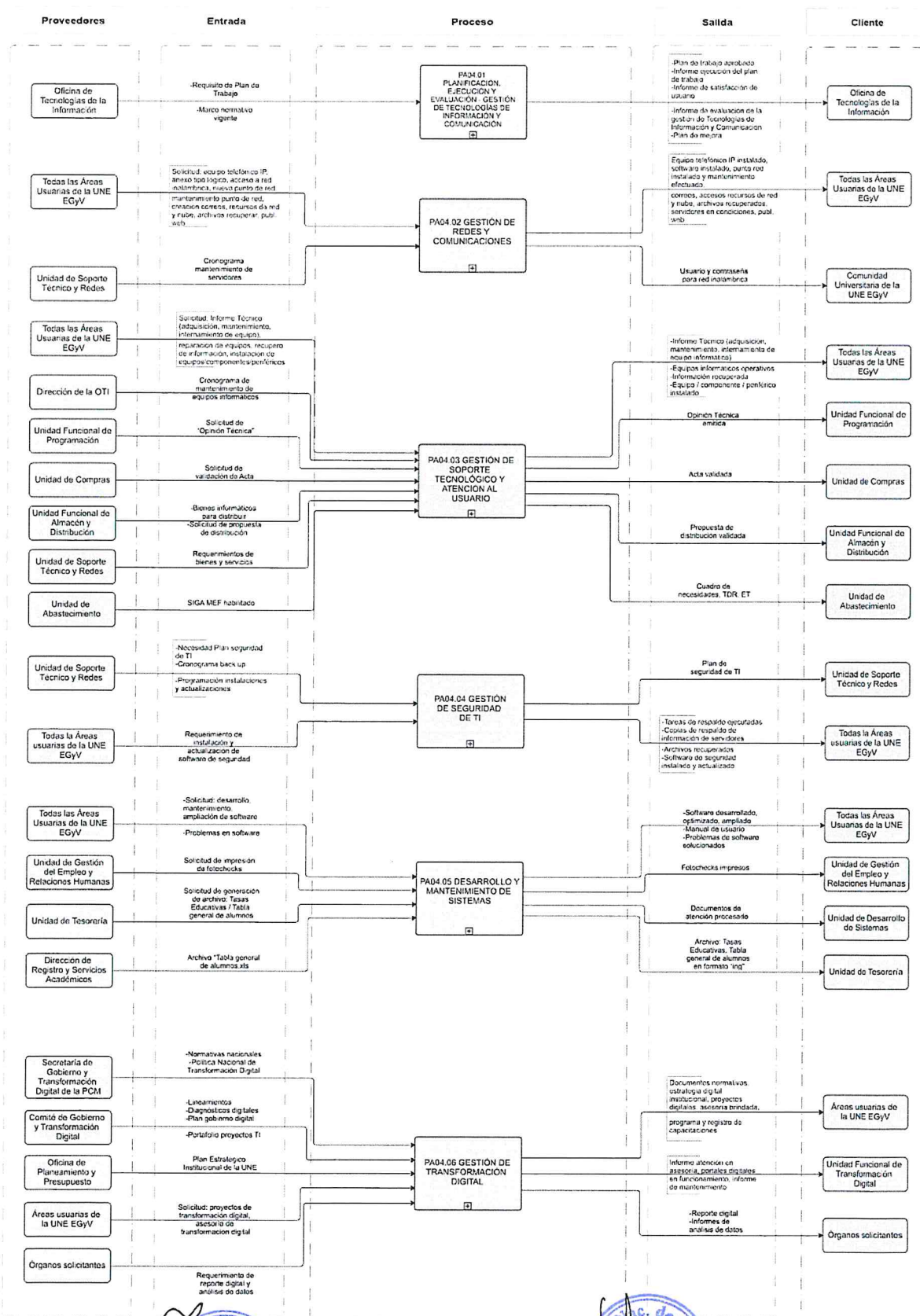


Manual de Procedimientos

PA04 Tecnología, Información, Comunicación

2.0

PA04 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN





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

9.1. Proceso Nivel 1 - Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Nombre	Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.		Tipo	Apoyo
Código	PA04.01		Versión	1.0
Objetivo	Planificar, ejecutar, monitorear y evaluar de manera integral las actividades de gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, optimizando el uso de los recursos tecnológicos, mejorando la eficiencia operativa, asegurando la seguridad y promoviendo la innovación, mediante un ciclo continuo de gestión que responda a las necesidades de la UNE EGYV.			
Dueño del Proceso	Director(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información.			
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Unidad de Desarrollo de Sistemas. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Todas la Áreas de la UNE EGYV.			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimientos	Salidas / Productos	Usuarios
Oficina de Tecnologías de la Información.	- Requisito de Plan de Trabajo. - Marco normativo vigente.	PA04.01.01 Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información.	Oficina de Tecnologías de la Información.
Oficina de Tecnologías de la Información.	Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información.	PA04.01.02 Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	- Informe de ejecución del plan de trabajo. - Informe de satisfacción de los usuarios.	Oficina de Tecnologías de la Información.
Oficina de Tecnologías de la Información.	- Informe de ejecución del plan de trabajo. - Informe de satisfacción de los usuarios.	PA04.01.03 Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación	- Informe de evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. - Plan de mejora.	Oficina de Tecnologías de la Información.

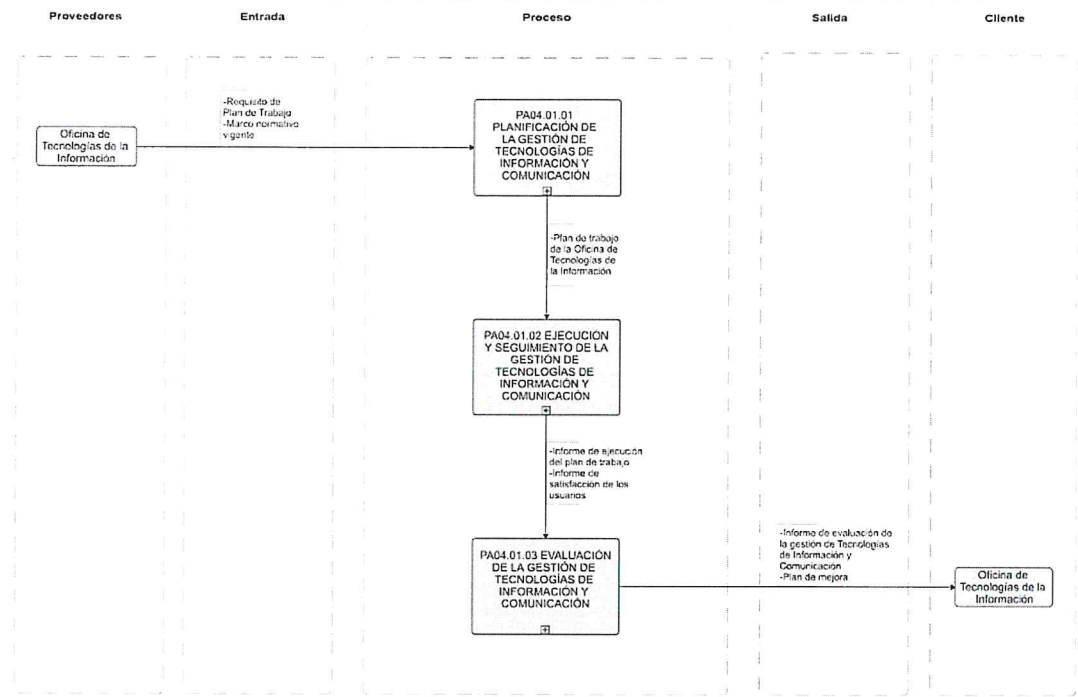




IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
- Verificar que toda la información recopilada de las Unidades de Organización (USTyR, UDS, UFTD) esté completa y alineada con los objetivos establecidos, mediante una revisión cruzada de los datos con los responsables de cada unidad. - Realizar reuniones de seguimiento con los responsables de cada Unidad de Organización (USTyR, UDS, UFTD) para evaluar el progreso de las actividades y comparar el avance real de ejecución con el cronograma establecido.	<u>Recursos Humanos:</u> - Director de la Oficina de Tecnologías de la Información. - Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Jefe de la Unidad de Desarrollo de Sistemas. - Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital. - Técnicos (Redes, Comunicaciones, Recepcionista de Central Telefónica, Informático, otros relacionados). - Analistas (Datos, Sistemas) - Especialista en Seguridad de la información. - Programador. <u>Instalaciones:</u> - Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, área de prueba, almacenaje, etc.). - Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, mesa para reuniones y pizarra). - Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet). - Servicio de transporte. <u>Sistemas Informáticos:</u> - Portales Web. - SIGA UNE. - SIGA MEF. - Portal SEACE - Licencia Office - Herramientas Informáticas. <u>Equipos</u> - Computadora personal. - Laptop. - Calculadora. - Impresora. - Escáner. - Fotocopiadora. - Proyector. - Otros.	Porcentaje de cumplimiento de la planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.



PA04.01 PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN











9.1.1. Procedimiento - Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.01	Versión	1.0
Objetivo	Planificar de manera integral la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, definiendo actividades, recursos y estrategias que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales y contribuyan al fortalecimiento de la eficiencia operativa de las diversas unidades de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Director(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información.		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Unidad Funcional de Transformación Digital. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública.		





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

	- Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. OPyP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. UM: Unidad de Modernización DEFINICIONES Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con las actividades de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. Marco Normativo: Documento que consolida las normas y regulaciones aplicables a los servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información. Plan de Trabajo: Documento que detalla las actividades, metas, plazos y responsables de las actividades de la Oficina de Tecnologías de la Información. Informe de Difusión: Reporte que registra las acciones de comunicación y promoción de las actividades de la Oficina de Tecnologías de la Información. Unidades de Organización: Corresponde a las unidades (Unidad de Desarrollo de Sistemas, Unidad de Soporte Técnico y Redes, Unidad Funcional de Transformación Digital) relacionadas a las actividades de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Oficina de Tecnologías de la Información.	- Requisito de Plan de Trabajo. - Marco normativo vigente.	Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información.	Oficina de Tecnologías de la Información.





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Planificar acciones para elaborar el Plan de Trabajo Definir las acciones iniciales para estructurar el Plan de Trabajo de la OTI, asegurando la alineación con el marco normativo vigente, las directivas institucionales y las funciones establecidas en el ROF.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Recopilar información Solicitar formalmente a las Unidades de Organización (UDS, USTyR, UFTD) la información necesaria (objetivos, actividades, responsables, resultados esperados, cronograma, entre otros) y se consolida para su integración en el plan de trabajo.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
3	Diseñar el plan de trabajo Formular el Plan de Trabajo de la OTI incorporando las actividades, responsables, metas e indicadores proporcionados por las Unidades de Organización, verificando su coherencia con los objetivos estratégicos institucionales y los lineamientos del planeamiento estratégico de la UNE EGV. Nota: Se toma como referencia la DIRECTIVA N° 030-2023-R-UNE "ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE".	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
4	Remitir a la OPyP para revisión técnica Remitir el plan de trabajo se remite a la OPyP para su revisión técnica a través de la UM, a fin de garantizar su alineación con el planeamiento estratégico, la viabilidad presupuestal y la articulación con los procesos académicos y administrativos de la UNE EGV. Si se encuentran observaciones, se devuelve el plan de trabajo a fin de atender las observaciones identificadas. ¿Existen observaciones? Sí, ir a la actividad 5. No, ir a la actividad 6.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
5	Levantar observaciones Realizar los ajustes y modificaciones pertinentes en función de las observaciones y recomendaciones de la UM. Una vez corregido, el Plan de Trabajo es nuevamente remitido a la UM para su revisión, a fin de que se remita a la OPyP para el trámite de aprobación correspondiente.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
6	Validar y remitir plan de trabajo Revisar y validar la versión corregida del Plan de Trabajo, y remitirla a la UM para que gestione el trámite de aprobación mediante la OPyP. Esta unidad será responsable de elevar el documento al Rectorado para la emisión de la Resolución Rectoral que aprueba el Plan de Trabajo, garantizando su legitimidad, obligatoriedad y aplicación en la UNE EGV. Una vez emitida, la Resolución Rectoral deberá ser comunicada a las Unidades de Organización para su conocimiento y cumplimiento.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)





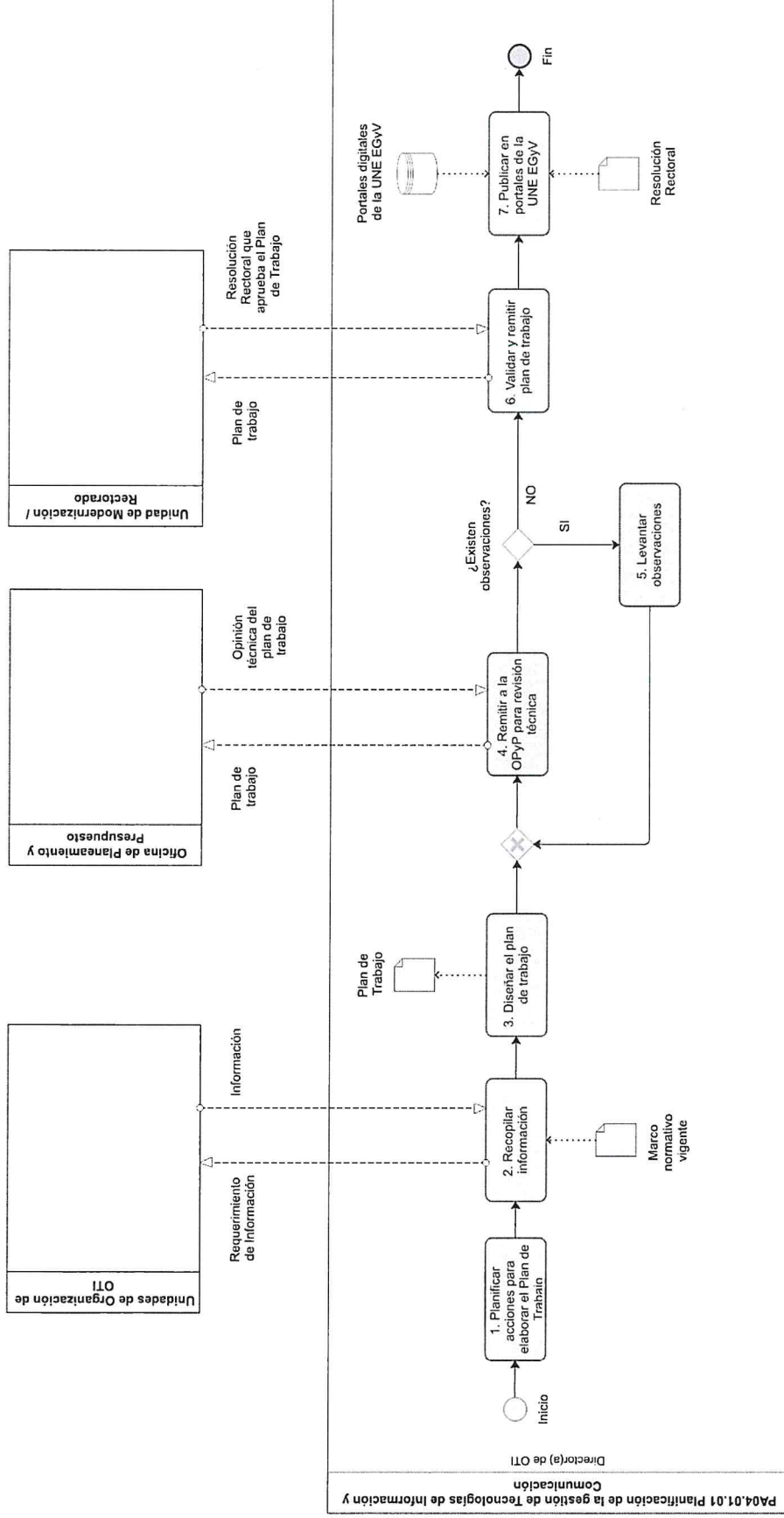
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

7	Publicar en portales de la UNE EGYV Publicar y difundir el Plan de Trabajo a través de los canales institucionales oficiales (intranet, portal web www.une.edu.pe , correos electrónicos y comunicados internos). Esta acción asegura transparencia, acceso oportuno a la información y coherencia en la presentación visual y técnica del documento.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de avance en la elaboración del plan de trabajo.			
Proceso relacionado			
• PA04.01 Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.01.02 Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • PA04.01.03 Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones. • PA04.03 Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario. • PA04.04 Gestión de Seguridad de TI. • PA04.05 Desarrollo y mantenimiento de Sistemas. • PA04.06 Gestión de Transformación Digital.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Formato de Plan de Trabajo. • DIRECTIVA N° 030-2023-R-UNE "ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE".			





Diagrama de Flujo





9.1.2. Procedimiento - Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.02	Versión	1.0
Objetivo	Ejecutar y dar seguimiento a la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, asegurando la correcta implementación de actividades, el cumplimiento del marco normativo institucional y la atención oportuna de las necesidades de las diversas unidades de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Director(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información.		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Unidad Funcional de Transformación Digital. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.		





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

	- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. DEFINICIONES Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con las actividades de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. Plan de Trabajo: Documento que detalla las actividades, metas, plazos y responsables de las actividades de la Oficina de Tecnologías de la Información. Informe de Implementación: Documento que detalla el avance y resultados de la ejecución del plan de trabajo. Unidades de Organización: Corresponde a las unidades (Unidad de Desarrollo de Sistemas, Unidad de Soporte Técnico y Redes, Unidad Funcional de Transformación Digital) relacionadas a las actividades de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Oficina de Tecnologías de la Información.	Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información.	- Informe de ejecución del plan de trabajo. - Informe de satisfacción de los usuarios.	Oficina de Tecnologías de la Información.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento se inicia una vez aprobado el Plan de Trabajo, momento en el cual las Unidades de Organización de la OTI ponen en marcha la ejecución de sus actividades, siguiendo el cronograma establecido y los lineamientos definidos en dicho plan.			





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

1	Monitorear la ejecución de actividades Realizar el seguimiento de la ejecución de las actividades del plan de trabajo, conforme a las acciones de evaluación definidas y al cronograma establecido. Para ello, mediante oficios y/o reuniones, se solicita a cada Unidad de Organización (UDS, USTyR, UFTD) informar sobre el estado de ejecución de sus actividades. Esto con el fin de identificar desviaciones, retrasos o dificultades en la ejecución de sus actividades.	Oficina de Tecnologías de la información	Director(a)
2	Preparar Informe de ejecución de actividades Preparar un informe de ejecución, que detalle las actividades desarrolladas, los avances alcanzados y la evidencia documentaria que respalda su cumplimiento. En caso se hayan aplicado encuestas de satisfacción a los usuarios, estas deben adjuntarse en el informe, lo cual servirá como insumo de evaluación de las actividades. ¿Se realizó encuesta de satisfacción? Si, ir a la actividad 3. No, ir a la actividad 4.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)
3	Presentar Informe de satisfacción Elaborar y presentar el informe de satisfacción de los usuarios atendidos, consolidando los resultados de las encuestas aplicadas. Este documento permite evaluar la percepción de calidad de los servicios brindados y orientar acciones de mejora continua.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)
4	Revisar el avance de las actividades Revisar los informes presentados, analizar las evidencias y contrastar los resultados con el cronograma y objetivos establecidos en el Plan de Trabajo. Este análisis permite determinar el grado de cumplimiento de cada actividad e identificar si existen brechas en tiempos, recursos o resultados. ¿Avance de actividades conforme? Si, ir a la actividad 6. No, ir a la actividad 5.	Oficina de Tecnologías de la información	Director(a)
5	Disponer acciones para el cumplimiento de las actividades En caso de desviaciones, disponer que la Unidad de Organización correspondiente aplique las acciones correctivas y, si es necesario, preventivas, asegurando así el cumplimiento de las actividades y objetivos. Ir a la actividad 6.	Oficina de Tecnologías de la información	Director(a)
6	Preparar informe de ejecución del plan de trabajo Elaborar el Informe de Ejecución del Plan de Trabajo, con la información remitida por las Unidades de Organización (UDS, USTyR, UFTD) y los resultados del seguimiento realizado.	Oficina de Tecnologías de la información	Director(a)
Fin del Procedimiento.			





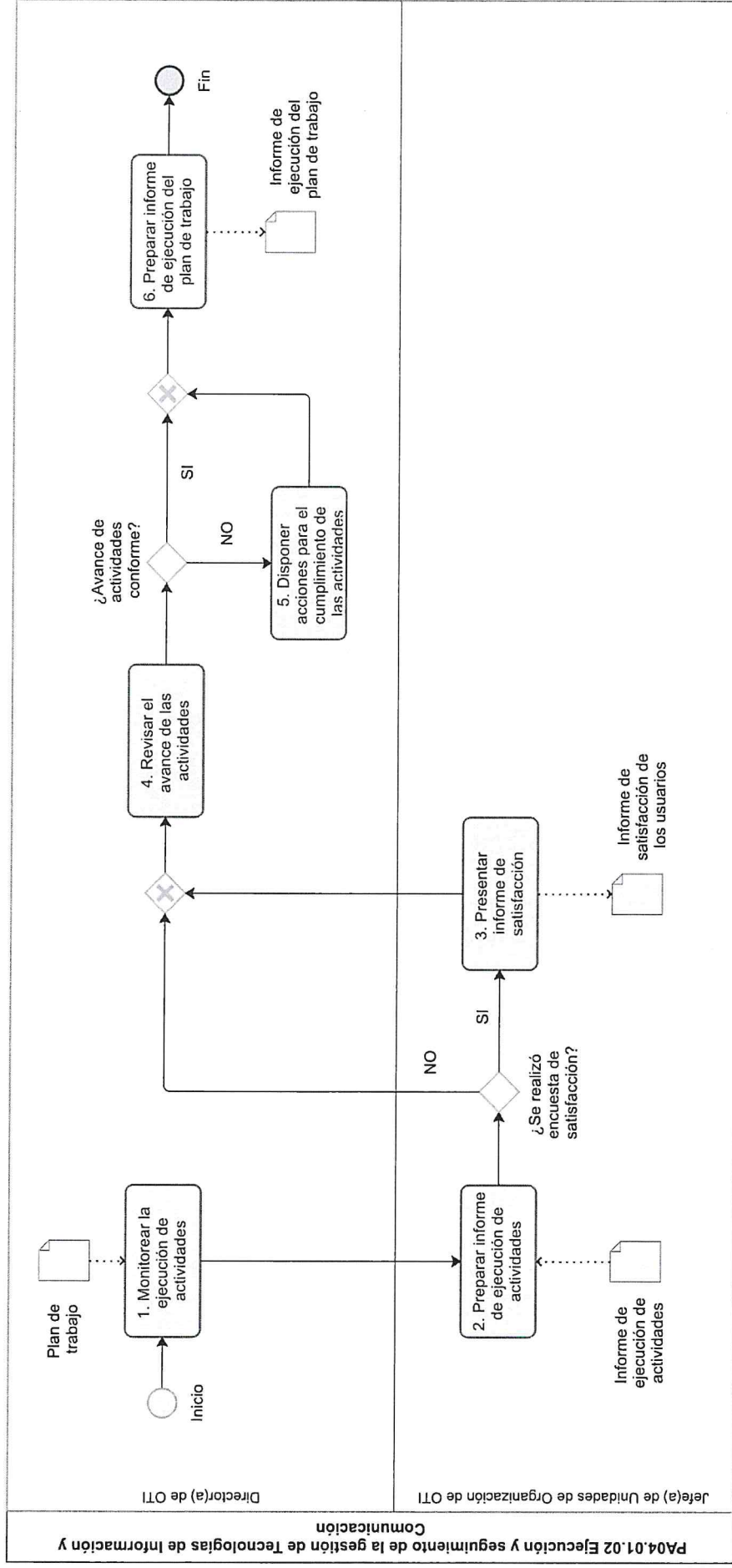
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Indicador de desempeño
• Porcentaje de cumplimiento del Plan de trabajo de la Oficina de Tecnologías de la Información.
Proceso relacionado
• PA04.01 Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.01.01 Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • PA04.01.03 Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones. • PA04.03 Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario. • PA04.04 Gestión de Seguridad de TI. • PA04.05 Desarrollo y mantenimiento de Sistemas. • PA04.06 Gestión de Transformación Digital.
Formatos utilizados en el procedimiento
• No aplica.





Diagrama de Flujo





9.1.3. Procedimiento - Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.01.03	Versión	1.0
Objetivo	Evaluar de manera sistemática la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, mediante el análisis de resultados, indicadores y retroalimentación de los usuarios, con el fin de garantizar la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Director(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información.		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Unidad de Desarrollo de Sistemas. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD,		





	que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas. • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. • UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. DEFINICIONES: • Área usuaria: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, cuyas necesidades pretenden ser atendidas con las actividades de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • Plan de Trabajo: Documento que detalla las actividades, metas, plazos y responsables de las actividades de la Oficina de Tecnologías de la Información. • Evaluación de Satisfacción: Encuesta o informe que mide la percepción de los beneficiarios del área usuaria sobre las solicitudes atendidas por la Oficina de Tecnologías de la Información y sus unidades de organización. • Unidades de Organización: Corresponde a las unidades (Unidad de Desarrollo de Sistemas, Unidad de Soporte Técnico y Redes, Unidad Funcional de Transformación Digital) relacionadas a las actividades de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Oficina de Tecnologías de la Información.	• Informe de ejecución del plan de trabajo. • Informe de satisfacción de los usuarios.	• Informe de evaluación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • Plan de mejora.	• Oficina de Tecnologías de la Información.





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Consultar desarrollo de encuestas Verificar si, durante la etapa de ejecución y seguimiento, las Unidades de Organización de la OTI aplicaron encuestas de satisfacción sobre los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación. En caso contrario, se programa su ejecución. ¿Se realizó encuesta de satisfacción? Si, ir a la actividad 6. No, ir a la actividad 2.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Programar la aplicación de encuesta Coordinar con las Unidades de Organización de la OTI (UDS, USTyR, UFTD) la programación de fechas y alcance de la encuesta, orientada a medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
3	Elaborar encuesta de satisfacción Elaborar las encuestas de satisfacción tomando en cuenta los servicios que se brindan. Las Unidades de Organización revisan o actualizan el formato de encuesta para evaluar el servicio brindado dentro de su alcance.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)
4	Calcular la muestra para la encuesta Determinar la población objetivo y calcular la muestra de usuarios que participarán en la aplicación de la encuesta, considerando el registro de atenciones realizadas por las Unidades de la OTI.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)
5	Aplicar encuesta de satisfacción Realizar la difusión de las encuestas: - Oficina de la Tecnología de la Información, para la difusión por medio de los siguientes canales: - Página web de la UNE EGYV - Correos institucionales. - Oficina de Comunicación e Imagen Institucional, para la publicación por medio de las redes sociales oficiales de la UNE EGYV.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)
6	Procesar información de la encuesta Recopilar y procesar la información obtenida de las encuestas, elaborando el informe de satisfacción sobre los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación. Asimismo, analizar el nivel de satisfacción de los usuarios. ¿Nivel de satisfacción conforme? - Si, ir a la actividad 8. - No, ir a la actividad 7.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)
7	Gestionar planes de mejora Coordinadamente deben identificar oportunidades de mejora y elaborar los planes con acciones correctivas orientadas a elevar la calidad del servicio de Tecnologías de la Información y Comunicación, asegurando su documentación, coherencia y seguimiento mediante registros que evalúen su eficacia.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)



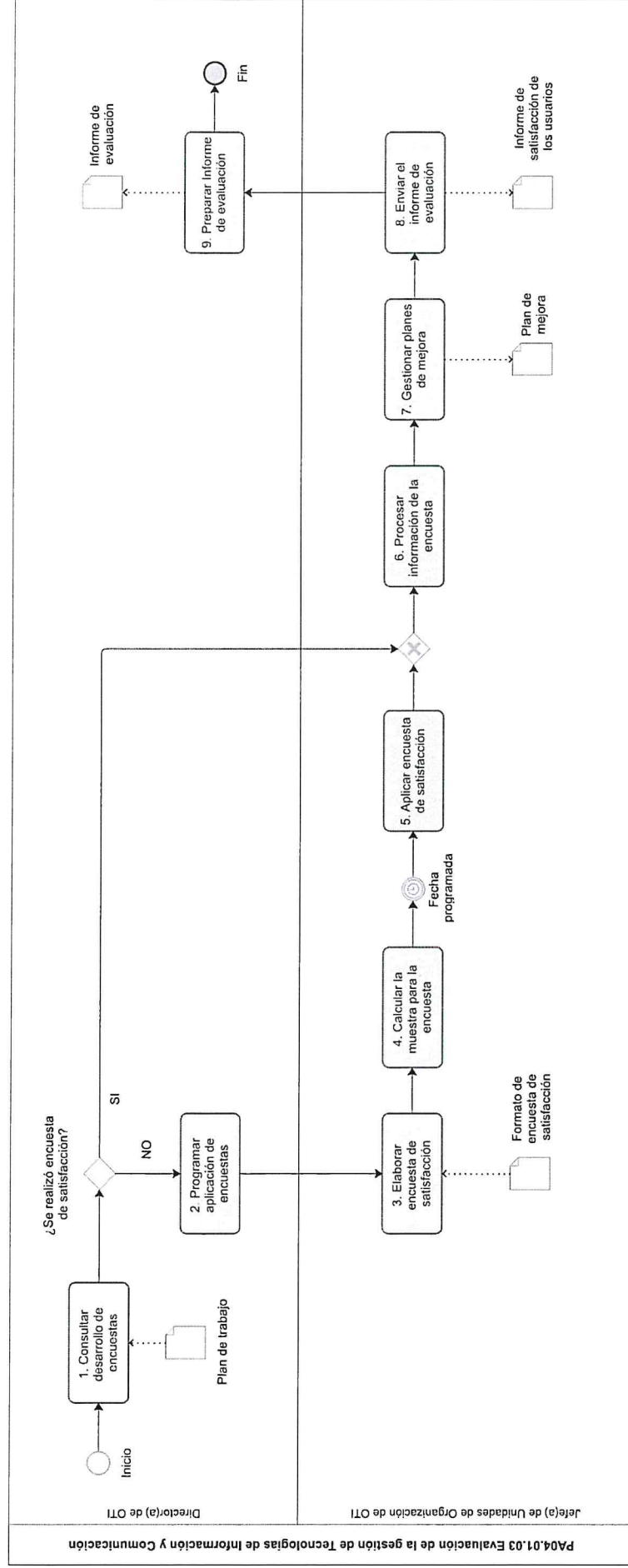


8	Enviar el informe de evaluación Remitir el informe de satisfacción y los resultados del análisis a la Dirección de la OTI, para su revisión y consolidación.	Unidades de Organización de OTI (UDS, USTyR, UFTD)	Jefe(a)
9	Preparar Informe de evaluación de la gestión TIC Consolidar los resultados recibidos, analiza la información y elaborar el Informe de Evaluación de la Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación, con propuestas de mejora continua.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Nivel de satisfacción de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.			
Proceso relacionado			
• PA04.01 Planificación, ejecución y evaluación de la Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.01.01 Planificación de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • PA04.01.02 Ejecución y seguimiento de la gestión de Tecnologías de Información y Comunicación. • PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones. • PA04.03 Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario. • PA04.04 Gestión de Seguridad de TI. • PA04.05 Desarrollo y mantenimiento de Sistemas. • PA04.06 Gestión de Transformación Digital.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Formato de encuesta de satisfacción.			





Diagrama de Flujo





9.2. 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	PA04.02	Versión	1.1	
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 Soporte Técnico y Redes.			
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV. • Unidad de Abastecimiento. • Unidad de Compras.			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimientos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo). ▪ Solicitud de instalación de anexo tipo lógico (software).	PA04.02.01 Instalación de Telefonía IP	▪ Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento. ▪ Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros.	▪ Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Solicitud acceso a red inalámbrica (Wifi).	PA04.02.02 Creación de accesos a red inalámbrica (Wifi)	▪ Usuario y contraseña para acceso a red inalámbrica (WiFi).	▪ Comunidad Universitaria de la UNE EGYV.
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Solicitud nuevo punto de red. ▪ Solicitud de mantenimiento de punto de red existente.	PA04.02.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red	▪ Punto de red instalado. ▪ Punto de red con mantenimiento efectuado.	▪ Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Solicitud de creación de correos institucionales.	PA04.02.04 Creación de correos institucionales	▪ Correos institucionales creados y con los accesos correspondientes (dirección y contraseña).	▪ Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Solicitud de accesos a recursos de red y nube.	PA04.02.05 Creación de accesos a los recursos de red y nube	▪ Accesos a recursos de red y nube.	▪ Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

▪ Unidad de Soporte Técnico y Redes.	▪ Cronograma mantenimiento de servidores.	PA04.02.06 Ejecución de mantenimiento de servidores	▪ Servidores en óptimas condiciones.	▪ Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV.
▪ Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	▪ Solicitud de archivo(s) a recuperar.	PA04.02.07 Resguardo y recuperación de la información digital	▪ Archivo(s) recuperado(s) y restaurados(s).	▪ Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
▪ Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV	▪ Solicitud de alta, baja o cambio de equipo móvil.	PA04.02.08 Gestión de telefonía móvil	▪ Equipo móvil asignado, actualizado o dado de baja.	▪ Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV
▪ Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV	▪ Solicitud de publicación en la página web institucional	PA04.02.09 Administración de la página web institucional	▪ Publicación en página web institucional (www.une.edu.pe)	▪ Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

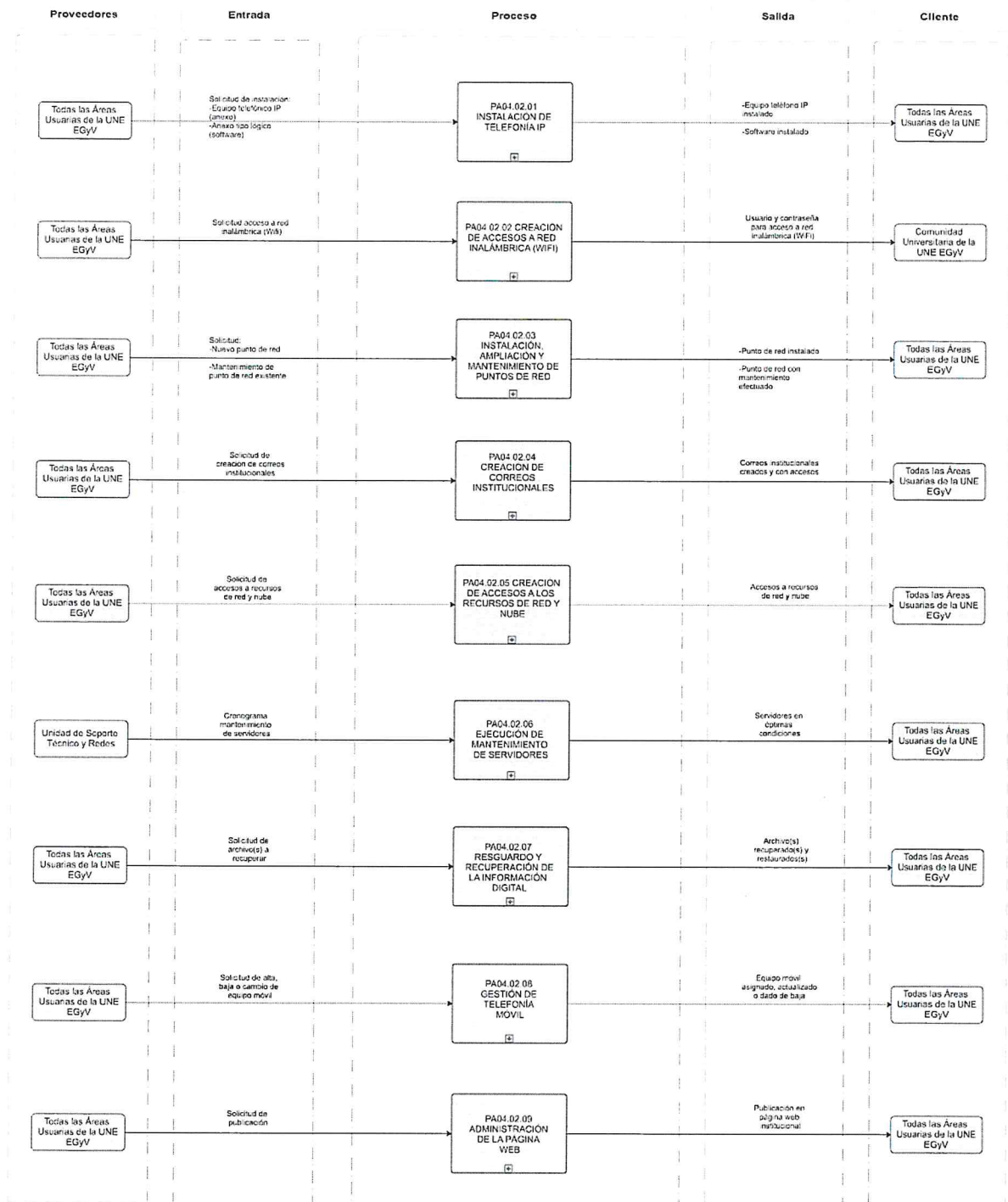
Controles o Inspecciones	Recursos (Humanos, Instalaciones, Sistemas Informáticos, Equipos)	Indicadores de desempeño
Verificación del cumplimiento de los requisitos, sustentos, condiciones, entre otros, al momento de recibir las solicitudes por parte de las áreas usuarias de la UNE EGYV.	<u>Recursos Humanos:</u> - Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes - Técnico en Redes - Técnico en Comunicaciones - Técnico de Recepcionista de Central Telefónica. <u>Instalaciones:</u> - Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones) - Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, mesa para reuniones y pizarra) - Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet) - Servicio de transporte. <u>Sistemas Informáticos:</u> - Portales Web - SIGA UNE - SIGA MEF - Herramientas Informáticas (Office, Veeam back up, Adobe Acrobat, etc.). <u>Equipos</u> - Computadora personal. - Laptop. - Calculadora. - Impresora. - Escáner. - Fotocopiadora. - Proyector. - Otros.	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Redes y Comunicaciones.





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

PA04.02 GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES





9.2.1. Procedimiento - Instalación de Telefonía IP

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Instalación de Telefonía IP	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.01	Versión	1.1
Objetivo	Garantizar las comunicaciones internas y externas de todas las dependencias de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. - Resolución N° 1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la		





	UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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”. - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS - UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. - IP: Protocolo de Internet. DEFINICIONES - 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 y 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 equipo telefónico IP o 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). - 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. - Software de telefonía: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	- Solicitud de instalación de equipo telefónico IP (anexo). - Solicitud de instalación de anexo tipo lógico (software).	- Equipo teléfono IP instalado y en óptimo funcionamiento. - Software instalado en celular / PC / Laptop / Tablet / otros.	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.





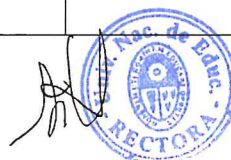
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el correo u oficio enviado por el Área Usuaria, solicitando la instalación de equipo telefónico IP (anexo) o software, para contar con anexo tipo lógico en el celular / laptop / tablet / otros equipos.			
1	Recibir solicitud Recibir la solicitud del área usuaria enviada vía correo u oficio (no se acepta petición verbal) para la instalación de: • Equipo telefónico IP (anexo). • Software de telefonía en equipos móviles y/o informáticos. Esta solicitud es enviada por algunas de las áreas usuarias de la UNE EGyV, con la finalidad de tener acceso al uso de anexo tipo lógico.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Evaluar solicitud Evaluar la solicitud, tomando en cuenta los siguientes criterios: • Para la instalación de equipo telefónico IP (anexo): ✓ Cada dependencia debe tener mínimo 2 anexos. ✓ Disponibilidad de equipos. ✓ Disponibilidad de punto de red. • Para la instalación de Software de telefonía: ✓ 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 Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Rechazar Solicitud Informar al área usuaria, mediante correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos. NOTA: En caso la dependencia no quede conforme e insista en la necesidad del cumplimiento de su solicitud, deberá hacerlo a través de una nueva solicitud con los sustentos adecuados que justifiquen dicha necesidad.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Derivar solicitud Asignar el servicio a uno de los técnicos de la USTyR y se le reenvía la solicitud aprobada.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

5	Coordinar con usuario Según el tipo de solicitud, comunicarse con el usuario, de manera presencial o telefónica, para: • Programar la atención (fecha y hora) en la que deberá acudir al lugar de instalación del equipo telefónico IP. • Programar la atención (fecha y hora), así como la modalidad (presencial o virtual asistida), para la instalación del Software de telefonía. ¿Tipo de solicitud? • Equipo Telefónico IP: Ir a Actividad N° 6 • Software de telefonía: ¿Tipo de instalación? ✓ INSTALACION REMOTA, ir a Actividad N° 9 ✓ INSTALACION IN SITU, ir a Actividad N° 11	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Retirar equipo telefónico IP del almacén de la Unidad Recibir la solicitud aprobada por la Jefatura de la USTyR, se procederá a retirar el equipo telefónico IP del almacén de la Unidad. NOTA: Se debe contar con el inventario mínimo que cubra proyecciones de instalación periódicas, así como también contingencias (equipos defectuosos, dañados, etc.).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Configurar teléfono IP Realizar las tareas correspondientes de configuración al equipo telefónico IP.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Instalar equipo telefónico IP Instalar y configurar el equipo telefónico IP, en la fecha y hora acordada. Ir a la actividad 13.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
9	Enviar manual de instalación a usuario De haber acordado la instalación remota, enviar al usuario el manual de instalación del Software de telefonía para poder ejecutar el servicio de manera virtual asistida.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
10	Instalar y configurar de manera remota En la fecha y hora acordada, realizar la instalación y configuración del Software de telefonía 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°13	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
11	Instalar software En fecha, hora y lugar acordados con el usuario, realizar la instalación del Software de telefonía en el(los) equipo(s) que se hayan aprobado.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
12	Configurar software Una vez instalado el Software de telefonía en el(los) equipo(s) que se hayan aprobado, se realizar las configuraciones respectivas. Ir a Actividad N°13	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico

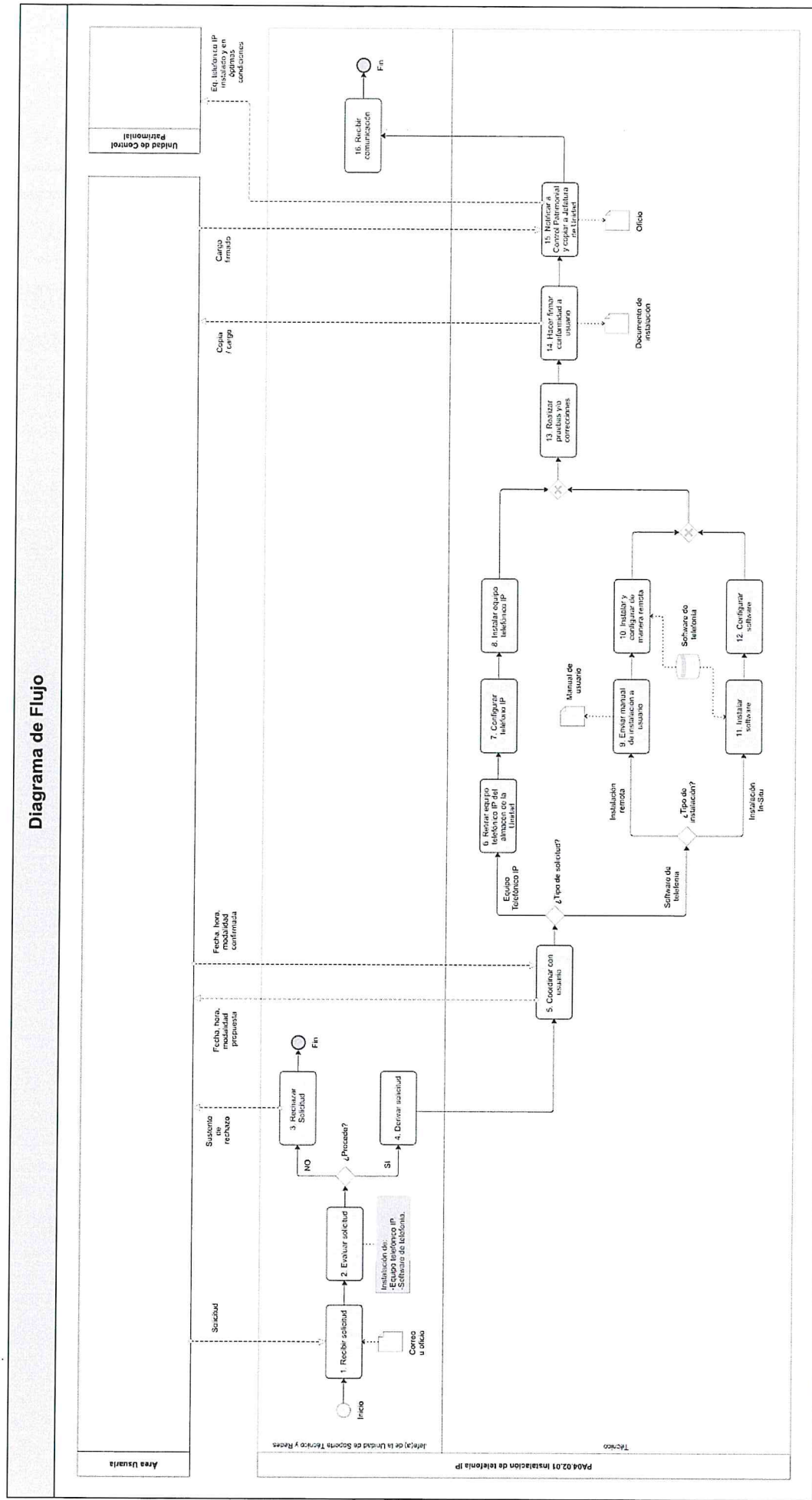




Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

13	Realizar pruebas y/o correcciones Culminados los trabajos de instalación y configuración, se considera tanto la implementación del equipo telefónico IP (anexo) como la del Software de telefonía en los equipos móviles y/o informáticos del usuario: • Equipo telefónico IP: Efectuar junto con el usuario, las pruebas y verificaciones necesarias para garantizar su correcto funcionamiento. • Software de telefonía: Realizar las pruebas en los equipos móviles y/o informáticos autorizados, además de las verificaciones correspondientes, hasta confirmar su adecuado desempeño. En caso de identificarse observaciones, se aplican las correcciones necesarias hasta asegurar el óptimo funcionamiento del equipo o software.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
14	Hacer firmar conformidad a usuario Una vez instalado y comprobado el óptimo funcionamiento del equipo telefónico IP o el Software de telefonía, dependiendo de la solicitud, emitir el "Documento de Instalación" correspondiente y solicitar la firma al usuario (se le hace entrega de su cargo).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
15	Notificar Dependiendo del tipo de solicitud atendida, notificar a las unidades correspondientes: • Equipo telefónico IP: Mediante oficio a la Unidad de Control Patrimonial, comunicar la instalación del equipo telefónico IP según lo solicitado con copia a la Jefatura de la USTyR. • Software de telefonía: Mediante correo comunicar a la Jefatura de la USTyR la instalación del Software de telefonía según lo solicitado, haciendo referencia al número de oficio o correo recibido con el cual se realizó la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
16	Recibir comunicación Recibir y revisar la comunicación, para dar la conformidad respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de instalación equipo telefónico IP. • Tiempo de instalación software de telefonía.			
Proceso relacionado			
• PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.02.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Documento de Instalación (Ficha de Conformidad).			







9.2.2. 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	PA04.02.02	Versión	1.1
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 Soporte Técnico y Redes.		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. WiFi: Wireless Fidelity, que en inglés significa "fidelidad sin cables o inalámbrica". DEFINICIONES 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 de la UNE EGYV: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
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 de la UNE EGYV.





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el correo u oficio enviado por el Área Usuaria, solicitando el acceso a la red inalámbrica (Wifi).			
1	Recibir y derivar Recibir del área usuaria de la UNE EGyV documento sustentado vía correo u oficio (no se acepta petición verbal), para que los miembros de la Comunidad Universitaria y/o Visitantes tengan acceso a la red inalámbrica (Wifi). Luego, se asigna al Técnico que realizará el servicio y se le reenvía la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
3	Crear Usuario(s) y Contraseña(s) Realizar la creación de usuarios y contraseñas de acuerdo con los lineamientos establecidos. Ir a Actividad N°5	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Actualizar Usuario(s) y Contraseña(s) Realizar la actualización de usuarios y contraseñas de acuerdo con los lineamientos establecidos. Ir a Actividad N°5	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Enviar Usuario(s) y Contraseña(s) Enviar 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: En caso hubiera problemas para el acceso a la red inalámbrica (Wifi) de uno o más usuarios, el área usuaria solicitante se comunica con la Jefatura o el Técnico de la USTyR quienes se encargarán de dar solución inmediata.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Comunicar a Jefatura de Unidad Comunicar vía correo a la Jefatura de la USTyR que se realizó con éxito el servicio solicitado.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Confirmar recepción de la comunicación Recibir y revisar la comunicación, para dar la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de creación de accesos a red inalámbrica			
Proceso relacionado			
• PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.			





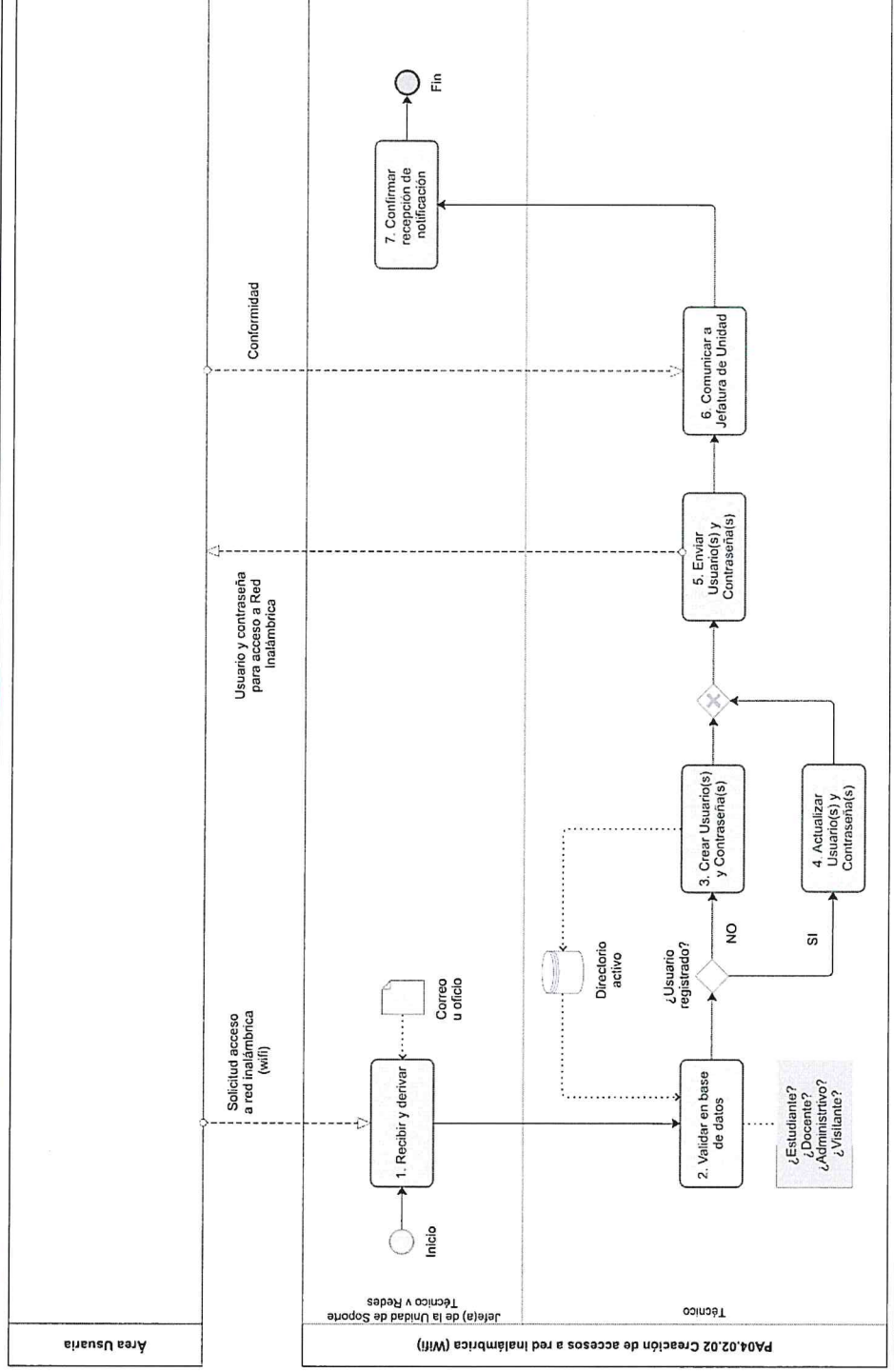
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.02.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red • PA04.02.04 Creación de correos institucionales • PA04.02.05 Creación de accesos a los recursos de red y nube
Formatos utilizados en el procedimiento
• Registro de usuario.





Diagrama de Flujo





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

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.03	Versión	1.1
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 Soporte Técnico y Redes.		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	- Solicitud nuevo punto de red. - Solicitud de mantenimiento de punto de red existente.	- Punto de red instalado. - Punto de red con mantenimiento efectuado.	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 correo u oficio enviado por el Área Usuaría, solicitando la instalación de un nuevo punto de red o el mantenimiento de punto de red existente.			
1	Recibir y revisar solicitud Recibir el correo u oficio sustentado de las áreas usuarias de la UNE EGYV (no se acepta petición verbal), solicitando la instalación de un nuevo punto de red o el mantenimiento de punto de red existente.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Asignar y derivar a un Técnico Según la naturaleza de la solicitud y disponibilidad del área técnica, asignar al Técnico que se encargará de la atención del servicio, a quien se le reenvía la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Contactar a usuario Recibir la solicitud y 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Evaluar in situ condiciones para realizar servicio En día, hora y lugar acordados, llegar 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 Soporte Técnico y Redes	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, enviar a la Jefatura alternativas, en búsqueda de atender los requerimientos del usuario.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Analizar propuestas de solución En reunión / coordinación con el área técnica, realizar 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 Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
7	Comunicar la no factibilidad de realizar el servicio A través de Oficio y con los sustentos correspondientes (técnicos / económicos), comunicar al usuario que no será posible ejecutar el servicio solicitado. FIN DEL PROCESO	Unidad de Soporte Técnico y Redes	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, proceder a realizar el análisis respectivo para la selección de la mejor alternativa. Una vez seleccionada, coordinar el plan de acción con el Técnico, quien se encargará de ejecutar.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

9	Agendar atención de solicitud Realizar 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 realizar los trabajos correspondientes.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
10	Alistar materiales y herramientas Con la debida anticipación, alistar los materiales y herramientas que se van a necesitar para la ejecución del servicio.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
11	Ejecutar servicio En fecha, hora y condiciones acordadas, realizar el servicio requerido por el usuario.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
12	Realizar pruebas de uso Una vez terminada la instalación del punto de red o el mantenimiento del punto de red existente, realizar las pruebas del caso junto con el usuario hasta comprobar el correcto funcionamiento del punto de red. (hasta OK de usuario).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
13	Hacer firmar documento de conformidad Luego de haber comprobado el óptimo funcionamiento del punto de red, emitir la "Ficha de Conformidad" correspondiente y solicitar la firma al usuario (se le hace entrega de su cargo).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
14	Comunicar a Jefatura de Unidad Comunicar vía correo a la Jefatura de la USTyR que se realizó con éxito el servicio solicitado.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
15	Confirmar recepción de la comunicación Recibir y revisar la comunicación, para dar la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de instalación de puntos de red. • Tiempo de ampliación de puntos de red. • Tiempo de mantenimiento de puntos de red.			
Proceso relacionado			
• PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.02.01 Instalación de telefonía IP. • PA04.02.05 Creación de accesos a los recursos de red y nube.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Ficha de Conformidad.			



Área Usuario	Solicitud nuevo punto de red o mantenimiento de existente	Fecha y hora propuesta	Fecha y hora confirmada	Sistemas técnicos económicos etc	Fecha y hora propuesta	Fecha y hora confirmada	Caja / cargo	Carga / Embarque
	Inicio 1. Recibir y revisar solicitud 2. Asignar y confirmar en un Técnico 3. Conectar a usuario 4. Evaluar si está listo para realizar servicio 5. Proponer alternativas de solución 6. Analizar propuestas de solución 7. Comenzar la instalación de servicio 8. Seleccionar la mejor alternativa 9. Agregar archivos de servicio 10. Alisar y normalizar 11. Ejecutar servicio 12. Realizar pruebas de uso 13. Hacer firmar documentos de conformidad 14. Comenzar a retirar de Unidad 15. Confirmar recepción de instalación Fin							



9.2.4. Procedimiento - Creación de correos institucionales

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Creación de correos institucionales	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.04	Versión	1.1
Objetivo	Garantizar los medios formales de comunicación.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes.		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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.		





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

	- Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	<u>SIGLAS</u> UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes <u>DEFINICIONES</u> 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	Solicitud de creación de correos institucionales.	Correos institucionales creados y con los accesos correspondientes (dirección y contraseña).	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el correo u oficio enviado por el Área Usuaria, solicitando la creación de correo institucional para uno o más colaboradores.			





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

1	Recibir y evaluar solicitud El área usuaria vía correo solicita con documento sustentado a la Jefatura de USTyR, la creación de correo institucional para uno o más colaboradores pertenecientes a su dependencia. Recibir y evaluar 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 Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Rechazar Solicitud Informar a la dependencia solicitante, mediante un correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada, especificando los motivos. NOTA: 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.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Derivar solicitud Validada la información recibida, asignar a uno de los Técnicos de la USTyR para que se encargue de la atención de la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Crear correo institucional y accesos Crear 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Enviar a usuario Enviar 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Realizar acciones correctivas Realizar las acciones correctivas según las observaciones realizadas por el área usuaria solicitante. Ir a actividad N°5	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Comunicar a Jefatura de la Unidad Comunicar por correo a la Jefatura de la USTyR que se cuenta con la confirmación del área usuaria sobre la creación y el acceso de los correos institucionales de sus colaboradores	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Confirmar recepción de notificación Recibir y revisar la comunicación, para dar la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de creación de correo			





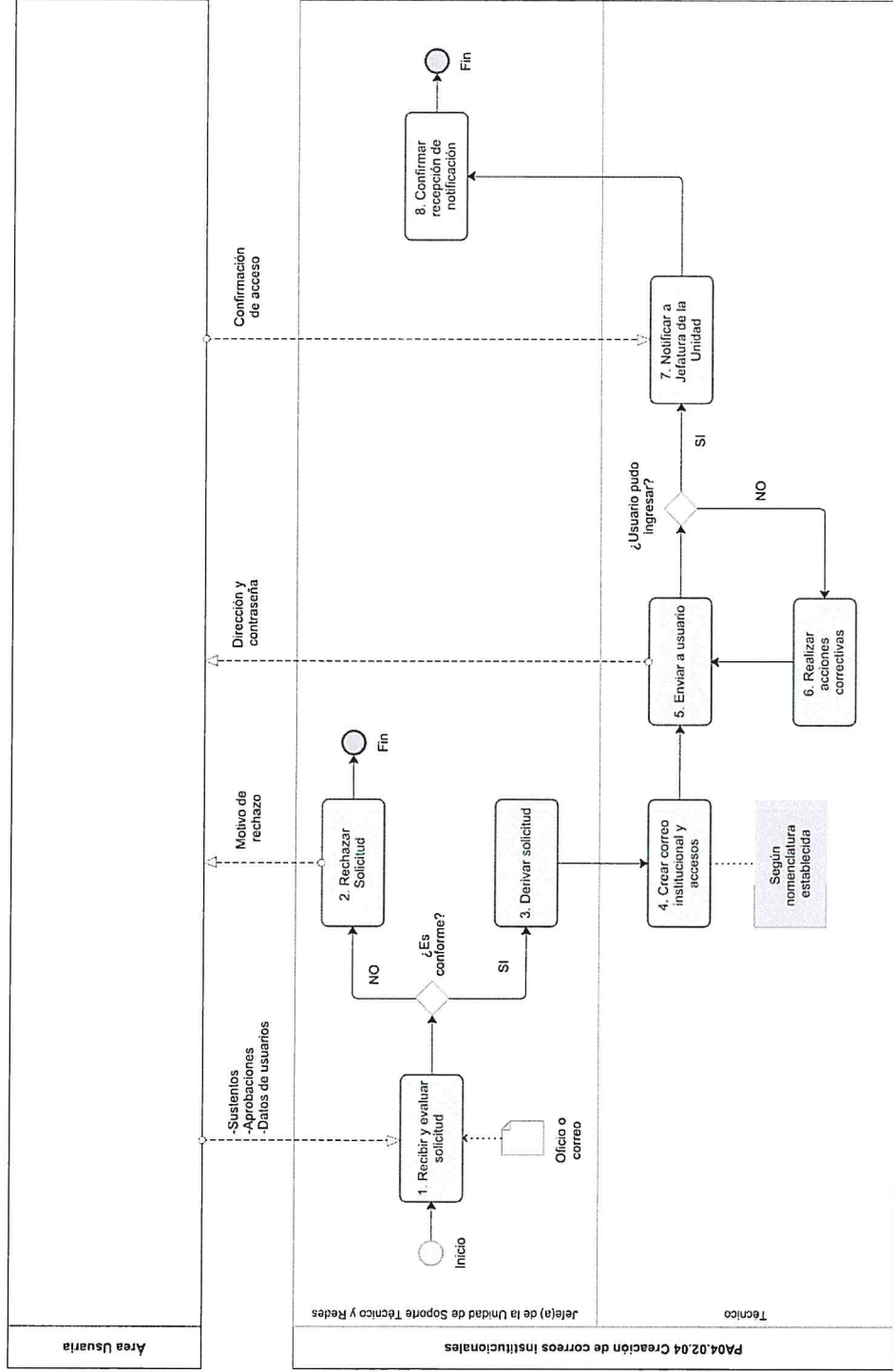
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Proceso relacionado
• PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.02.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red. • PA04.02.05 Creación de accesos a los recursos de red y nube. • PA04.02.06 Ejecución de mantenimiento de servidores.
Formatos utilizados en el procedimiento
• Registro de usuario.





Diagrama de Flujo





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

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Creación de accesos a los recursos de red y nube	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.05	Versión	1.1
Objetivo	Brindar a los usuarios acceso, según corresponda, a los servicios de red y nube.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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.		





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

	- Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	Solicitud de accesos a recursos de red y nube.	Accesos a recursos de red y nube (exclusivos de su dependencia).	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el correo u oficio enviado por el Área Usuaria, solicitando accesos a los recursos de red y nube para uno o más de sus colaboradores.			
1	Recibir y evaluar solicitud Recibir y evaluar la solicitud enviada por el área usuaria vía correo u oficio sustentado, requiriendo el acceso a los recursos de red y nube para uno o más de sus colaboradores, verificando los sustentos y si se cuenta con los datos completos de los colaboradores. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°3 • NO: Ir a Actividad N°2	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Rechazar Solicitud Mediante correo u oficio informar a la dependencia solicitante que su requerimiento ha sido rechazado especificando los motivos. NOTA: En caso la dependencia no quede conforme e insista en que sus colaboradores tengan el acceso a los recursos de red y nube, tendrán que plasmarlo en una nueva solicitud y con sustentos más contundentes.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Derivar Validada la información recibida, asignar a uno de los Técnicos de la USTyR para que se encargue de la atención de la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Crear accesos Crear el(los) acceso(s) para el(los) colaborador(es) solicitado(s) según corresponda (unidades / carpetas / archivos de la dependencia a la que pertenecen).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Comunicar a usuario Comunicar al área usuaria solicitante, vía correo o de forma verbal, que se han creado los accesos solicitados. Se les pide que verifiquen para la conformidad. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N° 7 • NO: Ir a Actividad N° 6	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Realizar acciones correctivas Realizar las acciones correctivas según las observaciones realizadas por el área usuaria solicitante. Ir a actividad N°5	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Comunicar a la Jefatura de la Unidad Comunicar a la Jefatura de la USTyR, cuando tenga la confirmación, vía correo del área usuaria solicitante.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Confirmar recepción de la comunicación Recibir y revisar la comunicación, para dar la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			





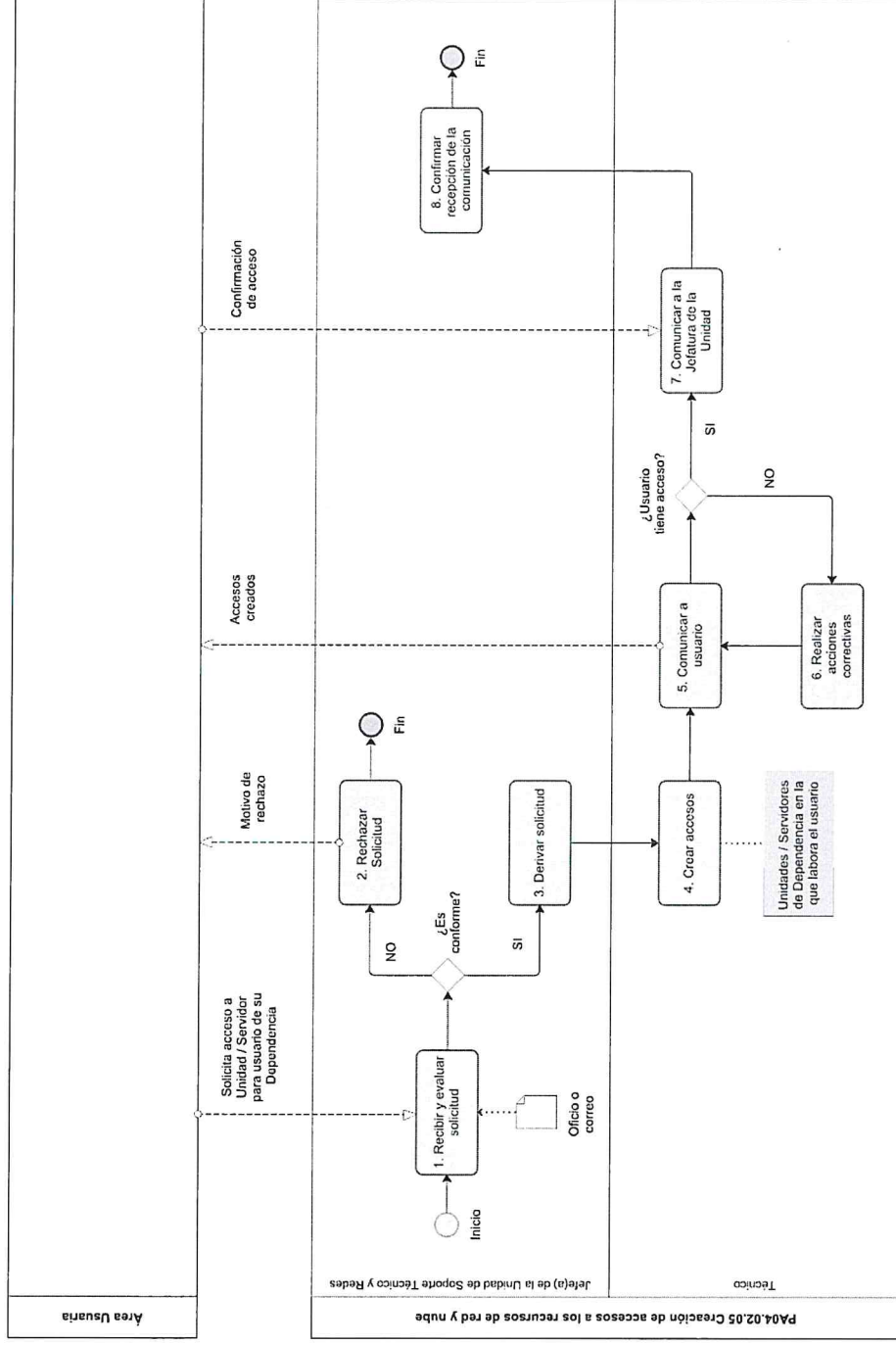
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Indicador de desempeño
• Tiempo de creación de accesos a recursos de red y nube
Proceso relacionado
• PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.02.02 Creación de Accesos a Red Inalámbrica (Wifi). • PA04.02.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red. • PA04.02.04 Creación de correos institucionales. • PA04.02.06 Ejecución de mantenimiento de servidores. • PA04.02.07 Resguardo y recuperación de la información digital.
Formatos utilizados en el procedimiento
• Registro de accesos.





Diagrama de Flujo





9.2.6. 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	PA04.02.06	Versión	1.1
Objetivo	Garantizar el óptimo funcionamiento de los servidores de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes.		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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.		





	- Resolución N° 1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES 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: Una 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Unidad de Soporte Técnico y Redes.	Cronograma mantenimiento de servidores (actividades y responsables).	Servidores en óptimas condiciones.	Todas las Áreas usuarias de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia cuando la Jefatura de la Unidad de Soporte Técnico y Redes envía a su equipo técnico el cronograma de actividades destinadas al mantenimiento de los servidores de la UNE EGYV.			





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

1	Recibir programación Recibir de la Jefatura de la USTyR, 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. NOTA: El cronograma parte de una o más reuniones de planificación sostenidas por el equipo completo de la USTyR, bajo la dirección de la Jefatura.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
2	Ejecutar tareas de mantenimiento de servidores Realizar 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
3	Ejecutar trabajos según planes de acción Conforme a los problemas encontrados, se sostiene una reunión con la Jefatura para analizar los respectivos planes de acción. Con la validación de la Jefatura, seleccionar los planes de acción que se ejecutarán.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Elaborar Informe Una vez ejecutados los trabajos de mantenimiento de servidores, de acuerdo con lo programado, realizar el informe de mantenimiento, el cual debe señalar los eventos encontrados, y remitir las respectivas conclusiones, recomendaciones y oportunidades de mejora.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Enviar Informe Enviar el informe de mantenimiento de servidores a la Jefatura de la USTyR con copia a todo el equipo.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico

Fin del Procedimiento.

Indicador de desempeño

- Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento

Proceso relacionado

- PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.

Proceso/Procedimiento colaborativo

- PA04.02.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red.
- PA04.02.04 Creación de correos institucionales.
- PA04.02.07 Resguardo y recuperación de la información digital.

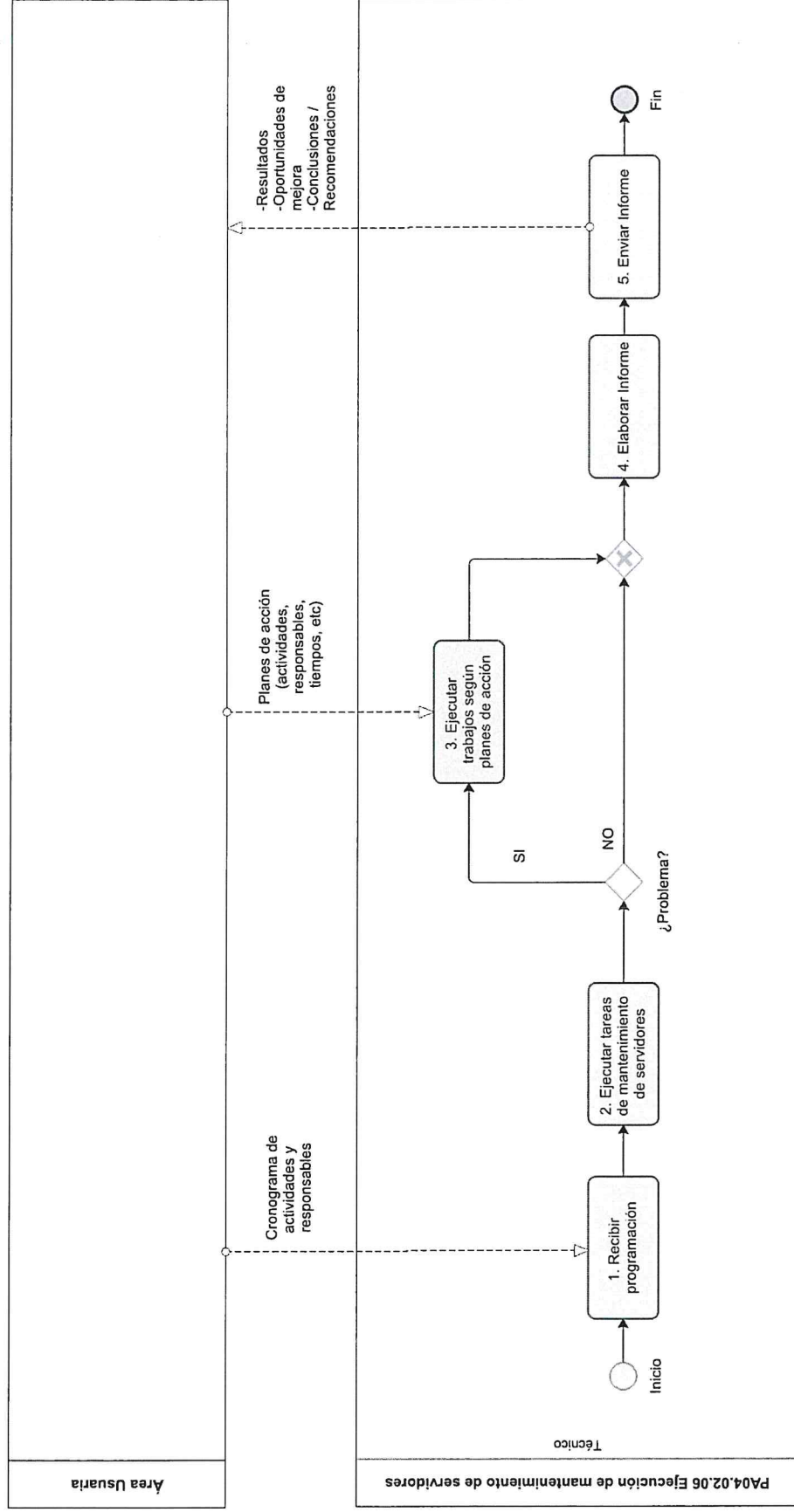
Formatos utilizados en el procedimiento

- Cronograma de Mantenimiento de Servidores.





Diagrama de Flujo





9.2.7. 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	PA04.02.07	Versión	1.1
Objetivo	Mantener y salvaguardar la seguridad e integridad de la información de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuaras de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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.		





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

	• Resolución N° 1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES • 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuaras de la UNE EGYV.	• Solicitud de archivo(s) a recuperar.	• Archivo(s) recuperado(s) y restaurados(s).	• Todas las Áreas Usuaras de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el correo u oficio enviado por el Área Usuaria, solicitando el recupero de la información perdida.			





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

1	Recibir solicitud y validar Recibir el correo u oficio del área usuaria, que solicita el 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 Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Retornar para completar información Comunicar al área solicitante que deben completar los datos requeridos para iniciar con la atención de la solicitud (se especifica lo que hace falta). Ir al inicio del procedimiento	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Derivar solicitud Una vez se tengan los datos completos, asignar a uno de los Técnicos para la atención del servicio.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Buscar copia de carpeta(s) / archivo(s) Realizar la búsqueda de la copia de la(s) carpeta(s) / archivo(s) en las copias de seguridad (back up).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	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), realizar la extracción correspondiente.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Restaurar carpeta(s) / archivo(s) Luego de extraídas del back up la(s) carpeta(s) / archivo(s) recuperado(s), restaurarlos en la unidad de red correspondiente.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Comunicar a usuario para verificación Informar 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Realizar acciones complementarias / correctivas 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
9	Comunicar a la Jefatura de la Unidad Comunicar a la Jefatura de la USTyR, después de recibir la confirmación del usuario vía correo, sobre la restauración de su(s) carpeta(s) / archivos(s).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
10	Confirmar recepción de notificación Recibir y revisar la comunicación, para dar la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)

Fin del Procedimiento.





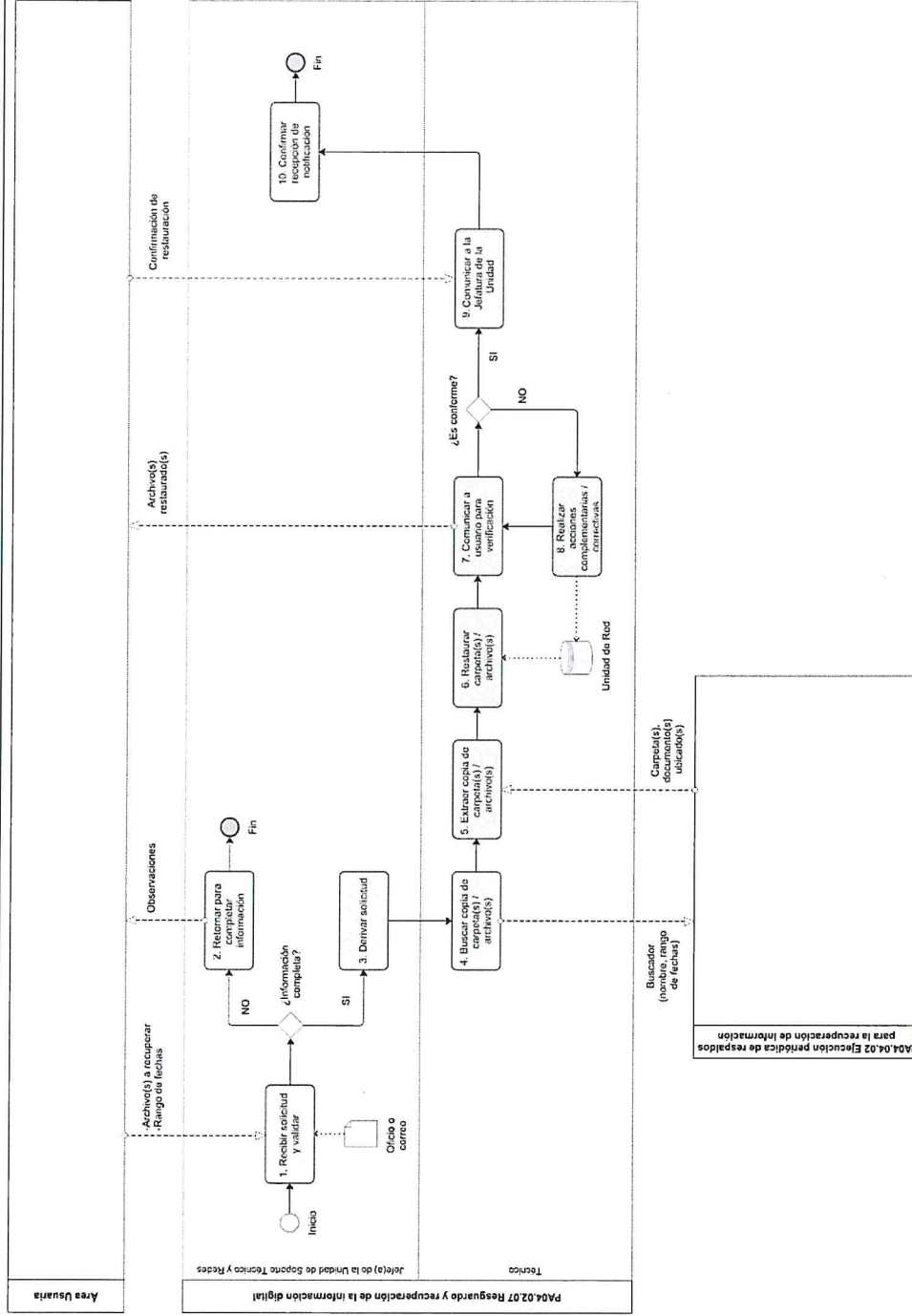
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Indicador de desempeño
• Porcentaje de información recuperada
Proceso relacionado
• PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.02.03 Instalación, ampliación y mantenimiento de puntos de red. • PA04.02.04 Creación de correos institucionales. • PA04.02.05 Creación de accesos a los recursos de red y nube. • PA04.02.06 Ejecución de mantenimiento de servidores.
Formatos utilizados en el procedimiento
• Registro de atención.





Diagrama de Flujo





9.2.8. Procedimiento - Gestión de telefonía móvil

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre	Gestión de telefonía móvil	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.08	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar la disponibilidad, administración y control del servicio de telefonía móvil asignado al personal autorizado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión		





	de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS - UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES - Área Usuaría: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, en el cual se asignará el equipo móvil para un personal asignado. - Personal asignado: Es el personal de la UNE EGYV autorizado por el jefe del área usuaria para el uso de un equipo móvil, en función de las responsabilidades asignadas a su cargo. Es responsable del uso adecuado del equipo, del resguardo del bien y de cumplir con las disposiciones establecidas para su correcta administración y control. - Equipo móvil: Dispositivo de comunicación móvil adquirido por la UNE EGYV para uso oficial del personal asignado.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV	Solicitud de alta, baja o cambio de equipo móvil	Equipo móvil asignado, actualizado o dado de baja	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Recepcionar equipos del proveedor Recepcionar los equipos móviles que entrega el proveedor, destinados a realizar cambios o renovaciones institucionales, junto con el detalle de los números de línea asociados y documentación de soporte.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

2	Verificar equipos recibidos Revisar que los equipos entregados coincidan con el listado del proveedor, verificando el estado físico, número de serie, IMEI y correspondencia con la línea móvil asignada. En caso de detectarse observaciones, se comunica al proveedor para su devolución y reemplazo. ¿Equipos presentan observaciones? • Sí: Ir a Actividad N° 3. • No: Ir a Actividad N° 4.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Rechazar equipos recibidos Devolver al proveedor los equipos que presentan observaciones (físicas o funcionales) para su sustitución por dispositivos operativos. Retornar a Actividad N° 1	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Derivar solicitud Una vez validados los equipos, asignar al técnico correspondiente para su atención, considerando la disponibilidad del personal y la naturaleza del requerimiento.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
5	Coordinar con personal asignado Comunicar al personal asignado por el área usuaria para coordinar la entrega del equipo o línea móvil, definiendo fecha, hora y lugar. Asimismo, confirmar que el proveedor realizó la activación o modificación del servicio correspondiente.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Preparar equipo móvil Configurar el equipo móvil institucional, verificando su funcionamiento, conectividad y seguridad. En caso de tratarse únicamente de una línea móvil, se valida su operatividad y la vigencia del plan contratado. De ser necesario, se gestiona ante la empresa operadora la activación o modificación del servicio.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Entregar equipo móvil Realizar la entrega física del equipo móvil al personal del área usuaria, completando un formato de entrega de Equipo Móvil, el cual debe ser firmado por el técnico y el usuario receptor. El acta debe incluir: datos del equipo, línea asociada, nombre del beneficiario y fecha de entrega.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Actualizar inventario de telefonía móvil Actualizar el inventario de telefonía móvil con los datos del equipo, línea y usuario asignado, asegurando el control, trazabilidad y disponibilidad de los equipos móviles.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
9	Notificar cierre de atención Comunicar al área usuaria y a la jefatura la conclusión del proceso de entrega, adjuntando el acta firmada. Archivar la documentación para el control y seguimiento respectivo.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
10	Confirmar recepción de la comunicación Revisar la documentación recibida y mediante respuesta formal confirma su recepción, dando por concluida la atención.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			





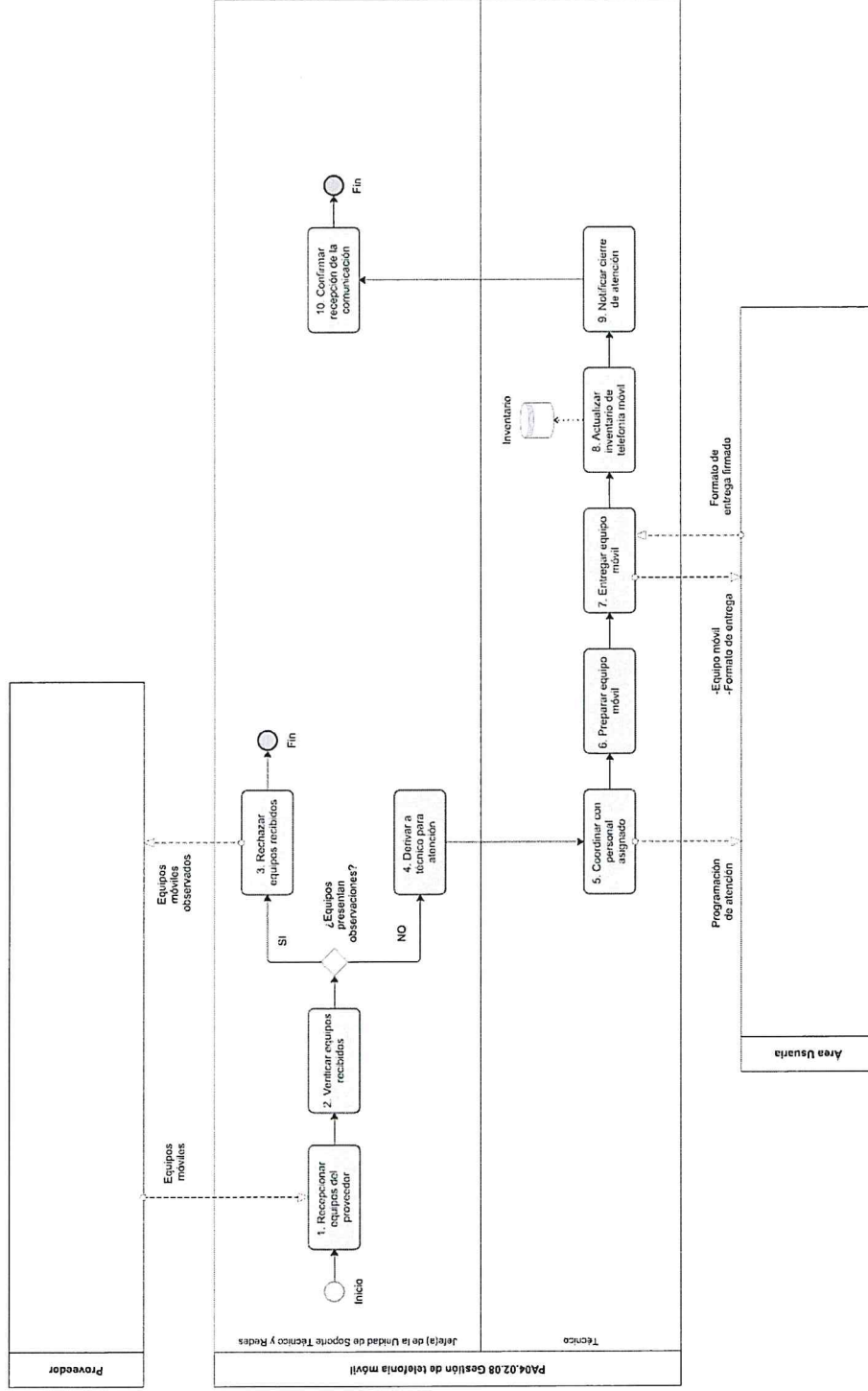
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Indicador de desempeño
• Cumplimiento del plazo de entrega de equipos móviles.
Proceso relacionado
• PA04.02 Gestión de Redes y Comunicaciones.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.02.01 Instalación de Telefonía IP.
Formatos utilizados en el procedimiento
• Formato de entrega.





Diagrama de Flujo





9.2.9. Procedimiento - Administración de la página web institucional

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Administración de la página web institucional	Tipo	Apoyo
Código	PA04.02.09	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 Soporte Técnico y Redes		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES Área Usuaría: 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
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV	Solicitud de publicación en la página web institucional	Publicación en página web institucional (www.une.edu.pe)	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el correo u oficio enviado por el área usuaria vía correo, solicitando la publicación de artículos, resoluciones, normas, entre otros.			





1	Recibir solicitud y verificar Recibir el correo u oficio sustentado del área usuaria, solicitando la publicación de información en la página institucional (www.une.edu.pe). Documento que se verifica que se encuentre acorde a la misión, visión, objetivos, entre otros, de la UNE EGYV. ¿Se aprueba solicitud? • SI: Ir a Actividad N° 3. • NO: Ir a Actividad N° 2.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Rechazar Solicitud Informar por correo u oficio al área usuaria solicitante, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos. NOTA: En caso el área usuaria no quede conforme e insista en la publicación y/o actualización, deberá hacerlo a través de una nueva solicitud con los sustentos adecuados que justifiquen dicha necesidad.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Derivar solicitud Derivar la solicitud aprobada a uno de los Técnicos de la Unidad para que proceda con la publicación de la información solicitada.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Recibir solicitud y revisar archivos Recibir la solicitud validada por la Jefatura y 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Enviar para subsanación Enviar 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 Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Publicar en página web institucional Realizar las tareas correspondientes para la publicación de lo solicitado en la página web de la UNE EGYV (www.une.edu.pe), asegurando coherencia en la estructura, calidad visual y pertinencia informativa. En este punto, se verifica si la publicación y/o actualización es correcta, o si se necesita realizar algún ajuste adicional.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Confirmar publicación Enviar confirmación vía correo tanto al área usuaria solicitante como a la Jefatura de la USTyR, respecto a la publicación de la información solicitada, detallando los enlaces correspondientes para su verificación y visualización.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico





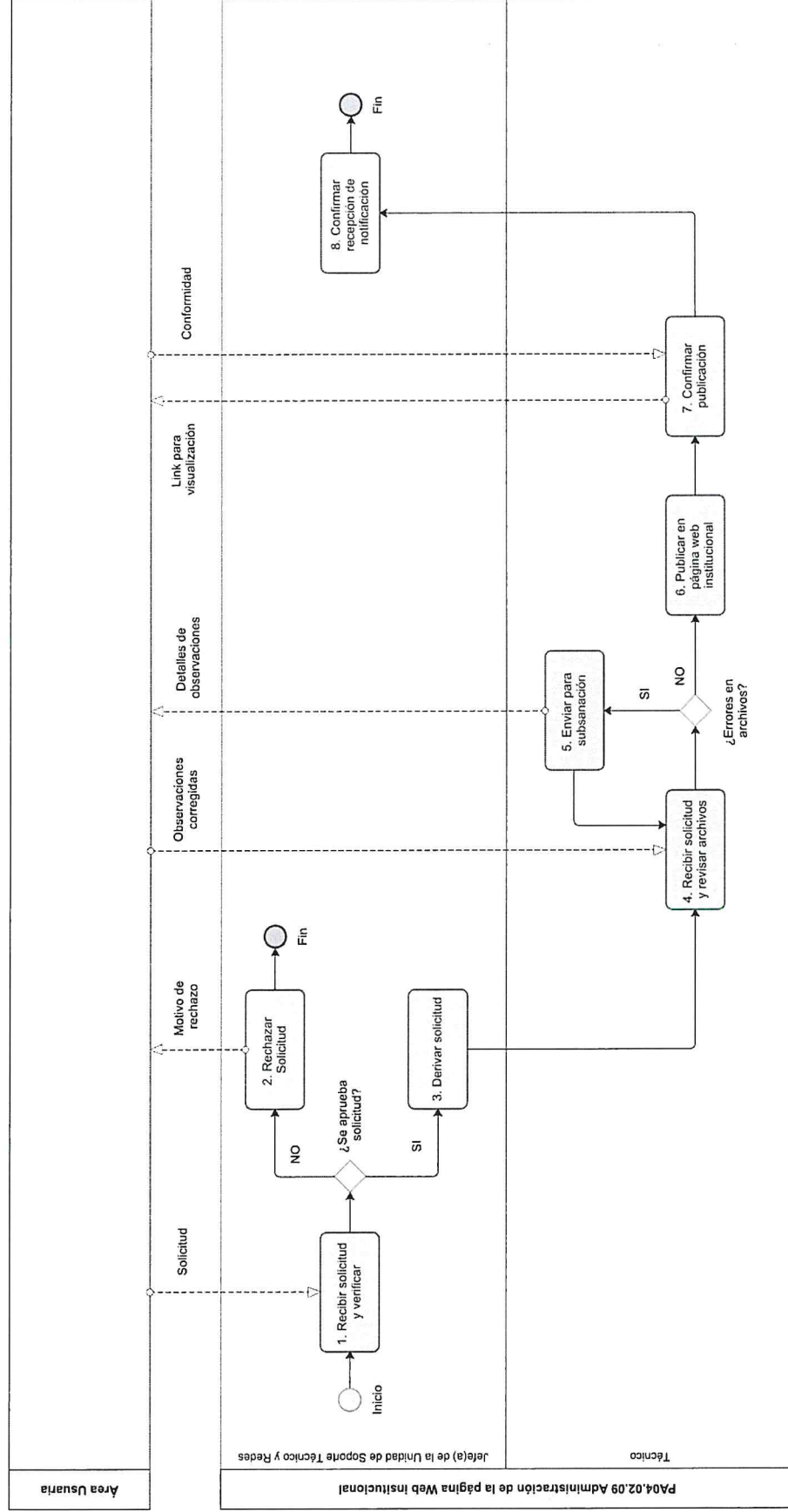
Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

8	Confirmar recepción de notificación Se recibe la comunicación, se revisa y se da la conformidad de recepción respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de publicación en la página web.			
Proceso relacionado			
• PA04.02 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





9.3. Proceso Nivel 1 - Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1	
Nombre		Gestión de soporte Tecnológico y atención al usuario.		Tipo	Apoyo
Código		PA04.03		Versión	1.1
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(a) de la Unidad de Soporte Técnico y Redes.			
Alcance		• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV. • Unidad de Abastecimiento. • Unidad Funcional de Programación. • Unidad de Compras. • Unidad Funcional de Almacén y Distribución.			
ELEMENTOS DEL PROCESO					
Proveedores		Entradas / Insumos	Procedimientos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV.		▪ Solicitud de Informe Técnico para adquisición de equipo informático. ▪ Solicitud de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático. ▪ Solicitud de Informe Técnico para internamiento de equipo informático.	PA04.03.01 Emisión de Informe Técnico	▪ Informe Técnico firmado (adquisición de equipo informático). ▪ Informe Técnico firmado (Mantenimiento de equipo informático). ▪ Informe Técnico firmado (Internamiento).	• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGyV.
• Dirección de la OTI.		▪ Cronograma de mantenimiento de equipos informáticos aprobado.	PA04.03.02 Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos	▪ Equipos informáticos optimizados.	• Todas las Áreas usuarias de la UNE EGyV.





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	Solicitud de reparación de equipos informáticos.	PA04.03.03 Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	Equipos informáticos operativos.	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
Unidad Funcional de Programación.	Solicitud de "Opinión Técnica".	PA04.03.04 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos	"Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo.	Unidad Funcional de Programación.
Unidad de Compras.	Solicitud de validación de Acta.	PA04.03.05 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos	Acta validada.	Unidad de Compras.
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	Solicitud de recupero de información (equipos dañados).	PA04.03.06 Recupero de Información (Data Usuario)	Información recuperada de manera parcial o total.	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
Unidad Funcional de Almacén y Distribución.	- Bienes informáticos para distribuir. - Solicitud de propuesta de distribución.	PA04.03.07 Distribución de equipos informáticos	Propuesta de distribución de bienes informáticos validada.	- Unidad Funcional de Almacén y Distribución. - Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	Solicitud de instalación de equipos / componentes / periféricos informáticos.	PA04.03.08 Instalación / configuración de equipos informáticos	Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados.	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
Todas las áreas usuarias de la UNE EGYV	Solicitud de atención de incidencias	PA04.03.09 Gestión de Incidencias	Incidencias atendidas	Todas las áreas usuarias de la UNE EGYV





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

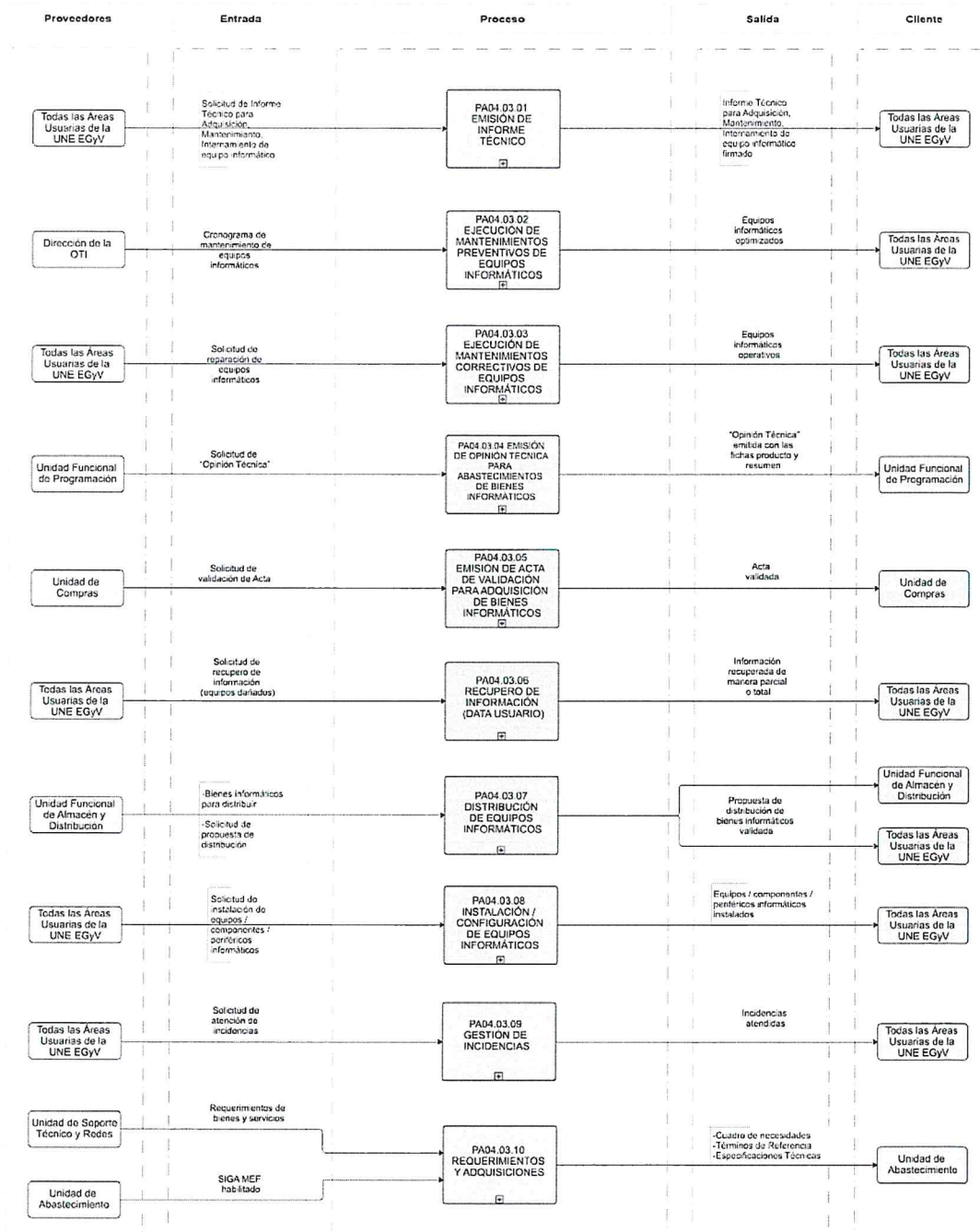
- Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Unidad de Abastecimiento.	- Requerimientos de bienes y servicios. - SIGA MEF habilitado.	PA04.03.10 Requerimientos y adquisiciones	- Cuadro de necesidades. - Términos de referencia. - Especificaciones Técnicas.	Unidad de Abastecimiento.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS 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, formatos, entre otros, de la información recibida como entradas para cada proceso.	<u>Recursos Humanos:</u> - Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Técnicos. - Secretaria Técnica. <u>Instalaciones:</u> - Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, taller de mantenimiento, etc.) - Almacén - Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, mesas) - Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet). - Servicio de transporte. <u>Sistemas Informáticos:</u> - Portales Web - SIGA UNE - SIGA MEF - Portal SEACE - PERU COMPRAS - Antivirus - Licencia Office - Herramientas Informáticas. - Controladores de equipos informáticos - Software de Soportes - Oracle - Adobe Acrobat, etc. <u>Equipos</u> - Computadora personal. - Laptop. - Calculadora. - Impresora. - Escáner. - Fotocopiadora. - Proyector. - Pantalla interactiva de 75". - TV Smart de 75". - Otros.			Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Soporte Técnico.





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

PA04.03 GESTIÓN DE SOPORTE TECNOLÓGICO Y ATENCIÓN AL USUARIO





9.3.1. Procedimiento - Emisión de Informe Técnico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Emisión de Informe Técnico	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.01	Versión	1.1
Objetivo	Sustentar técnicamente la necesidad de equipos informáticos, componentes, accesorios, periféricos y licencias de software para mejorar la gestión de las áreas de la UNE EGYV. Justificar la necesidad de mantenimiento o repotenciación de los equipos para optimizar su funcionamiento y prolongar su vida útil. Justificar la solicitud de derivar un equipo tecnológico a Control Patrimonial por obsolescencia, inoperatividad o fin de vida útil.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de la Unidad de Soporte Técnico y Redes.		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión		





	de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N° 1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N° 021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.
Siglas y definiciones	SIGLAS • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. • OTI: Oficina de Tecnologías de la Información. DEFINICIONES • 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, el mantenimiento de un equipo informático / componente / accesorio / periférico, la derivación de bienes informáticos a Control Patrimonial. Participa en la solicitud del Informe Técnico y recibiendo el mismo. • Informe Técnico: Documento que 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: 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. • 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. • 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. • Vida útil: Es el periodo 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	- Solicitud de Informe Técnico para adquisición de equipo informático. - Solicitud de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático. - Solicitud de Informe Técnico para internamiento de equipo informático.	- Informe Técnico firmado (Adquisición de equipo informático). - Informe Técnico firmado (Mantenimiento 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 del Informe Técnico para: - Adquisición de equipos informáticos / componentes / accesorios / periféricos / licencias de software. - Mantenimiento de un equipo informático / componente / accesorio / periférico. - Derivar bienes informáticos a Control Patrimonial.			
1	Firmar y Derivar Recibir 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 USTyR.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Validar solicitud Recibir la solicitud, y verificar que la adquisición figure en el Cuadro de Necesidades. Revisar 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? - SI: Ir a Actividad N°4 - NO: Ir a Actividad N°3	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Retornar a Área Usuaria para actualización Responder la solicitud del Área Usuaria, sustentando qué el equipo informático / componente / accesorio / periférico / licencia considerado para la 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 (Se retorna al Inicio de proceso).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

4	Agendar y Derivar Una vez validado el bien o servicio para adquisición, derivar la solicitud al Área Técnica de la Unidad (se revisan las agendas de los Técnicos y asignar a quien esté disponible o al más próximo en hacerlo)	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
5	Contactar a Usuario para más detalle Contar al Usuario presencial o telefónica, con la finalidad de tener más detalles (funciones, objetivos, entre otros aspectos que se espera del equipo / componente / accesorio / periférico / licencia seleccionados) NOTA: En caso de ser presencial, se coordina fecha y hora para la visita	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Elaborar Informe Técnico Elaborar el 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 y Redes	Técnico
7	Validar Informe Técnico Recibir y revisar el Informe Técnico. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°8	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
8	Modificar Informe Técnico Modificar documento según las observaciones realizadas por la Jefatura de la Unidad.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
9	Asignar número, firmar, registrar y enviar Validado el Informe Técnico, asignar la numeración que corresponda, se firma y se registra en archivo "Registro de Informes Técnicos", y enviar a la OTI según corresponda. ¿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 y Redes	Jefe(a)
10	Firmar Informe Técnico Recibir el Informe Técnico por parte de la Jefatura de la USTyR, firmar y enviar al Técnico asignado. NOTA: En caso hubiera alguna observación al documento, se devuelve a la Jefatura con las indicaciones pertinentes (retornar a Actividad N°8).	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
11	Enviar Informe Técnico a Usuario Recibir 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 responda el correo.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico



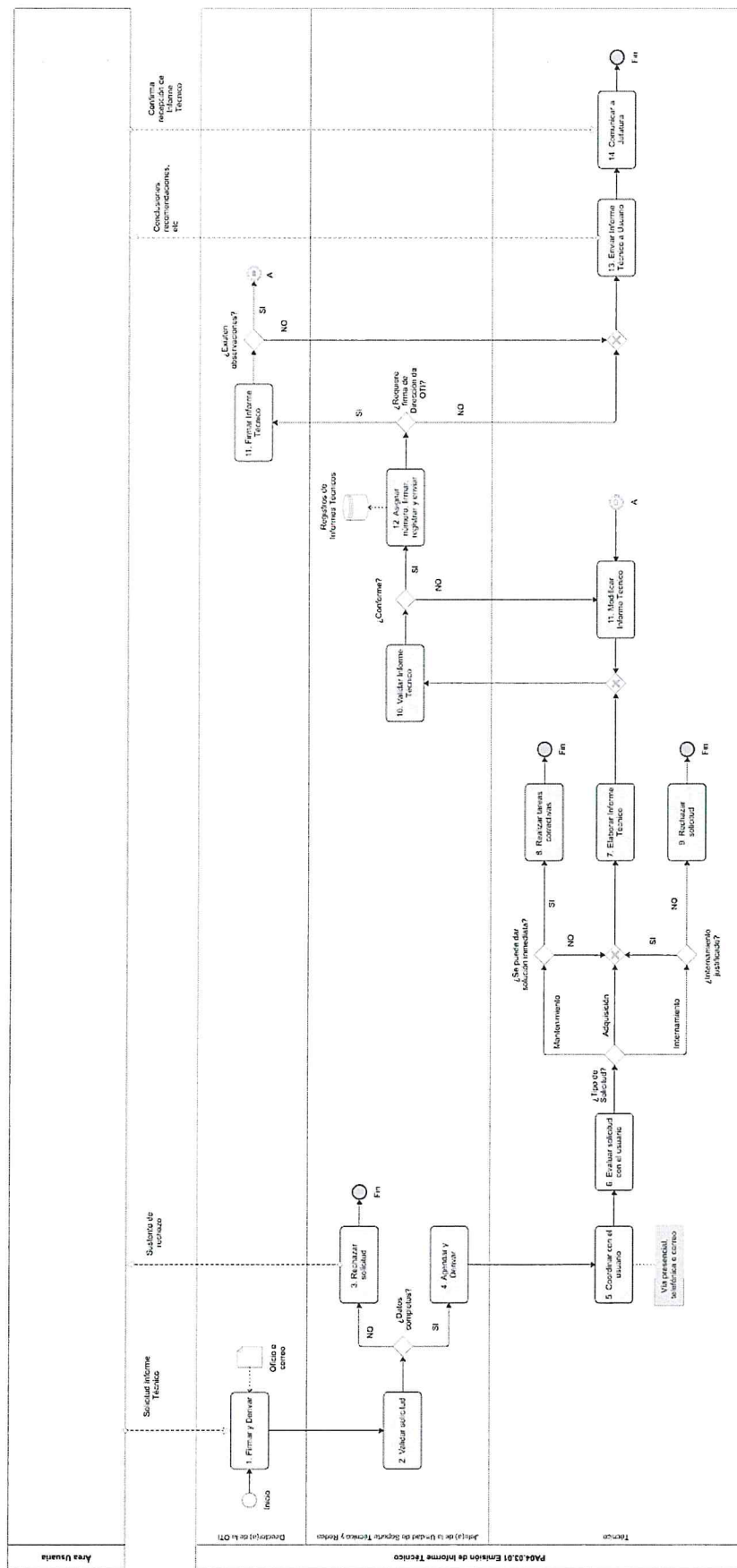


Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

12	Comunicar a la Jefatura Comunicar la entrega del Informe Técnico, a la Jefatura de la Unidad con copia a la Dirección de la OTI (Se reenvía correo de conformidad del solicitante o se envía correo adjuntando oficio firmado por solicitante).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
Fin del Procedimiento			
Indicador de desempeño			
- Tiempo de envío de Informe Técnico para adquisición de equipo informático. - Tiempo de envío de Informe Técnico para mantenimiento de equipo informático. - Tiempo de envío de Informe Técnico para internamiento de equipo informático.			
Proceso relacionado			
PA04.03 Soporte Técnico			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
- PA04.03.02 Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos. - PA04.03.03 Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos. - PA04.03.04 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos. - PA04.03.05 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
Registro de informe técnico.			



Diagrama de Flujo





9.3.2. 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	Versión	1.1
Objetivo	Garantizar la funcionalidad adecuada de los equipos informáticos mediante el mantenimiento preventivo que deben tener.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de la Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuaras de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes OTI: Oficina de Tecnologías de la Información V°B°: Visto Bueno DEFINICIONES: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
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 cuando 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 USTyR liderado por la Jefatura.			





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

1	Recibir cronograma validado Recibir el cronograma de mantenimiento revisado con la Dirección de la OTI, que aprueba dicho cronograma propuesto para que los equipos informáticos pongan en marcha las actividades programadas.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Presentar y coordinar con Área Técnica Recibido el cronograma aprobado, coordinar con el equipo técnico, presentado en reunión el detalle de actividades, tiempos y responsables.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Coordinar con áreas usuarias Coordinar con los usuarios para agendar fecha y hora para la ejecución de las actividades in situ.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Ejecutar actividades En fecha y hora acordada, apersonarse al lugar de trabajo del usuario y realizar las actividades de mantenimiento preventivo (hardware y software) a sus equipos informáticos, terminada las actividades solicitar las verificaciones del caso. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°6 • NO: Ir a Actividad N°5	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Levantar las observaciones Realizar las tareas complementarias para dejar los equipos informáticos en óptimo funcionamiento. NOTA: En caso que no se puedan levantar las observaciones, el equipo informático se traslada al taller de la USTyR, situación que corresponde a un Mantenimiento Correctivo.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Solicitar la conformidad a usuario Una vez efectuada la verificación por parte del usuario, se solicita su V°B° respecto la mejora en la operatividad de sus equipos informáticos, derivada del mantenimiento preventivo realizado y se le requiere que envíe dicha conformidad por correo electrónico.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Comunicar a la Jefatura Recibir el correo de conformidad del usuario y reenvía el mismo a la Jefatura de la USTyR.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Confirmar recepción Recibir el correo sobre el trabajo de mantenimiento preventivo realizado en un área usuaria determinada, y confirmar la recepción, agregando observaciones en caso se considere necesario.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
9	Actualizar cronograma Recibidos los correos por parte de los técnicos sobre los 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 y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento preventivo			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte Técnico.			



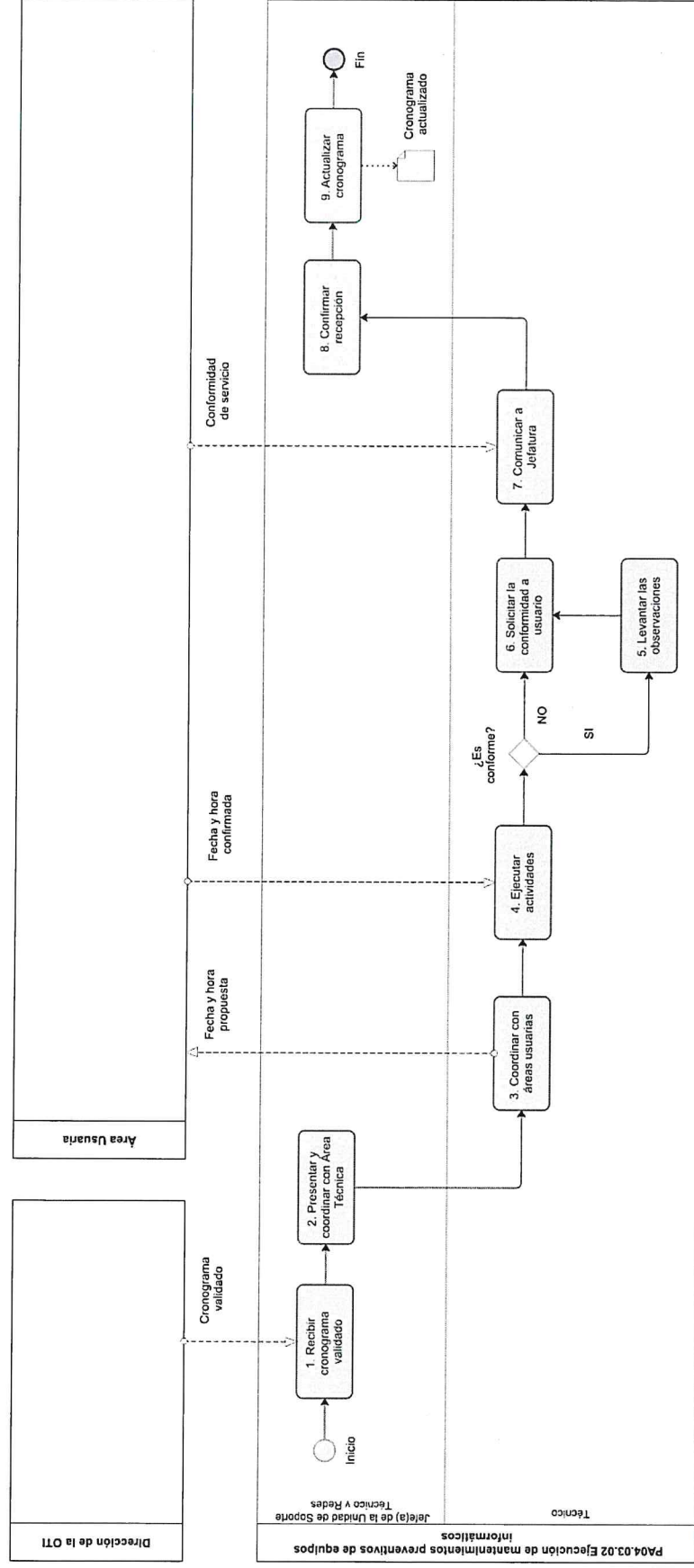


Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.03.01 Emisión de Informe Técnico. • PA04.03.03 Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos.
Formatos utilizados en el procedimiento
• Cronograma de mantenimiento. • Registro de componentes.





Diagrama de Flujo





9.3.3. Procedimiento - Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.03	Versión	1.1
Objetivo	Corregir incidencias o fallas de los equipos informáticos de tal manera de dejarlos operativos.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes DEFINICIONES: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	Solicitud de reparación de equipos informáticos.	Equipos informáticos operativos.	Todas las Áreas Usuarías 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 Recibir y revisar la solicitud de reparación de algún equipo informático (componente, accesorio, periférico). Si hubiese dudas sobre lo solicitado, se requerirá al usuario que las aclare. Se genera la FICHA DE SERVICIO u ORDEN DE TRABAJO (física o electrónica) que se envía al Técnico asignado para la atención.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Recibir y analizar fallas reportadas Recibir y revisar la FICHA DE SERVICIO u ORDEN DE TRABAJO, y analizar las fallas que se están reportando, materia de la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
3	Contactar al usuario Contactar con el usuario de manera presencial o telefónica, para obtener más información y detalles acerca de solicitado. Se agenda fecha y hora para la revisión del bien.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Revisar equipo En la fecha y hora acordada, apersonarse al lugar de trabajo donde se realizará la revisión del bien. Verificar las fallas reportadas, pudiendo encontrar más fallas de hardware, software o ambas.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Definir trabajos correctivos Luego de haber identificado las fallas presentadas por el bien, evaluar y seleccionar los potenciales trabajos correctivos. De acuerdo con ello, analizar si se cuentan con las condiciones, recursos, herramientas, entre otros necesarios para ser ejecutadas internamente. Además, verificar <u>SI EL BIEN ESTA DENTRO DEL PERIODO DE GARANTIA</u> , porque sólo se podrán realizar correcciones de software; mientras que, las correcciones de hardware se deben derivar a proveedor externo. ¿La USTyR puede realizar los trabajos correctivos? • SI: Ir a Actividad N°6 • NO: Ir a Actividad N°15	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Definir lugar de ejecución de servicio Según la naturaleza de las fallas, trabajos correctivos seleccionados y condiciones del lugar de trabajo del usuario, evaluar si se puede realizar el servicio "in situ" o se debe realizar en el Taller de la USTyR. ¿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 y Redes	Técnico
7	Agendar ejecución de servicio Vía telefónica, correo o de manera presencial, agendar con el usuario la fecha y hora 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 y Redes	Técnico
8	Llevar accesorios y/o herramientas necesarias Alistar los accesorios y/o herramientas del taller de la USTyR, para realizar los trabajos de mantenimiento planificados.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

9	Ejecutar trabajos correctivos in situ En fecha y hora acordada, apersonarse al lugar de trabajo del usuario y realizar los trabajos de mantenimiento correctivo planificados, para la eliminación de las fallas de hardware, software o de ambas, según lo identificado en la revisión del equipo. Ir a Actividad N°13	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
10	Trasladar equipo al Taller de USTyR Previa coordinación con el usuario, recoger y trasladar el bien al taller de la USTyR.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
11	Ejecutar trabajos en Taller de USTyR Realizar los trabajos de mantenimiento correctivo planificados para la eliminación de las fallas de hardware, software o de ambas, conforme a lo identificado en la revisión del equipo.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
12	Trasladar equipo a lugar de trabajo del usuario Culminados los trabajos de reparación y previa coordinación con el usuario trasladar el bien al lugar de trabajo que corresponda. Ir a Actividad N°13	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
13	Realizar pruebas hasta conformidad del usuario En presencia del usuario, realizar las pruebas y correcciones que correspondan hasta tener la conformidad de su óptimo funcionamiento.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
14	Registrar y hacer firmar al usuario Culminadas las pruebas de óptimo funcionamiento del bien y contando con la conformidad del usuario, registrar en el "Cuaderno de Registro", donde el usuario firma en señal de conformidad del servicio realizado FIN DEL PROCESO	Unidad de Soporte Técnico y Redes	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, informar al usuario que se requiere la intervención de proveedor externo, dándole las recomendaciones del caso: • 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 y Redes	Técnico
16	Realizar seguimiento Mantener comunicación con el usuario para realizar el seguimiento de los trabajos de mantenimiento correctivo a cargo del proveedor externo, hasta tener la confirmación de su cumplimiento, recibiendo el equipo con el informe respectivo, el cual es revisado.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico

Fin del Procedimiento.



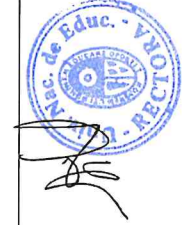
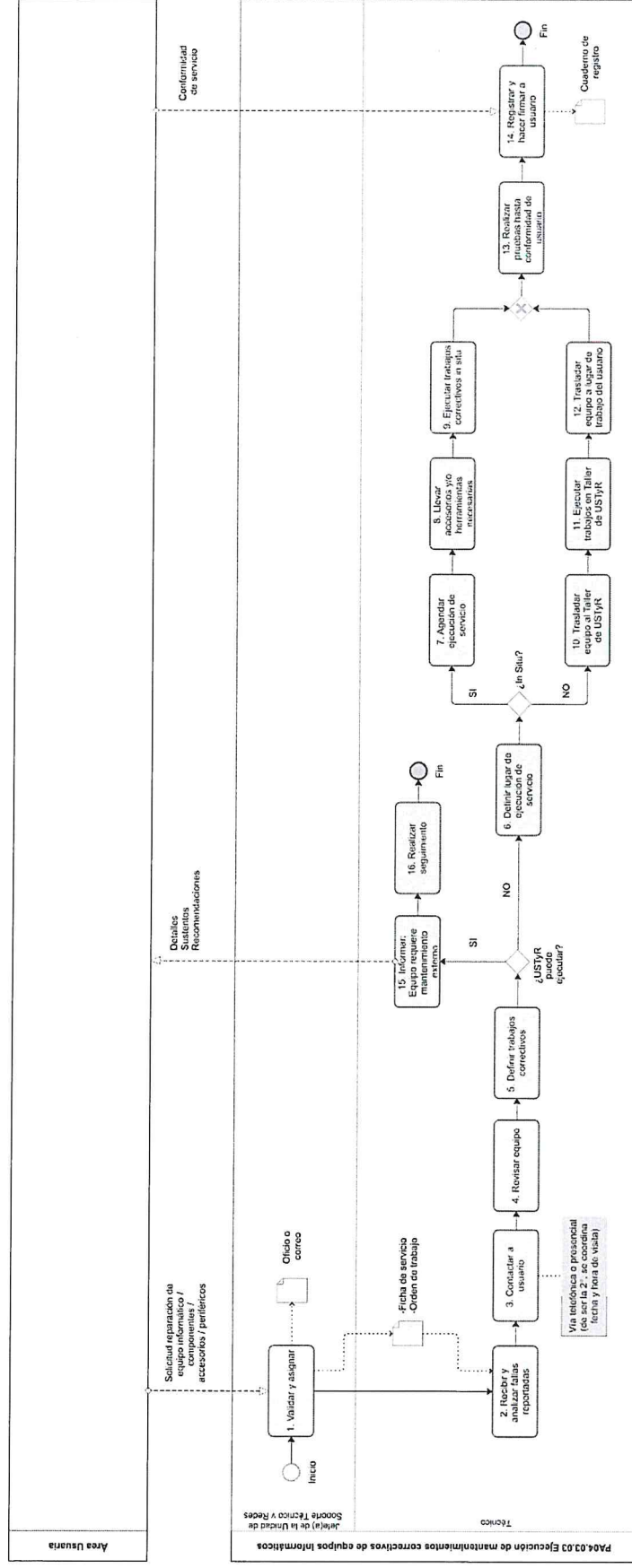


Indicador de desempeño
• Tiempo de mantenimiento correctivo
Proceso relacionado
• PA04.03 Soporte Técnico.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.03.01 Emisión de Informe Técnico. • PA04.03.02 Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos.
Formatos utilizados en el procedimiento
• Ficha de conformidad. • Cuaderno de registro.





Diagrama de Flujo





9.3.4. 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		PA04.03.04		Versión	1.1
Objetivo		Emitir la evaluación técnica que sustente la selección de equipos informáticos para su adquisición.			
Dueño del Procedimiento		Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes			
Alcance		• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Unidad Funcional de Programación. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.			
Base Normativa		• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N°27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital.			





	- Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes OTI: Oficina de Tecnologías de la Información DEFINICIONES: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Unidad Funcional de Programación.	Solicitud de "Opinión Técnica".	"Opinión Técnica" emitida con las fichas producto y resumen comparativo.	Unidad Funcional de Programación.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la recepción del oficio de la Unidad Funcional de Programación, que solicita una "Opinión Técnica" que ayude a la selección de proveedores para la compra de equipos informáticos y derivados.			





1	Recibir y derivar Recibir el Oficio donde solicita una "Opinión Técnica" que ayude a la selección de proveedores para compras de equipos informáticos y/o derivados. Derivar la solicitud a la Jefatura de la USTyR.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Validar y asignar Verificar que la solicitud tenga 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 atención del servicio.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Verificar y filtrar Ingresar al portal PERUCOMPRAS y realizar el filtrado según especificaciones técnicas de los equipos informáticos y/o derivados, evaluando los beneficios relevantes en cuanto a su funcionalidad, avances tecnológicos, entre otros.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Elaborar y enviar resumen comparativo Elaborar y enviar el resumen comparativo de los equipos evaluados y preseleccionados a la Jefatura de la USTyR, donde figura 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 y Redes	Técnico
5	Revisar y validar resumen comparativo Recibir y revisar el resumen comparativo. Se 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 y Redes	Jefe(a)
6	Elaborar Opinión Técnica Una vez optimizado el resumen comparativo, elaborar la "Opinión Técnica" solicitada por la Unidad Funcional de Programación.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
7	Enviar Opinión Técnica Mediante Oficio enviar 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 y Redes	Jefe(a)
8	Confirmar recepción Mediante oficio la Unidad Funcional de Programación confirma la recepción del requerimiento de equipos informáticos reformulado y con la opinión / sustento técnico correspondiente podrán iniciar las actividades de adquisición de los mismo. Se reenvía oficio de recepción a la Dirección de la OTI para su conocimiento.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			



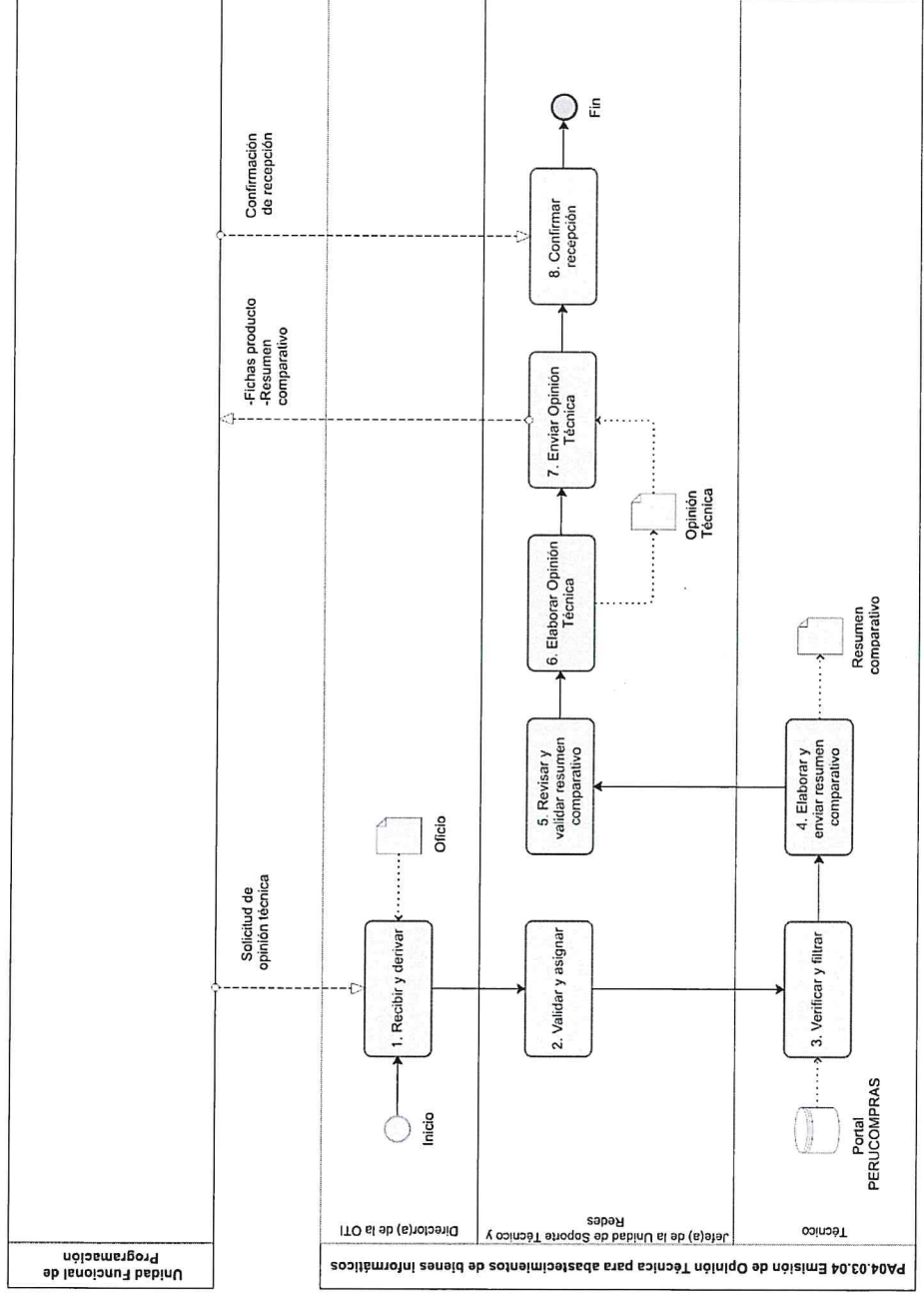


Indicador de desempeño
• Tiempo de envío de Opinión Técnica
Proceso relacionado
• PA04.03 Soporte Técnico.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• PA04.02.01 Emisión de Informe Técnico. • PA04.03.05 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos.
Formatos utilizados en el procedimiento
• Registro de atención. • Ficha producto.





Diagrama de Flujo





9.3.5. 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	PA04.03.05	Versión	1.1
Objetivo	Validar las especificaciones técnicas remitidas por la Unidad de Compras para adquisiciones.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Unidad de Compras.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes V°B°: Visto Bueno DEFINICIONES: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
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 el correo enviado por la Unidad de Compras dirigida a la Jefatura de la USTyR, solicitando la validación del Acta que contiene especificaciones técnicas de uno o más bienes informáticos.			



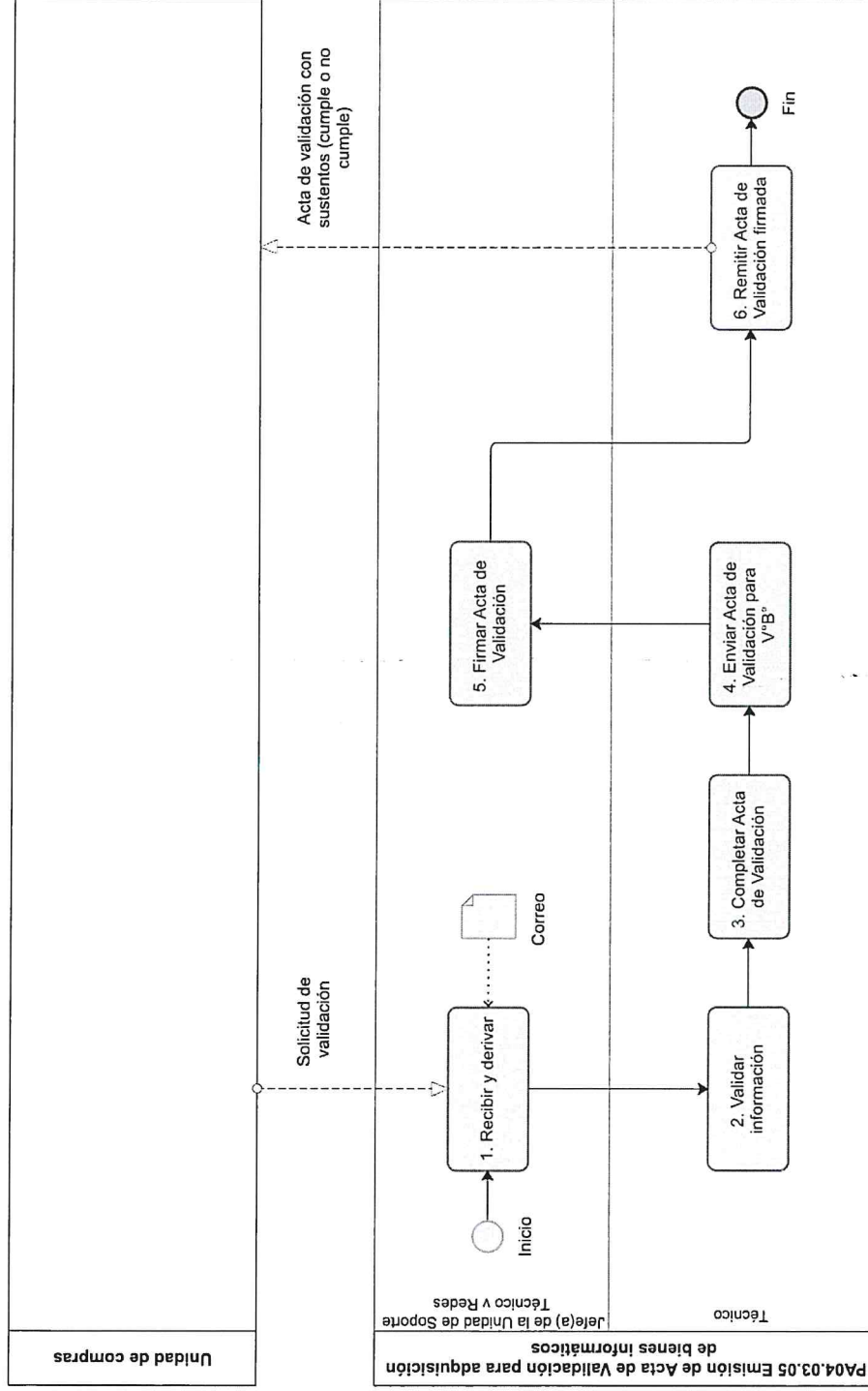


1	Recibir y derivar Recibir el correo de la Unidad de Compras, a través del cual se solicita la validación de especificaciones técnicas de uno o más bienes informáticos. Mínimo deben ser dos (2) propuestas (proveedores). Se revisa la solicitud y de haber alguna observación, se levanta rápidamente con el área solicitante. Una vez validada la solicitud, asignar un Técnico y reenviar la solicitud para su atención correspondiente.	Oficina de Tecnologías de la Información	Jefe(a)
2	Validar información Realizar 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 y Redes	Técnico
3	Completar Acta de Validación Según los resultados de la comparación realizada, 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 y Redes	Técnico
4	Enviar Acta de Validación para V°B° Completada el Acta de Validación, enviar el documento a la Jefatura de la USTyR para la revisión y firma respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Firmar Acta de Validación Recibir y revisar el Acta de Validación debidamente llenada por el Técnico asignado. En caso hubiese observaciones, levantarlas rápidamente y proceder con la firma del documento, que se envía al Técnico asignado.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
6	Remitir Acta de Validación firmada Recibir el documento validado / firmado, y vía correo enviarlo formalmente a la Unidad de Compras, con copia a la Jefatura de la USTyR.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de envío de Acta Validada.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte Técnico.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.01 Emisión de Informe Técnico. • PA04.03.04 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Registro de atención. • Acta de Validación.			





Diagrama de Flujo





9.3.6. 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	PA04.03.06	Versión	1.1
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 Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N°27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes DEFINICIONES: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuaris de la UNE EGYV.	Solicitud de recupero de información (equipos dañados).	Información recuperada de manera parcial o total.	Todas las Áreas Usuaris de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud del Área Usuaris de la UNE EGYV, requiriendo la asistencia de la USTyR para recuperar información de algún dispositivo informático de almacenamiento de uno de sus colaboradores, el cual ha sufrido algún tipo de daño.			





1	Recibir, revisar y asignar Técnico Recibir la solicitud de asistencia realizada de manera presencial, vía correo o vía telefónica por parte de algún colaborador de una de las áreas usuarias de la UNE EGYV, requiriendo recuperar información de un dispositivo informático de almacenamiento asignado su persona, debido a que éste se encuentra dañado (virus, daño físico, entre otros). Según lo detallado por el solicitante, se asigna a uno de los Técnicos de la USTyR, para su atención correspondiente. • Si la solicitud fue vía correo o teléfono: Ir a Actividad N° 2 • Si la solicitud fue presencial: Ir a Actividad N° 5	Oficina de Tecnologías de la Información	Jefe(a)
2	Coordinar con usuario Al tratarse de una solicitud realizada vía correo o teléfono, coordinar con el usuario y obtener más información del problema reportado, agendar la visita para la revisión y evaluación del dispositivo informático dañado.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
3	Alistar recursos y herramientas De acuerdo con la información, alistar los recursos y herramientas necesarias para realizar la revisión del dispositivo informático (software, herramientas para desmontaje, etc.) en su área de trabajo.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Recoger dispositivo informático En la fecha y hora acordada, apersonarse al lugar donde se encuentra el dispositivo informático reportado, y realizar una primera revisión y desmontaje (de ser el caso), para luego trasladarlo al taller de la USTyR. Ir a Actividad N°6	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Recibir dispositivo informático Al tratarse de una solicitud realizada presencialmente, se recibe el dispositivo informático entregado por el usuario en el taller de la USTyR, para realizar los trabajos correspondientes. Ir a Actividad N°6	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Revisar y diagnosticar Una vez se tiene el dispositivo informático de almacenamiento dañado en el taller de la USTyR, 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. ¿Se puede solucionar en taller de USTyR? • SI: Ir a Actividad N°9 • NO: Ir a Actividad N°7	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Recomendar apoyo externo Al verificar que con los recursos que se tienen en el taller de la USTyR no se puede atender la solicitud de recupero de información, se envía un Oficio detallado sobre el diagnóstico al usuario, indicándole que se requiere de atención externa.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico

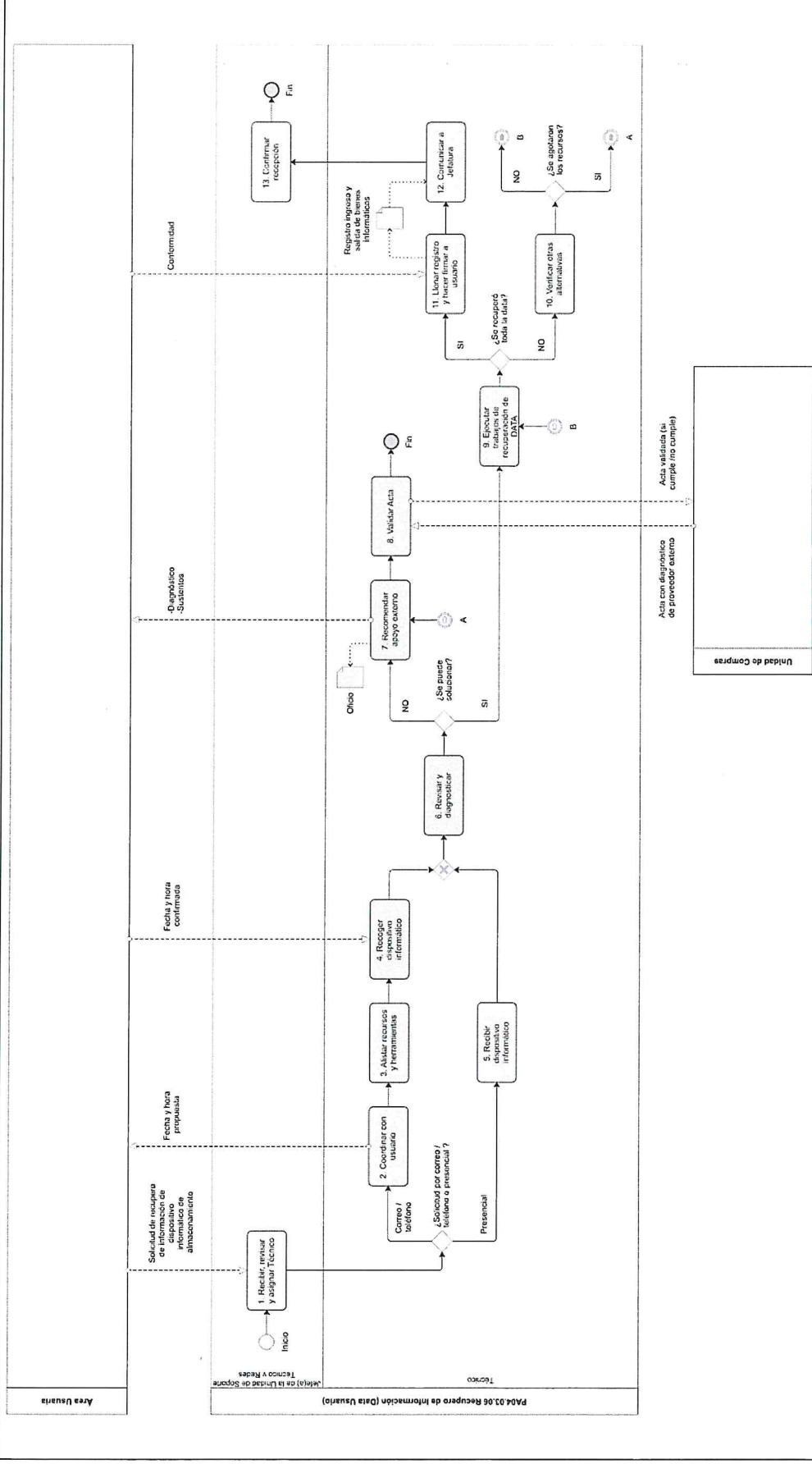




8	Validar Acta El área usuaria se encarga de coordinar con la Unidad de Compras para la atención del caso, y envía a la USTyR el diagnóstico recibido de los proveedores, para la validación respectiva. FIN DEL PROCESO	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
9	Ejecutar trabajos de recuperación de DATA Una vez confirmada que se puede recuperar la información del dispositivo informático de almacenamiento dañado en el taller de la USTyR, se procede a ejecutar los trabajos correspondientes. ¿Se recuperó el 100% de la información? • SI: Ir a Actividad N°11 • NO: Ir a Actividad N°10	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
10	Verificar otras alternativas Se analizan otras alternativas que podrían ejecutarse con los recursos que se tienen dentro del taller de la USTyR. ¿Se agotaron todos los recursos de la USTyR? • SI: Ir a Actividad N°7 • NO: Ir a Actividad N°9	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
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 y Redes	Técnico
12	Comunicar a la Jefatura Comunicar por correo a la Jefatura de la USTyR que se atendió la solicitud asignada.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
13	Confirmar recepción Se responde el correo confirmando la recepción de la información enviada.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de información recuperada			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte Técnico.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.01 Emisión de Informe Técnico. • PA04.03.04 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos. • PA04.03.05 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Registro de atención. • Registro ingreso y salida de bienes informáticos.			



Diagrama de Flujo



[Firma]

SECRETARÍA GENERAL - VICE

[Firma]

SECRETARÍA GENERAL - UNE



9.3.7. Procedimiento - Distribución de equipos informáticos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Distribución de equipos informáticos.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.07	Versión	1.1
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 Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Unidad Funcional de Almacén y Distribución. • Dirección Institucional de Gestión Administrativa. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión		





	de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle • UFAD: Unidad Funcional de Almacén y Distribución • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes • PECOSA: Pedido - Comprobante de Salida • ROF: Reglamento de Organización y Funciones DEFINICIONES: • 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad Funcional de Almacén y Distribución.	• Bienes informáticos para distribuir. • Solicitud de propuesta de distribución.	• Propuesta de distribución de bienes informáticos validada.	• Unidad Funcional de Almacén y Distribución. • 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 vía correo realizada por la UFAD y la USTyR, respecto a los bienes informáticos que no están asignados a ningún personal de la universidad, solicitando que se plantee y valide la 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 Recibir la información detallada de la UFAD, revisar y validar la misma (de haber observaciones, se aclara con la UFAD), y derivar a la Jefatura de la USTyR para las gestiones del caso.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Recibir información y asignar Técnico Recibir la información o solicitud detallada, por parte de la Dirección de la OTI o de la UFAD, y asignar al Técnico que se encuentre disponible o el más próximo.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Ir a Almacén para verificación Previa coordinación con el responsable de la UFAD, el Técnico asignado se dirige hacia el almacén para revisar los bienes informáticos involucrados en la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Solicitar documento (PECOSA) Una vez se apersona al almacén, solicitar el documento denominado: PECOSA para revisar los detalles de los bienes informáticos involucrados en la solicitud.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Verificar si requiere instalación / configuración adicional Verificar 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 y Redes	Técnico
6	Recoger bienes informáticos Recoger del almacén los bienes informáticos que requieran instalaciones / configuraciones adicionales, y trasladarlos al taller de la USTyR.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Configurar / Instalar Instalar los programas (software) que hagan falta y/o las configuraciones correspondientes en los bienes informáticos que fueron recogidos del almacén.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Devolver bienes informáticos Después de instalar y configurar los programas necesarios en los bienes informáticos, estos son devueltos al almacén Ir a Actividad N° 9	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
9	Enviar detalle validado Enviar a la Jefatura de la USTyR, el detalle sobre la revisión, instalaciones y configuraciones realizadas a los bienes reportados por la UFAD como pendientes de distribución.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico

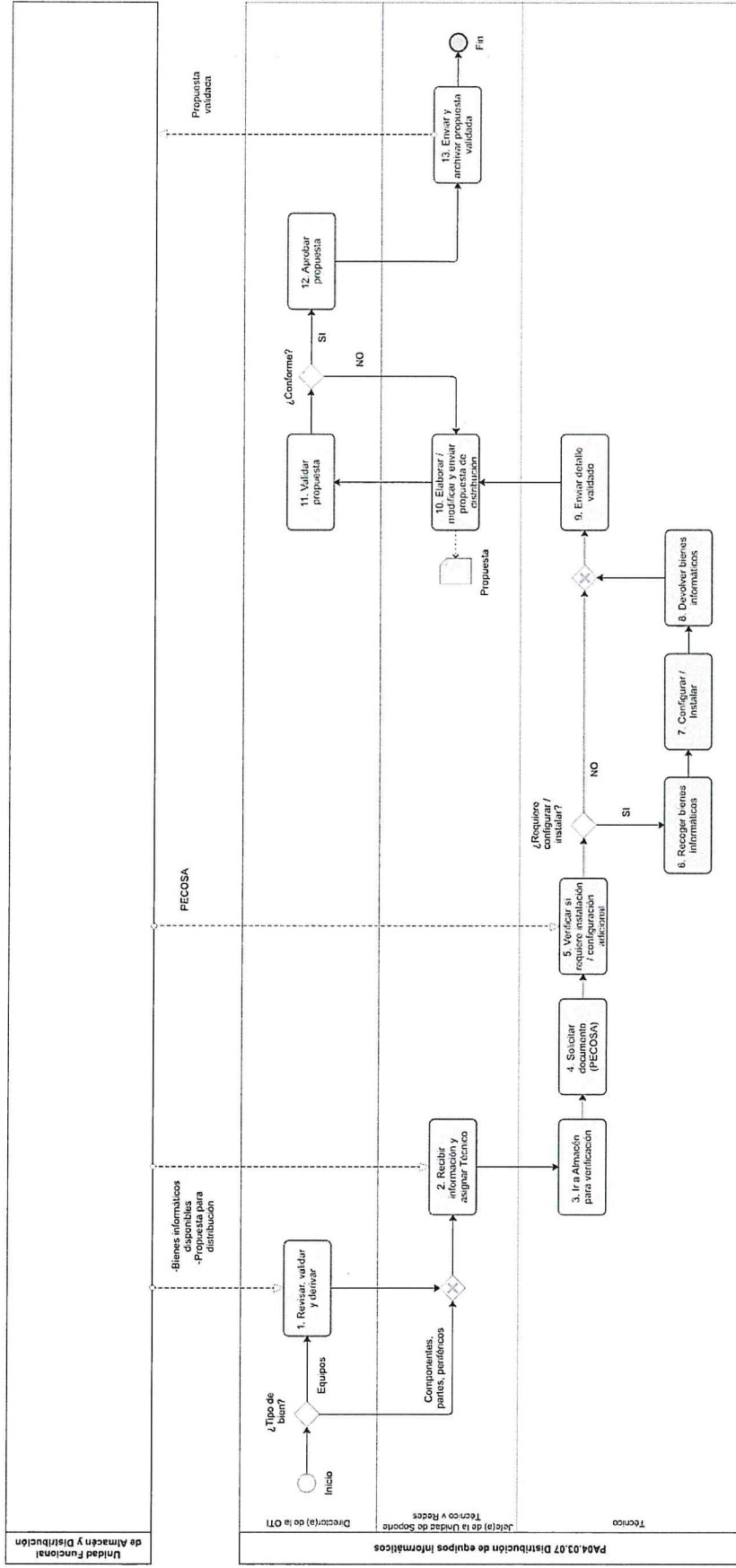




10	Elaborar / modificar y enviar propuesta de distribución Elaborar la propuesta de distribución o asignación de los bienes informáticos, según análisis técnico y en función al ROF de las áreas usuarias de la UNE EGyV. Propuesta que se envía a la Dirección de la OTI para la validación respectiva. NOTA: En caso corresponda, levantar observaciones de la Dirección de la OTI, y modificar la propuesta.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
11	Validar propuesta Revisar y validar la propuesta de distribución / asignación de los bienes informáticos disponibles en almacén. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N°12 • NO: Ir a Actividad N°10	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
12	Aprobar propuesta Una vez validada la propuesta de distribución de los bienes informáticos, aprobar y enviar a la Jefatura de la USTyR para las gestiones que correspondan.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
13	Enviar y archivar propuesta validada Enviar a la UFAD la propuesta de distribución validada para las gestiones correspondientes. Luego archivar una copia de la propuesta validada.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de asignación técnica.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte Técnico.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.01 Emisión de Informe Técnico. • PA04.03.04 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos. • PA04.03.05 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Registro de atención. • PECOSA.			



Diagrama de Flujo





9.3.8. 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	PA04.03.08	Versión	1.1
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 Unidad de Soporte Técnico y Redes.		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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.		





	- Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGyV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGyV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGyV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGyV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGyV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGyV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes DEFINICIONES: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGyV.	Solicitud de instalación de equipos / componentes / periféricos informáticos.	Equipos / componentes / periféricos informáticos instalados.	Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGyV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el oficio derivado por el área usuaria de la UNE EGyV a la Dirección de la OTI, solicitando la instalación de equipos informáticos (podrían ser periféricos).			





1	Recibir y derivar Recibir del área usuaria de la UNE EGYV, la solicitud de instalación de algún bien informático con fines didácticos, administrativos, entre otros. Revisar y enviar a la Jefatura de la USTyR para las gestiones correspondientes.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Revisar y asignar Recibir la solicitud y según las características del bien informático a instalar, asignar a uno o más técnicos de la USTyR para que realicen el servicio requerido.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Verificar y agendar visita Revisar la solicitud y contactar con el área usuaria solicitante para agendar la visita de inspección respectiva.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Evaluar condiciones in situ En fecha y hora acordada, el(los) técnico(s) asignado(s) para la atención del servicio, se apersona(n) 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 y Redes	Técnico
5	Solicitar subsanación En caso de no darse las condiciones para la instalación del bien informático solicitado (ejemplo: 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. NOTA: Una vez se subsanen las observaciones, se retorna a la actividad N°2	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Instalar / configurar equipo Una vez aprobadas las condiciones para la instalación del bien informático solicitado, coordinar con el usuario solicitante para realizar la instalación y configurar del bien informático.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Realizar pruebas / configuraciones hasta óptimo funcionamiento Instalado y configurado el bien informático, de ser necesario realizar las pruebas, evaluaciones y configuraciones adicionales, hasta comprobar el correcto funcionamiento del bien.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Capacitar a usuarios Comprobada la funcionalidad del bien informático instalado, capacitar 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 y Redes	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, elaborar el documento correspondiente al servicio realizado y gestionar la firma por parte del usuario.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico



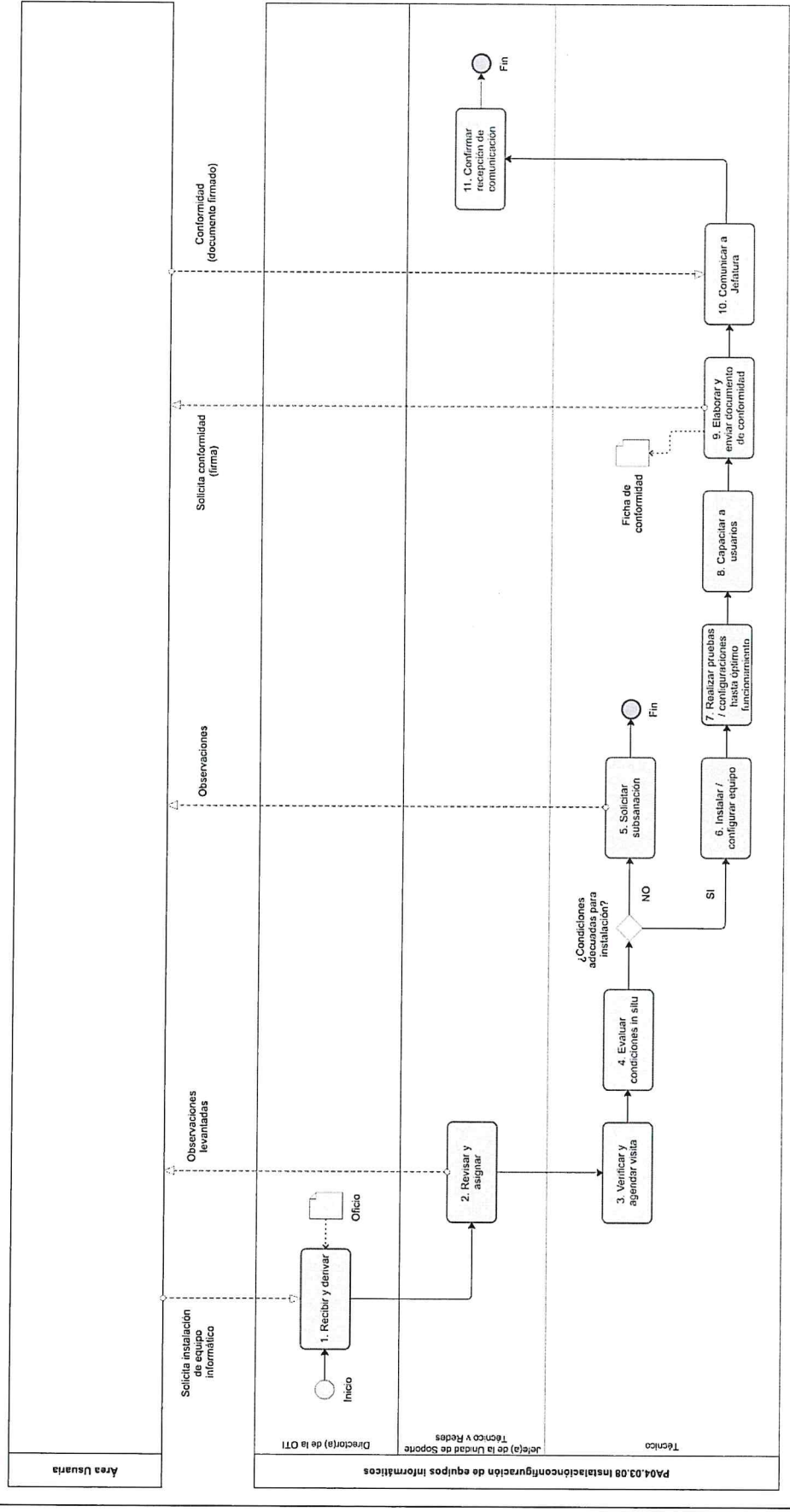


10	Comunicar a la Jefatura Recibida la conformidad por parte del usuario (firma de documento), este es comunicado vía correo a la Jefatura de la USTyR.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
11	Confirmar recepción de comunicación Recibir la comunicación del equipo técnico respecto a la atención de la solicitud asignada, y vía correo confirma la recepción.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo de instalación y/o configuración de equipos informáticos.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte Técnico.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.01 Emisión de Informe Técnico. • PA04.03.04 Emisión de Opinión Técnica para abastecimientos de bienes informáticos. • PA04.03.05 Emisión de Acta de Validación para adquisición de bienes informáticos.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Ficha de conformidad.			





Diagrama de Flujo





9.3.9. Procedimiento - Gestión de Incidencias

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Gestión de Incidencias	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.09	Versión	1.0
Objetivo	Atender y resolver oportunamente las incidencias técnicas reportadas por los usuarios de la UNE EGYV, garantizando la continuidad operativa de los equipos y servicios informáticos institucionales.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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.		





	- Resolución N° 1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES: Área Usuaría: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV, que reporta problemas o fallos en equipos, software o servicios informáticos. Participa al inicio con la solicitud y al final, dando la conformidad de la atención de incidencia. Incidencia: Evento o suceso inesperado que interrumpe o afecta la disponibilidad o el rendimiento de un servicio tecnológico, sistema informático, equipo o recurso digital de la UNE EGYV. Este incidente puede ser causado por fallas en el hardware, software, problemas de conectividad, errores en la configuración, problemas de acceso o fallos humanos. Soporte técnico: Conjunto de actividades de soporte realizadas por personal especializado de la USTyR, destinadas a diagnosticar, analizar y resolver incidencias en equipos informáticos, periféricos, sistemas, software o servicios tecnológicos institucionales, incluyendo la atención presencial o remota de los usuarios.		
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 atención de incidencias	Incidencias atendidas	Todas las áreas usuarias de la UNE EGYV
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento inicia con la recepción del correo u oficio enviado por el área usuaria a la USTyR, en relación solicitudes de atención o reportes de incidencias, que se derivan al personal técnico asignado para su evaluación y solución.			





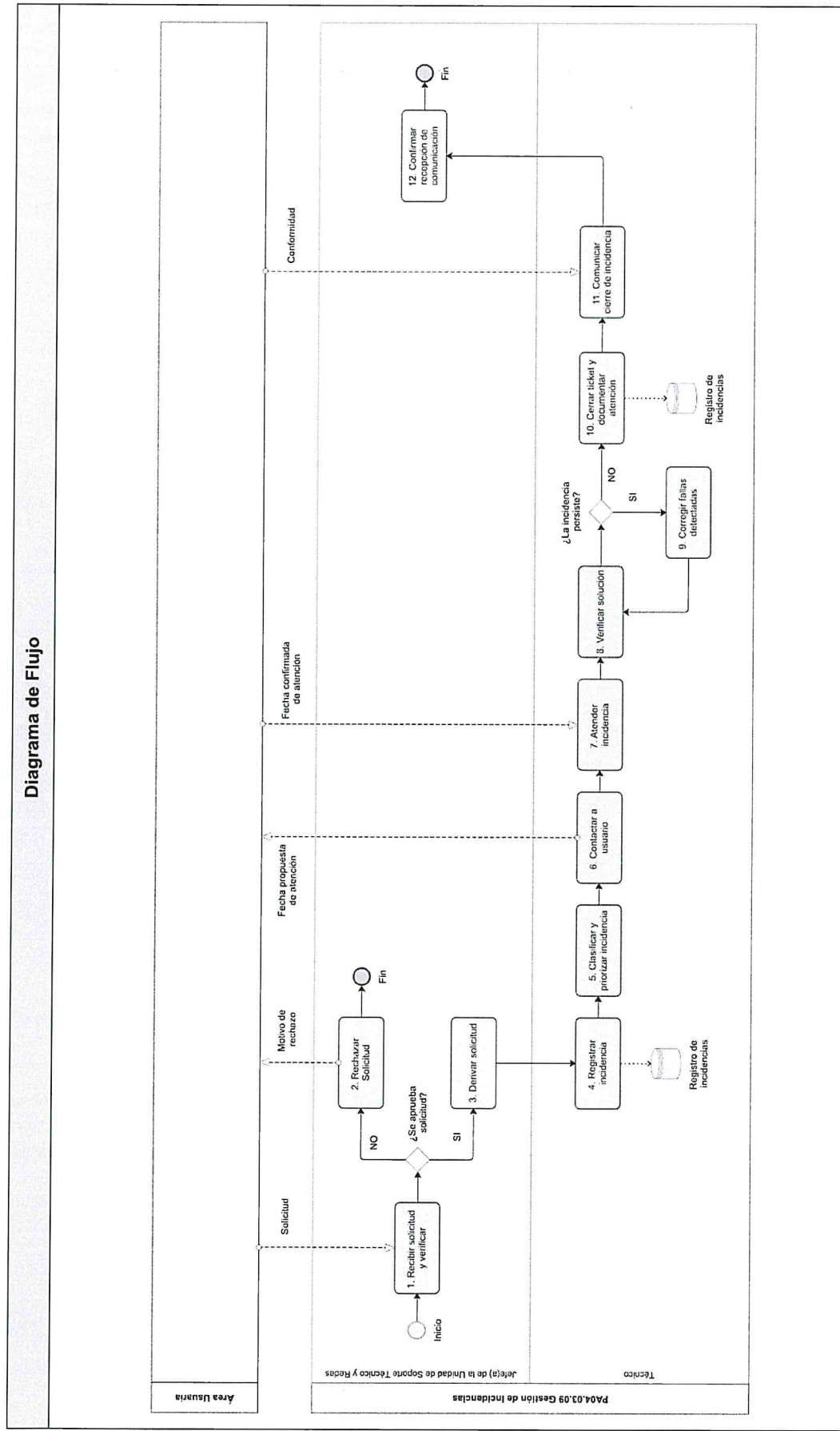
1	Recibir solicitud y verificar Recibir del área usuaria afectada el correo u oficio, donde adjunta el reporte de incidencia, el cual debe contener: • Descripción de la incidencia. • Lugar. • Equipo afectado. • Datos del usuario responsable. Recibida la solicitud, se verifica que la información esté completa y conforme para su atención. ¿Se aprueba solicitud? • SI: Ir a Actividad N° 3 • NO: Ir a Actividad N° 2	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Rechazar Solicitud Mediante correo u oficio informar al área usuaria que su solicitud ha sido rechazada, especificando los motivos (información incompleta, duplicidad, falta de sustento técnico, entre otros). NOTA: En caso el área usuaria no quede conforme e insista en la atención de su solicitud, deberá presentar una nueva solicitud con los sustentos adecuados que justifiquen la necesidad.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Derivar solicitud Aprobada la solicitud, asignar el caso al técnico disponible, considerando su especialidad y carga laboral, con el fin de garantizar una atención oportuna y eficiente.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Registrar incidencia Registrar el caso en el sistema o formato de control interno, asignando un número de ticket para su trazabilidad, indicando fecha, hora, usuario, área y descripción del problema.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Clasificar y priorizar incidencia Analizar la naturaleza del evento (hardware, software, conectividad, acceso, etc.) y definir el nivel de prioridad (crítica, media o baja), determinando el tiempo máximo de respuesta y atención.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Contactar a usuario Establecer comunicación con el usuario afectado de manera presencial o vía telefónica, para recopilar información adicional sobre la incidencia y validar los síntomas reportados. Asimismo, coordinar fecha y hora para la revisión del equipo o sistema involucrado.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
7	Atender incidencia Ejecutar las acciones necesarias de diagnóstico, análisis y reparación, ya sea de forma presencial o remota. Aplicar los procedimientos técnicos establecidos, utilizando las herramientas adecuadas y registrando las acciones realizadas.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Verificar solución Una vez corregida la falla, realizar las pruebas funcionales junto con el usuario afectado, para validar la efectividad de la solución y asegurar la operatividad del sistema o equipo. ¿La incidencia persiste? • SI: Ir a Actividad N° 9. • NO: Ir a Actividad N° 10.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico





9	Corregir fallas detectadas Si durante las pruebas se detectan fallas adicionales o persistencia del problema, ejecutar acciones correctivas complementarias. Estas pueden incluir: reinstalación de software, reemplazo de componentes, ajustes de configuración, revisión de red o escalamiento del caso a personal especializado. Una vez efectuadas las correcciones, se repite la validación con el usuario hasta confirmar el restablecimiento total del servicio o equipo. Ir a la actividad N° 8.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
10	Cerrar ticket y documentar atención Confirmada la solución, cerrar el ticket de incidencia, registrando la fecha de atención, acciones ejecutadas, observaciones y tiempo total empleado. Solicitar la firma del usuario en el formato de conformidad, como evidencia de satisfacción y cierre del servicio.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
11	Comunicar cierre de incidencia Recibida la conformidad por parte del usuario, comunicar vía correo electrónico a la Jefatura de la USTyR sobre la atención y cierre del caso, adjuntando el registro de atención correspondiente.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
12	Confirmar recepción de comunicación Recibir y revisar la comunicación del técnico, que responde confirmando la recepción, con lo cual se da por concluida la atención.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo promedio de atención de incidencias.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte Técnico.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.02 Ejecución de mantenimientos preventivos de equipos informáticos. • PA04.03.03 Ejecución de mantenimientos correctivos de equipos informáticos. • PA04.03.06 Recupero de información (Data Usuario). • PA04.03.08 Instalación y configuración de equipos informáticos			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Registro de atención.			







9.3.10. Procedimiento - Requerimientos y adquisiciones

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Requerimientos y adquisiciones.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.03.10	Versión	1.1
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 Soporte Técnico y Redes		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Unidad de Abastecimiento. • Unidad de Presupuesto.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. TDR: Términos de Referencia. ET: Especificaciones Técnicas. DEFINICIONES: 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 Unidad 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
- Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Unidad de Abastecimiento.	- Requerimientos de bienes y servicios. - SIGA MEF habilitado.	- Cuadro de necesidades. - Términos de referencia. - Especificaciones Técnicas.	Unidad de Abastecimiento.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento inicia con la necesidad de la Unidad de Soporte Técnico y Redes para adquirir bienes y/o servicios, para ello se requiere de la Unidad de Abastecimiento la confirmación de la habilitación del SIGA MEF.			





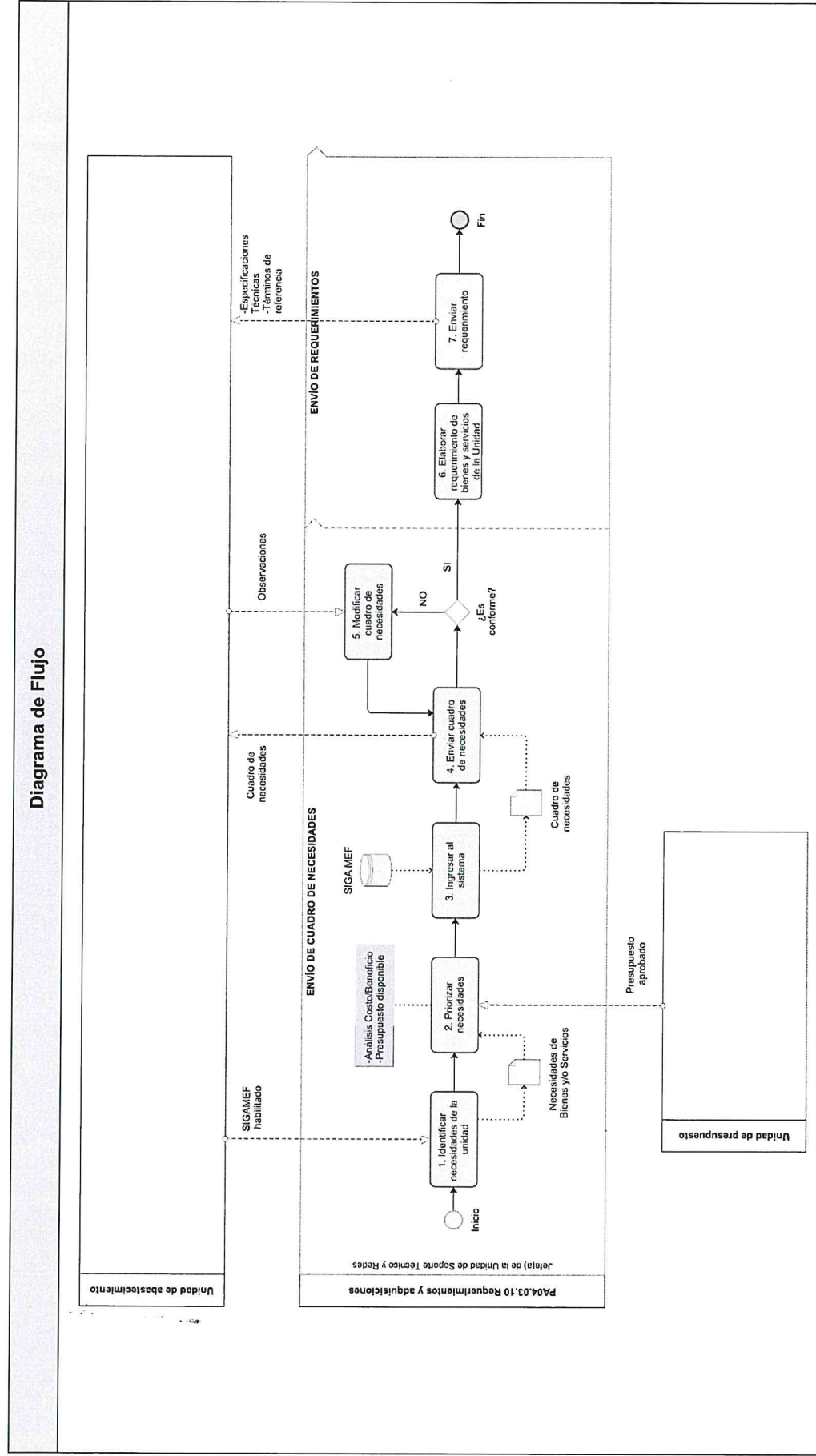
ENVÍO DE CUADRO DE NECESIDADES			
1	Identificar necesidades de la unidad Recibir el correo u oficio de la Unidad de Abastecimiento, sobre la confirmación de la habilitación del SIGA MEF, con este documento programar una reunión con todo el equipo de la USTyR para la elaboración del Cuadro de Necesidades. 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 Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Priorizar necesidades Según la necesidad de bienes / servicios identificados para la Unidad, realizar 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: Para efectuar la priorización, ya se debe haber recibido el presupuesto aprobado para la USTyR, de parte de la Unidad de Presupuesto.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
3	Ingresar al sistema Realizar el ingreso de los bienes y servicios seleccionados para la USTyR al sistema SIGA MEF.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
4	Enviar cuadro de necesidades Imprimir el Cuadro de Necesidades, firmar y enviar a la Unidad de Abastecimiento. ¿El cuadro fue aceptado sin observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 6 • NO: Ir a Actividad N° 5	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
5	Modificar cuadro de necesidades Recibidas las observaciones por parte de la Unidad de Abastecimiento, realizar las modificaciones del caso. Ir a Actividad N°4	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
ENVÍO DE REQUERIMIENTOS			
6	Elaborar requerimiento de bienes y servicios de la Unidad A inicios del siguiente año, revisar el Cuadro de Necesidades y preparar los requerimientos respectivos donde deben figurar las ET y/o TDR correspondientes.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
7	Enviar requerimiento Según el cronograma establecido, enviar a la Unidad de Abastecimiento, el requerimiento de bienes / servicios de la Unidad, la cual debe guardar relación con el Cuadro de Necesidades enviado en su momento. Se hace el seguimiento hasta llegada de los bienes y/o programación de la ejecución de los servicios.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			





Indicador de desempeño
• Tiempo de elaboración del cuadro de necesidades
Proceso relacionado
• PA04.03 Soporte Técnico.
Proceso/Procedimiento colaborativo
• No aplica
Formatos utilizados en el procedimiento
• Cuadro de Necesidades • Formato de requerimientos • Formato Términos de Referencia.







9.4. Proceso Nivel 1 - Gestión de Seguridad de TI

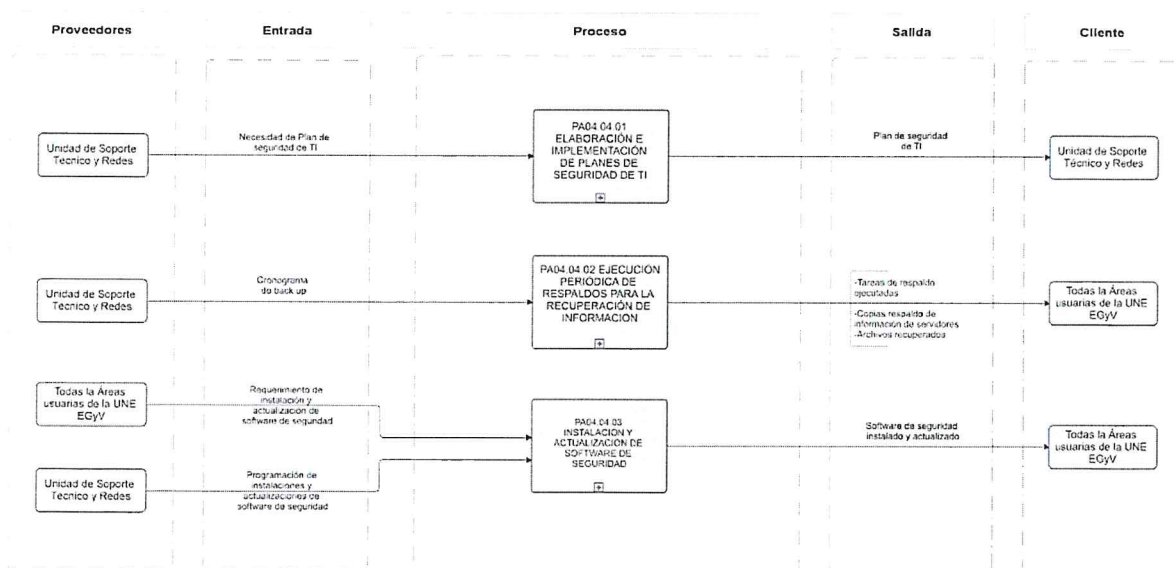
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Nombre	Gestión de Seguridad de TI.		Tipo	Apoyo
Código	PA04.04		Versión	1.0
Objetivo	Gestionar de manera integral la seguridad de la tecnología de la información (TI) en la UNE EGYV, mediante la planificación, implementación, monitoreo y actualización continua de medidas de protección, asegurando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información institucional, el cumplimiento de la normativa vigente, y la operatividad óptima de los sistemas y equipos a través de respaldos periódicos y la instalación y actualización constante de software de seguridad.			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de la Unidad de Soporte Técnico y Redes.			
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad de Soporte Técnico y Redes. - Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimientos	Salidas / Productos	Usuarios
Unidad de Soporte Técnico y Redes.	Necesidad de Plan de seguridad de TI.	PA04.04.01 Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI.	Plan de seguridad de TI.	Unidad de Soporte Técnico y Redes.
Unidad de Soporte Técnico y Redes.	Cronograma de back up.	PA04.04.02 Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información.	- Tareas de respaldo ejecutadas al 100%. - Copias de respaldo de información de servidores. - Archivos recuperados.	Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV.
- Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV. - Unidad de Soporte Técnico y Redes.	- Requerimiento de instalación y actualización de software de seguridad. - Programación de instalaciones y actualizaciones.	PA04.04.03 Instalación y actualización de software de seguridad.	Software de seguridad instalado y actualizado.	Todas la 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, formatos, entre otros, de la información recibida como entradas para cada proceso.	<u>Recursos Humanos:</u> - Jefe de la Unidad de Soporte Técnico y Redes - Técnicos - Secretaría Técnica. <u>Instalaciones:</u> - Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, taller de		Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Seguridad de TI.	





	mantenimiento, etc.) ▪ Almacén ▪ Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, mesas) ▪ Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet). ▪ Servicio de transporte. <u>Sistemas Informáticos:</u> ▪ Portales Web ▪ SIGA UNE ▪ SIGA MEF ▪ Portal SEACE ▪ PERU COMPRAS ▪ Antivirus ▪ Licencia Office ▪ Herramientas Informáticas. ▪ Controladores de equipos informáticos ▪ Software de Soportes ▪ Oracle ▪ Adobe Acrobat, etc. <u>Equipos</u> ▪ Computadora personal. ▪ Laptop. ▪ Calculadora. ▪ Impresora. ▪ Escáner. ▪ Fotocopiadora. ▪ Proyector. ▪ Pantalla interactiva de 75". ▪ TV Smart de 75". ▪ Otros.	
--	--	--

PA04.04 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE TI





9.4.1. Procedimiento - Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI	Tipo	Apoyo
Código	PA04.04.01	Versión	1.0
Objetivo	Definir, elaborar e implementar planes de seguridad tecnológica que aseguren la protección de la información y los activos digitales de la UNE EGYV, en concordancia con la normativa nacional y las políticas internas de seguridad.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N°27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión		





	de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. • OPyP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • UM: Unidad de Modernización. DEFINICIONES • Plan de seguridad de TI: Documento que establece medidas, políticas y acciones preventivas y correctivas para salvaguardar la información institucional.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad de Soporte Técnico y Redes.	• Necesidad de Plan de seguridad de TI.	• Plan de seguridad de TI.	• Unidad de Soporte Técnico y Redes.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
Elaboración de plan de seguridad de TI			
1	Analizar riesgos y brechas de seguridad Evaluar el estado actual de los sistemas de la UNE EGYV para identificar vulnerabilidades, amenazas y riesgos, estableciendo un diagnóstico inicial que servirá como base para definir las medidas de seguridad necesarias.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
2	Identificar normativa nacional vigente Revisar las leyes, decretos, resoluciones, directivas y lineamientos institucionales vinculados con la seguridad de TI, asegurando que el plan se enmarque en la normativa vigente y en los objetivos estratégicos de la UNE EGYV.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista





3	Elaborar plan de seguridad de TI Formular el plan de seguridad de TI considerando: objetivos, alcance, definiciones, actividades, recursos, costos, cronograma y responsables. El documento debe alinearse a la normativa vigente y a los objetivos institucionales de la UNE EGYV. NOTA: Para estructurar el plan se toma como referencia la directiva interna para la emisión de los documentos de gestión de la UNE EGYV vigente so DIRECTIVA N° 030-2023-R-UNE "ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE".	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
4	Revisar plan de seguridad de TI Examinar el plan elaborado, verificando su coherencia normativa, viabilidad técnica y aplicabilidad institucional antes de su aprobación. Si el contenido presenta observaciones, el plan es devuelto a fin de atender las observaciones identificadas, precisando los ajustes necesarios para garantizar su adecuación normativa, técnica y operativa antes de su aprobación final. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 5. • NO: Ir a Actividad N° 6.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
5	Corregir observaciones Incorporar los ajustes y recomendaciones señaladas en la revisión del plan, asegurando su adecuación normativa, técnica y operativa. Ir a la actividad 4.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
6	Aprobar plan de seguridad de TI Si la revisión es conforme, aprobar el plan de seguridad de TI de manera preliminar.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
7	Remitir a la OPyP para revisión técnica Remitir el plan de seguridad de TI a la OPyP, para evaluar la consistencia técnica, la viabilidad presupuestal, la coherencia con los planes institucionales y su alineación con los recursos disponibles. De no existir observaciones, el plan es devuelto por la UM para su validación respectiva. Si se encuentran observaciones, el plan es devuelto a fin de atender las observaciones identificadas. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 8. • NO: Ir a Actividad N° 9.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
8	Corregir observaciones Realizar los ajustes necesarios al plan, incorporando de manera integral las observaciones formuladas por la UM y derivarlo al Jefe de la USTyR para el trámite correspondiente. Ir a la actividad 7.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
9	Validar el plan de seguridad de TI Validar y enviar el plan de seguridad de TI a la UM, a fin que lo remita a la OPyP, para que gestione su aprobación oficial.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)

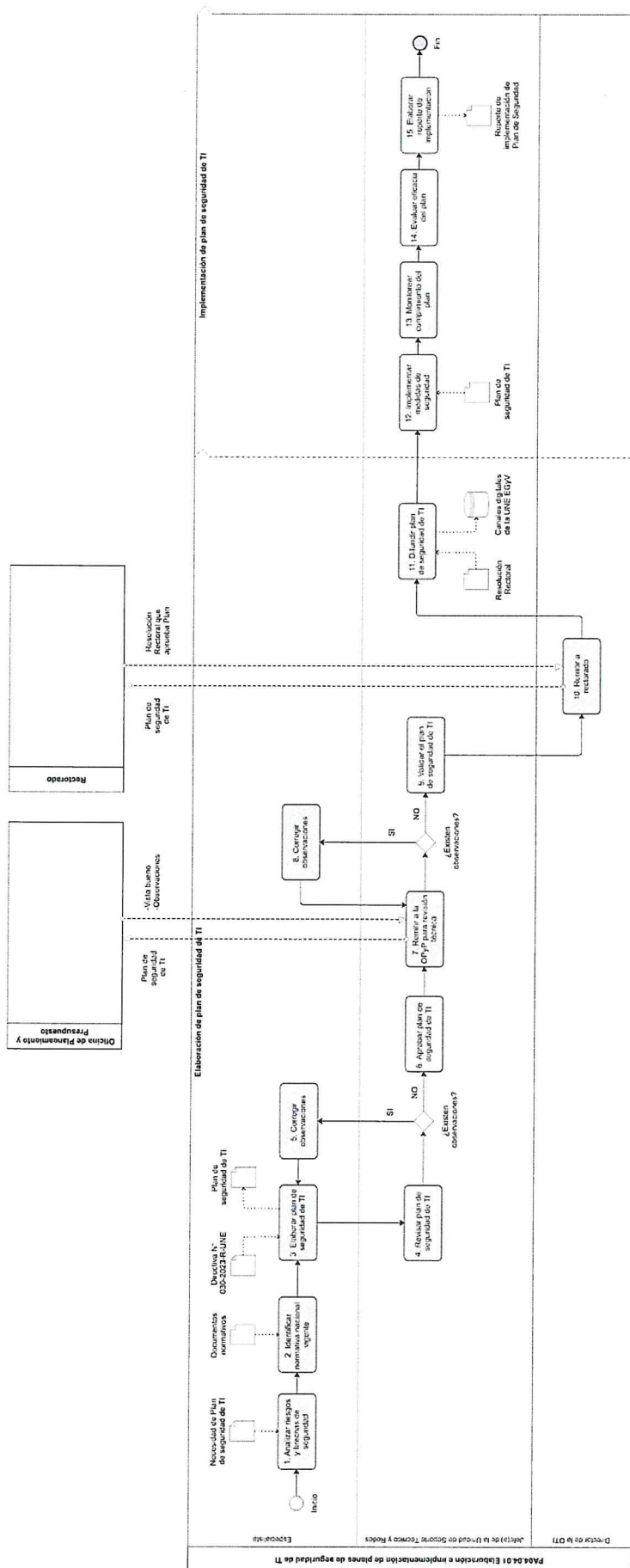




10	Remitir a rectorado Remitir el plan de seguridad de TI al Rectorado, el cual emite la Resolución Rectoral que le otorga carácter oficial, asegurando su obligatoriedad y validez en la UNE EGYV.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Director
11	Difundir plan de seguridad de TI Una vez aprobado, el plan de seguridad de TI es comunicado a la comunidad universitaria mediante los canales oficiales (intranet, portal web, correos institucionales y comunicados internos). De considerarse necesario, se pueden organizar jornadas informativas para garantizar su comprensión y aplicación en las diversas áreas de la UNE EGYV.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Implementación de plan de seguridad de TI			
12	Implementar medidas de seguridad Ejecutar las acciones previstas en el plan de seguridad de TI, asegurando su correcta aplicación en sistemas, redes, procesos y procedimientos institucionales.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
13	Monitorear cumplimiento del plan Supervisar de manera periódica el grado de cumplimiento de las medidas establecidas, identificando desviaciones, incidentes y oportunidades de mejora.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
14	Evaluar eficacia del plan Analizar la efectividad de las medidas aplicadas frente a las amenazas y riesgos detectados, evaluando resultados, costos y beneficios. De considerarse necesario, se formulan ajustes que permitan el cumplimiento del plan.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
15	Elaborar reporte de implementación Con base en el monitoreo y la evaluación periódica, elaborar reportes periódicos (parciales o finales) que documenten el avance en la implementación del plan de seguridad de TI, incluyendo el cumplimiento de medidas, incidencias, acciones correctivas y resultados. Estos informes son clave para la rendición de cuentas, la toma de decisiones y la mejora continua de la seguridad institucional.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Especialista
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de cumplimiento del plan de seguridad de TI.			
Proceso relacionado			
• PA04.04 Gestión de Seguridad de TI.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.04.01 Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI. • PA04.04.02 Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información. • PA04.04.03 Instalación y actualización de software de seguridad.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Formato de Plan de Trabajo. • DIRECTIVA N° 030-2023-R-UNE "ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE".			



Diagrama de Flujo





9.4.2. Procedimiento - Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.04.02	Versión	1.1
Objetivo	Garantizar la disponibilidad, integridad y recuperación de la información crítica de la UNE EGYV mediante la ejecución planificada, periódica y controlada de respaldos en servidores y sistemas institucionales.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión		





	de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES • 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Redes y Comunicaciones" a "Unidad de Soporte Técnico y Redes".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad de Soporte Técnico y Redes.	• Cronograma de back up.	• Tareas de respaldo ejecutadas al 100%. • Copias de respaldo de información de servidores. • Archivos recuperados.	• Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia cuando la Jefatura de la USTyR envía el cronograma de respaldos. Este cronograma establece las fechas, frecuencias, prioridades y responsables de cada tarea de respaldo, constituyendo la base para su ejecución y control.			



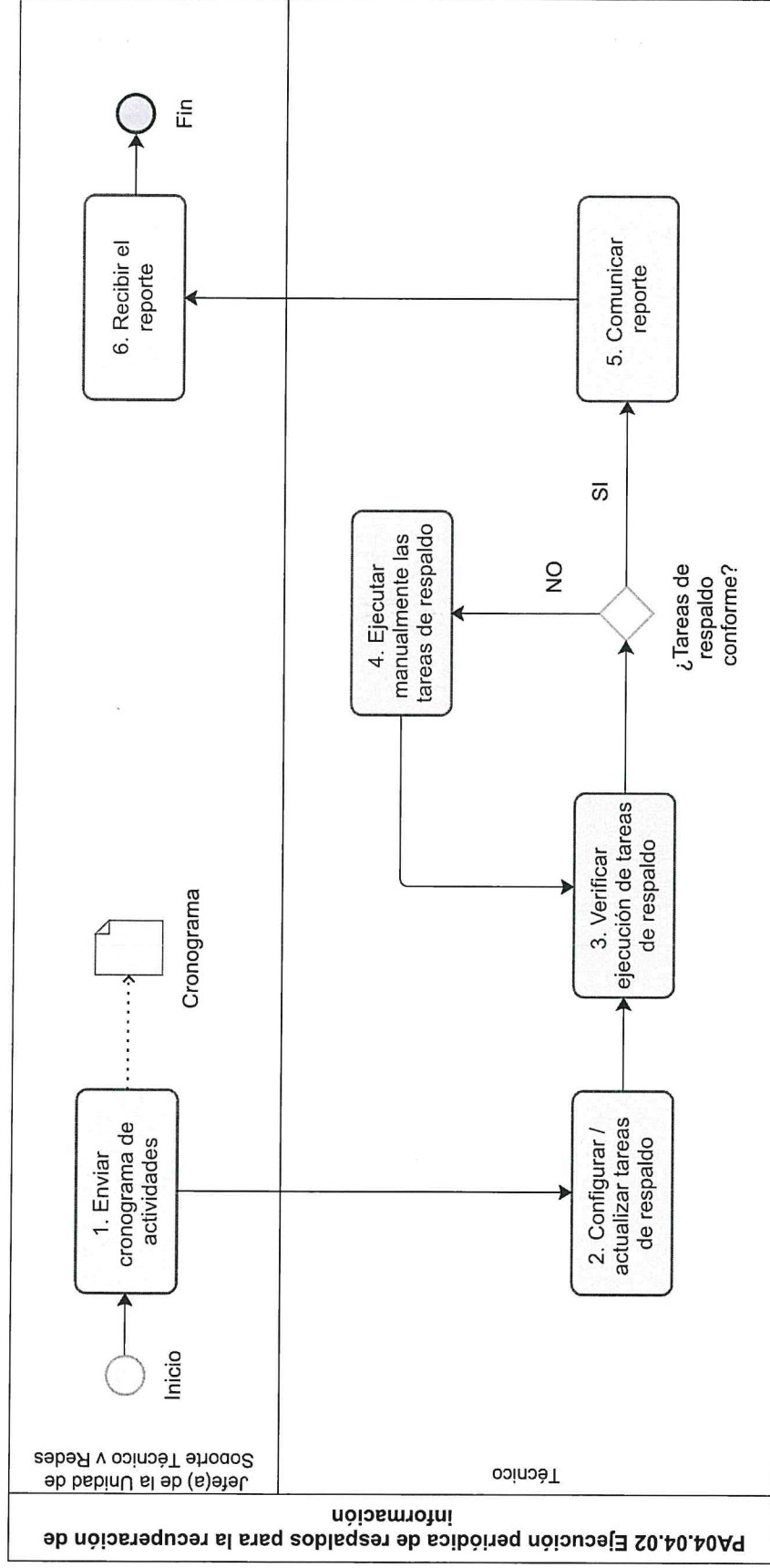


1	Enviar cronograma de actividades Remitir el cronograma de actividades para la ejecución periódica de back up de la UNE EGyV, considerando la criticidad de los sistemas, frecuencia requerida y disponibilidad de recursos técnicos y humanos. Nota: El cronograma parte de una o más reuniones de planificación sostenidas por el equipo completo de la USTyR, bajo la dirección de la Jefatura.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Configurar / actualizar tareas de respaldo Configurar y mantener actualizadas las tareas de respaldo en los servidores, asegurando que contemplen la información crítica y que la periodicidad responda a la relevancia de los datos (determina el rango entre procesos de back up).	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
3	Verificar ejecución de tareas de respaldo Verificar la correcta ejecución de las tareas de respaldo, comprobando que las copias de seguridad (back up) se hayan generado de manera satisfactoria, que estén completas y que los archivos sean recuperables. ¿Tareas de respaldo conforme? • SI: Ir a actividad N° 5 • NO: Ir a actividad N° 4	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Ejecutar manualmente las tareas de respaldo En caso de fallas o errores en las copias automáticas, realizar respaldos manuales de forma inmediata, asegurando la continuidad del proceso y minimizando riesgos de pérdida de datos. Ir a Actividad N° 2.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
5	Comunicar reporte Una vez concluidas con éxito todas las tareas de respaldo programadas, remitir vía correo electrónico un reporte a la Jefatura de la USTyR, detallando el estado de las copias realizadas y cualquier eventualidad registrada.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Recibir el reporte Recibir el reporte de los técnicos, revisar la información y otorgar la conformidad de recepción, dejando constancia de la revisión para fines de control y seguimiento institucional.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de cumplimiento de Tareas de respaldo.			
Proceso relacionado			
• PA04.04 Gestión de Seguridad de TI.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.02.07 Resguardo y recuperación de la información digital. • PA04.04.01 Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI. • PA04.04.03 Instalación y actualización de software de seguridad.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Cronograma de back up.			





Diagrama de Flujo





9.4.3. Procedimiento - Instalación y actualización de software de seguridad

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Instalación y actualización de software de seguridad.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.04.03	Versión	1.0
Objetivo	Garantizar la instalación, configuración, actualización y mantenimiento oportuno del software de seguridad en los equipos y servidores de las sedes de la UNE EGYV (oficinas y laboratorios), asegurando su cobertura, funcionamiento óptimo y alineación con las políticas institucionales de seguridad informática.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de Unidad de Soporte Técnico y Redes.		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N°27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-		





	PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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”. • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	<u>SIGLAS</u> • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. <u>DEFINICIONES</u> • Software de seguridad: Aplicación tecnológica diseñada para prevenir, detectar y mitigar riesgos o ataques informáticos en los sistemas institucionales. • Áreas usuarias de la UNE EGYV: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV que realiza el requerimiento de instalación y actualización de software de seguridad, materia del presente proceso.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV. • Unidad de Soporte Técnico y Redes.	• Requerimiento de instalación y actualización de software de seguridad. • Cronograma de instalaciones y actualizaciones.	• Software de seguridad instalado y actualizado.	• Todas la Áreas usuarias de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento para la instalación o actualización de software de seguridad puede iniciarse por solicitud formal de las áreas usuarias o por programación anual, en función de la renovación de licencias y la cobertura de las sedes y equipos institucionales. En ambos casos, se asegura que las actividades se realicen de manera oportuna, planificada y conforme a los lineamientos institucionales.			





1	Recibir requerimiento de instalaciones y actualizaciones Cuando un área usuaria identifica la necesidad de instalación y/o actualización de software de seguridad, remite un oficio a la jefatura de la USTyR, quien se encarga de validar la solicitud y programar las atenciones correspondientes. Ir a la actividad N° 3.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
2	Revisar cronograma de instalaciones y actualizaciones Cuando no existe un requerimiento formal de las áreas usuarias, se procede a revisar el cronograma de instalaciones y/o actualizaciones de software de seguridad. A partir de esta revisión, se confirma la vigencia de licencias, la cobertura en oficinas, aulas y laboratorios de las sedes de la UNE EGYV y la disponibilidad de recursos técnicos y humanos, con lo cual se da inicio a la ejecución de las actividades según la programación. Ir a la actividad N° 3.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
3	Identificar requerimientos de software de seguridad Determinar los equipos, sistemas y servidores de cada sede que requieren instalación inicial, actualización o renovación del software de seguridad.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
4	Gestionar y validar licencias anuales Realizar la verificación, adquisición o renovación de licencias originales de software de seguridad, verificando autenticidad, vigencia y compatibilidad con la infraestructura institucional.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Jefe(a)
5	Coordinar con áreas usuarias Establecer comunicación con las áreas usuarias incluidas en el cronograma o en el requerimiento recibido, a fin de coordinar las fechas y horarios de las visitas para la instalación y/o actualización del software de seguridad. La coordinación asegura la disponibilidad de los equipos a intervenir, el acceso a las oficinas, aulas o laboratorios y la presencia del personal responsable designado por el área usuaria.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
6	Ejecutar instalación y actualización de software de seguridad Según el requerimiento recibido o la programación establecida, se procede a realizar la instalación y actualización de software de seguridad en los equipos, sistemas y servidores de las oficinas, aulas y laboratorios de las sedes de la UNE EGYV. Esta actividad contempla: • Instalación de software de seguridad: Se realiza la instalación del software de seguridad (antivirus, firewall, IDS, entre otros) en los equipos y servidores. Se verifica la compatibilidad con el sistema operativo y demás aplicaciones críticas institucionales. • Configuración de parámetros de seguridad: Una vez instalado el software, se ajustan las configuraciones aplicando las políticas institucionales de seguridad y las mejores prácticas técnicas. Se habilitan funciones de monitoreo, protección en tiempo real, control de accesos y reglas de seguridad específicas para garantizar niveles óptimos de protección. • Actualización y aplicación de parches: Se ejecutan las actualizaciones del software de seguridad y se aplican los parches liberados por el proveedor. Se valida que las actualizaciones estén correctamente implementadas y que el software responda de manera adecuada frente a nuevas amenazas digitales.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico



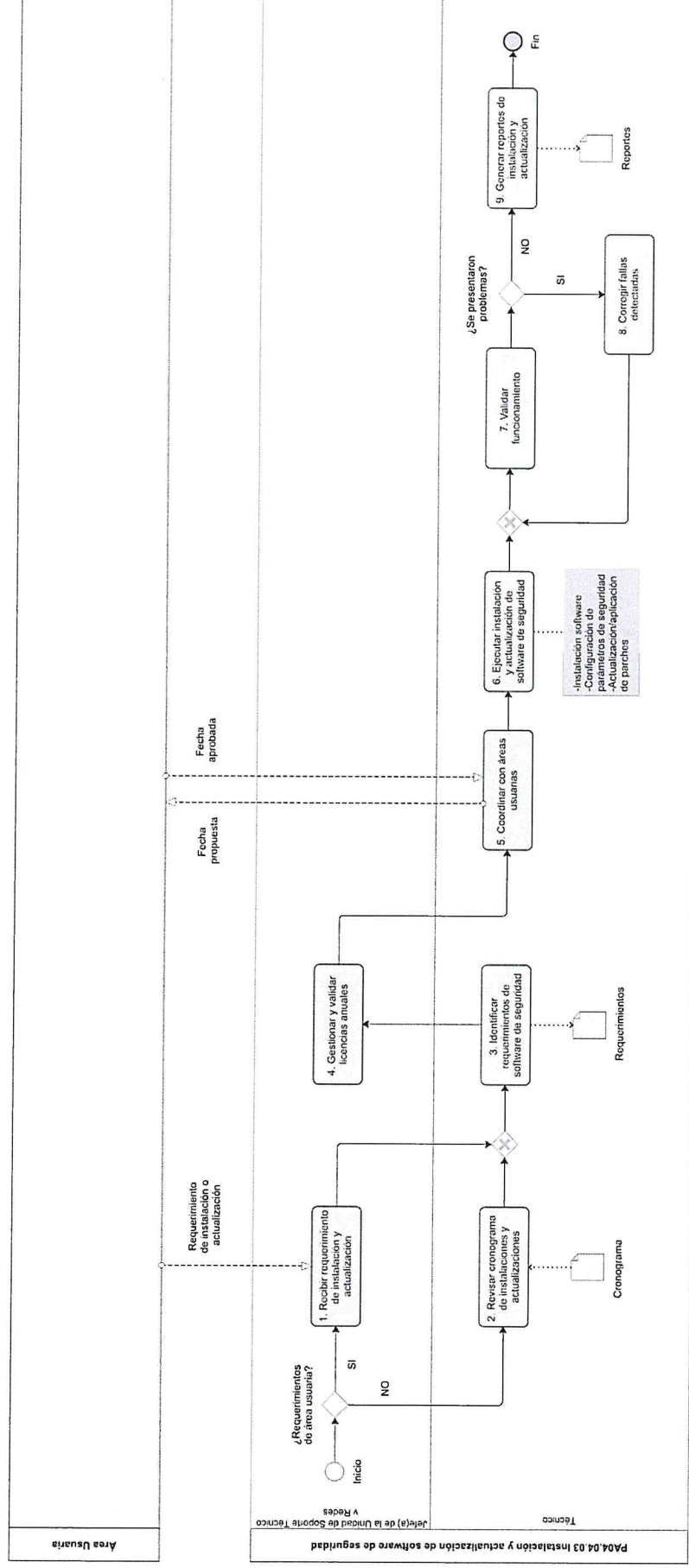


7	Validar funcionamiento Verificar que el software de seguridad instalado o actualizado opere correctamente en los equipos y servidores de las dependencias de la UNE EGYV. La validación incluye pruebas de activación de licencias, revisión de parámetros de configuración, monitoreo de protección en tiempo real y generación de reportes de actividad para confirmar la cobertura y operatividad total. ¿Se presentaron problemas? • SI: Ir a Actividad N° 8. • NO: Ir a Actividad N° 9.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
8	Corregir fallas detectadas Realizar las acciones correctivas para asegurar el óptimo funcionamiento del software de seguridad, que pueden incluir: • Reinstalación del software. • Reconfiguración de parámetros. • Aplicación nuevamente de parches. • Solución de incompatibilidades. • Coordinación con el proveedor en caso de incidencias críticas. • Otra solución identificada. Una vez corregidas las fallas, se repite la validación con el usuario para garantizar la conformidad y cobertura completa. Ir a la actividad N° 7.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
9	Generar reporte de instalación y actualización Al culminar las actividades de instalación y actualización, elaborar un reporte consolidado de resultados, en el que se incluye: dependencias (sedes, oficinas, aulas o laboratorios), tipo de intervención realizada (instalación, actualización o ambas), número de equipos cubiertos, incidencias presentadas, acciones correctivas aplicadas y estado final de cobertura. El reporte elaborado se remite a la Jefatura de la USTyR y, de corresponder, a la Dirección de la OTI o áreas usuarias solicitantes, asegurando la trazabilidad de la intervención, la transparencia en la gestión de la seguridad informática y la disponibilidad del documento para auditorías, controles internos y seguimientos posteriores.	Unidad de Soporte Técnico y Redes	Técnico
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de Cumplimiento de instalación y actualización de software de seguridad. • Tiempo de atención de requerimiento de instalación de software de seguridad. • Tiempo de atención de requerimiento de actualización de software de seguridad.			
Proceso relacionado			
• PA04.04 Gestión de Seguridad de TI.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.04.01 Elaboración e implementación de planes de seguridad de TI. • PA04.04.02 Ejecución periódica de respaldos para la recuperación de información.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Cronograma de instalación y actualización de software de seguridad.			





Diagrama de Flujo





9.5. Proceso Nivel 1 - Desarrollo y mantenimiento de Sistemas

	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1		
Nombre	Desarrollo y mantenimiento de Sistemas.		Tipo	Apoyo
Código	PA04.05		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 SIGA-UNE y aplicaciones que se desarrollan en la Unidad de Desarrollo de Sistemas.			
Dueño del Proceso	Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo de Sistemas.			
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV. • Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas. • Unidad de Tesorería. • Dirección de Registro y Servicios Académicos.			
ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Procedimientos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Solicitud de desarrollo de nuevo software. ▪ Solicitud de mantenimiento de software. ▪ Solicitud de ampliación de software.	PA04.05.01 Desarrollo, ampliación y mantenimiento de Software	▪ Nuevo Software desarrollado. ▪ Software optimizado. ▪ Software ampliado. ▪ Manual de usuario.	▪ Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.
• Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas.	▪ Solicitud de impresión de fotochecks.	PA04.05.02 Elaboración e impresión de los fotochecks	▪ Fotochecks impresos.	▪ Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas.
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Detalle de problemas en Software implementado por la UDS.	PA04.05.03 Soporte a Software desarrollado por la UDS	▪ Problemas de software solucionados.	▪ Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.
• Todas las Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	▪ Ingreso de documentación propia de la Unidad de Desarrollo de sistemas.	PA04.05.04 Gestión y organización de documentación interna	▪ Atención de la documentación ingresada. ▪ Seguimiento de la documentación hasta su atención final. ▪ Respuesta del resultado de atención de la documentación. ▪ Archivamiento de la documentación.	▪ Unidad de Desarrollo de Sistemas.





Unidad de Tesorería.	- Solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas. - Solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos.	PA04.05.05 Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación	- Archivo de Tasas Educativas en formato "ing". - Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing".	- Unidad de Tesorería. - Banco de la Nación.
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> - Jefe de la Unidad de Desarrollo de Sistemas - Analista de Sistemas - Programador. <u>Instalaciones:</u> - Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, área de prueba, almacenaje, etc.). - Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, mesa para reuniones y pizarra). - Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet). - Servicio de transporte. <u>Sistemas Informáticos:</u> - Portales Web. - SIGA UNE. - Licencia Office - Herramientas Informáticas. - Power Builder, - PHP con Laravel, - Oracle, - Visual Fox, - Adobe Acrobat, etc. <u>Equipos</u> - Computadora personal. - Laptop. - Impresora Multifuncional. - Proyector. - Otros.		- Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Desarrollo y mantenimiento de Sistemas. - Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de software - Porcentaje de atención de solicitudes de fotochecks - Tiempo promedio de atención de soporte técnico - Porcentaje de requerimientos atendidos - Porcentaje de cumplimiento en la generación de archivos.	

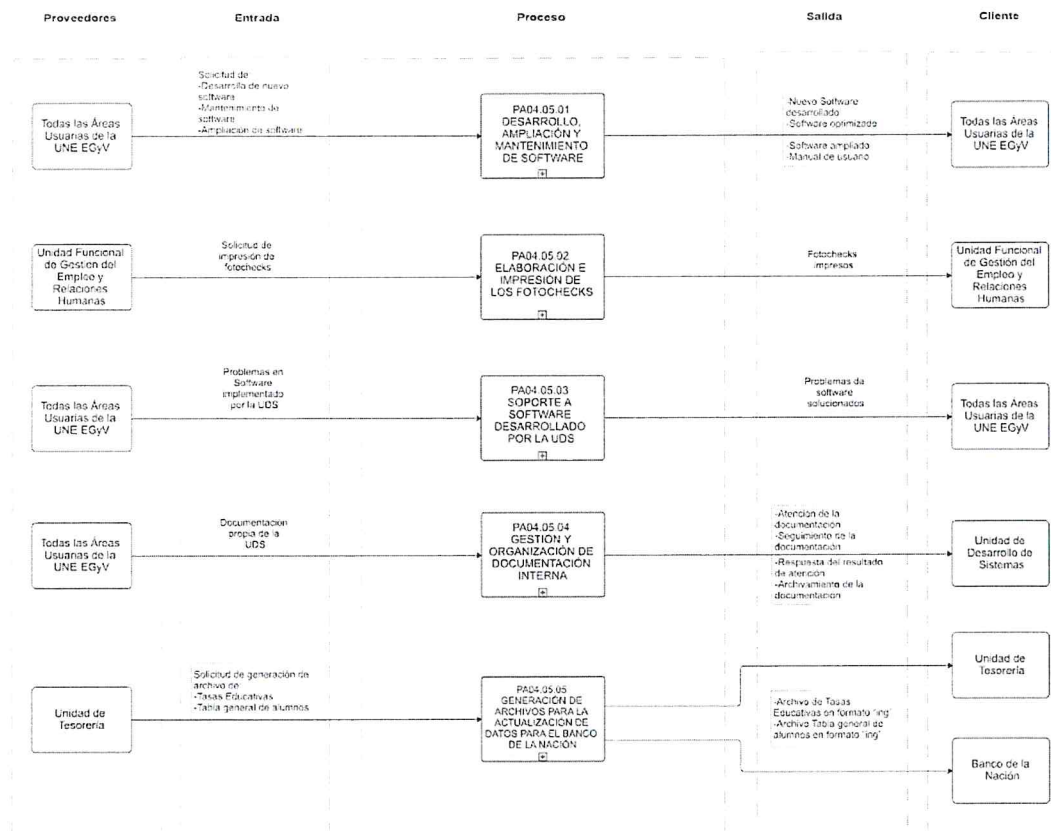




Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 3975-2025-R-UNE

PA04.05 DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS





9.5.1. 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	PA04.05.01	Versión	1.0
Objetivo	Atender los requerimientos para el desarrollo, ampliación y mantenimiento de software en las Áreas usuarias de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la información. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas. DEFINICIONES: • Área Usuaría: 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 UDS.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas" a "Unidad de Desarrollo de Sistemas".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0 y otros relacionados.	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	• Solicitud de desarrollo de nuevo software. • Solicitud de mantenimiento de software. • Solicitud de ampliación de software.	• Nuevo Software desarrollado. • Software optimizado. • Software ampliado. • Manual de usuario. • Informe técnico para contratación de terceros.	• Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con el correo u oficio enviado por el Área Usuaría, solicitando el desarrollo de nuevo software o mantenimiento / ampliación de software existente.			





1	Recibir y derivar la solicitud Recibir del área usuaria la solicitud de desarrollo, mantenimiento o ampliación de software y derivar a la Jefatura de la UDS para las gestiones correspondientes.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
2	Registrar y asignar la atención de la solicitud Registrar solicitud incluyendo el número de solicitud, fecha de recepción, área usuaria solicitante, responsable asignado y tipo de solicitud: • Desarrollo de nuevo software. • Ampliación de software. • Mantenimiento de software. Este registro permite dar seguimiento a cada solicitud desde su recepción, así como identificar el tiempo de inicio de atención. A su vez, dependiendo del tipo de solicitud, se asigna al personal responsable de la UDS. ¿Cuál es la solicitud? • Si se trata de desarrollo de nuevo software o ampliación del software existente, se deriva al Analista (ir a Actividad N° 3). • Si se trata de mantenimiento de software existente, se deriva al Programador (ir a Actividad N° 10).	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
3	Contactar a usuario y agendar entrevista Recibir la solicitud y revisar qué servicio requiere el área usuaria (desarrollo de nuevo software o ampliación de software existente) para analizar la información adicional que se necesita. 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.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista
4	Entrevistar a usuario En la entrevista, sea virtual o presencial, se solicita la información necesaria y relevante, a fin de conocer 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 y/o registran los tiempos en que el usuario envía datos solicitados y necesarios para poder realizar el servicio, entre otras coordinaciones.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista
5	Elaborar y/o modificar modelos de datos Con la información obtenida, se elaboran los modelos de datos (flujos, estructura de tablas, diccionario de datos, entre otros) o se corrigen en caso de que ya existan y presenten observaciones del usuario. Una vez finalizados, se remiten al programador de la UDS para su implementación.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista
6	Realizar diseño de pantallas A partir de los modelos de datos recibidos y en coordinación con el Analista responsable del servicio, se desarrolla el diseño de las pantallas, lo que puede requerir una o varias sesiones de trabajo.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
7	Ejecutar procesos de programación Con los modelos de datos y diseños de pantalla definidos, realizar los procesos de programación y se preparan los módulos para el ingreso de datos. Antes de su presentación al usuario, efectuar las pruebas correspondientes.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador





8	Presentar módulos a usuarios para ingreso de datos Presentar al usuario los módulos del nuevo software desarrollado o del software ampliado, ejecutando la corrida del sistema y mostrando su operatividad. ¿Usuario conforme? • SI: Ir a Actividad N° 9 • NO: Ir a Actividad N° 5	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
9	Elaborar reportes de ejecución Con la aprobación del usuario, se generan los reportes correspondientes de acuerdo con los requerimientos establecidos, asegurando que reflejen la información validada en la ampliación o desarrollo de nuevo software. Ir a Actividad N° 14	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
10	Contactar y coordinar con usuario Mediante comunicación telefónica o presencial, solicitar al usuario más información respecto a lo que requiere, así como también, se agenda la fecha para la realización del servicio de mantenimiento.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
11	Ejecutar mantenimiento de software En la fecha y hora pactada con el usuario, realizar de manera presencial o remota, los trabajos de mantenimiento de software de acuerdo con lo requerido.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
12	Realizar pruebas hasta conformidad de usuario Culminados los trabajos de mantenimiento de software, de manera presencial o remota, realizar las pruebas y evaluaciones del caso en coordinación con el usuario hasta tener su conformidad.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
13	Reenviar conformidad La conformidad otorgada por el usuario, vía correo, es reenviada a la Jefatura de la UDS con copia a la Dirección de la OTI para su conocimiento. Ir a Actividad N° 14	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
14	Elaborar y/o actualizar manuales Según el tipo de servicio (nuevo desarrollo, mantenimiento o ampliación de software), elaborar o actualizar los manuales que funcionarán como guía de uso, los cuales se entregan al usuario en formato físico y/o digital.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
15	Capacitar a usuario Brindar capacitación al usuario para asegurar el correcto aprovechamiento del software y apoyar el óptimo desarrollo de sus funciones y actividades.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
16	Cargar software a producción Con la confirmación del programador sobre la capacitación adecuada de los usuarios, gestionar las acciones necesarias para implementar el software en el entorno de producción.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
17	Elaborar y hacer firmar constancia Elaborar y firmar la constancia de entrega del software (nuevo desarrollo, ampliación o mantenimiento), la cual se encuentra firmada por el área usuaria y conservar el cargo del documento firmado como respaldo del proceso.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)

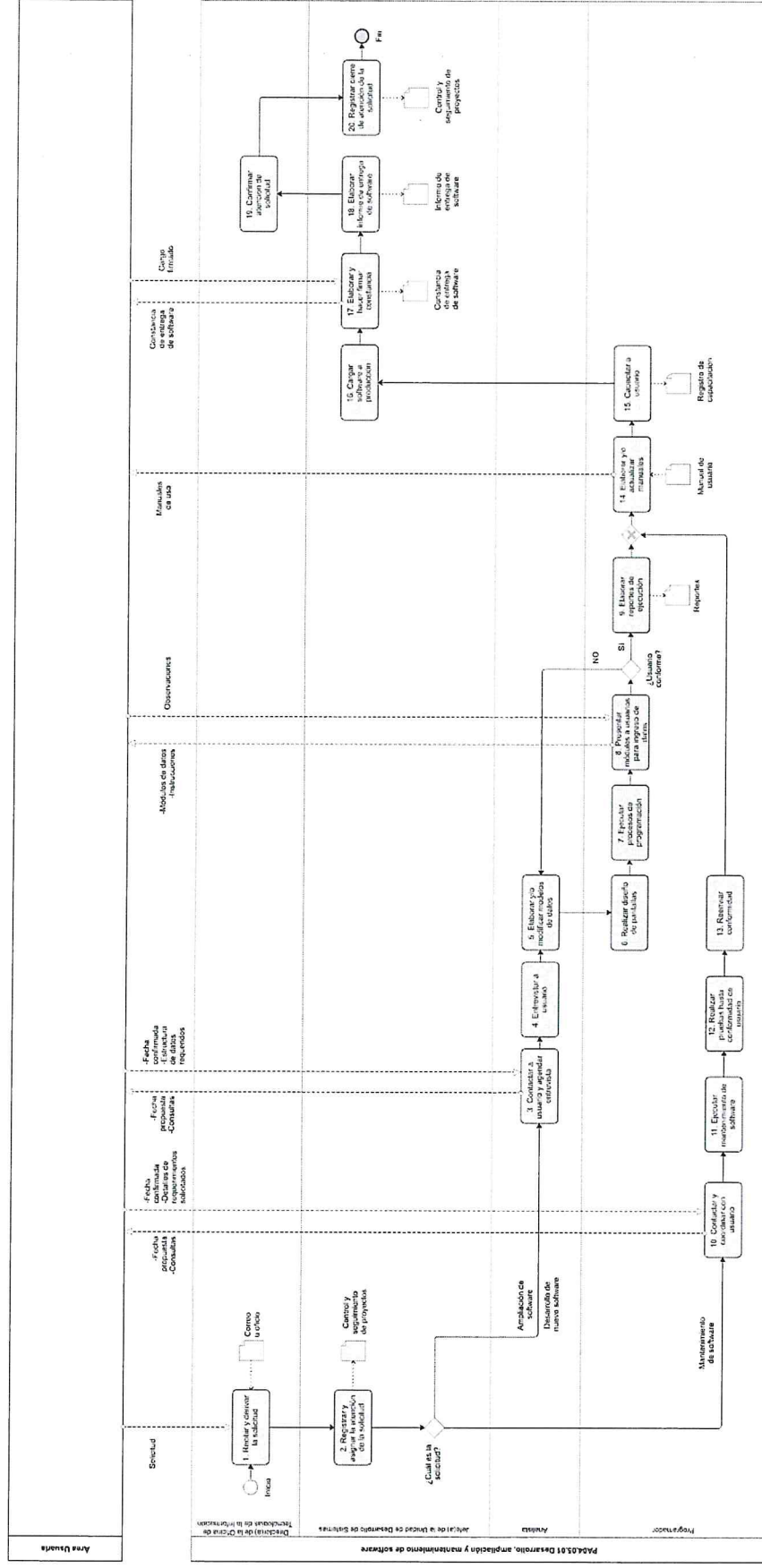




18	Elaborar informe de entrega de software Elaborar y remitir el informe de entrega de software (nuevo desarrollo, ampliación o mantenimiento), que se remite al solicitante mediante oficio, adjuntando la documentación correspondiente. Asimismo, se comunica a la OTI para su conocimiento.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
19	Confirmar atención de solicitud Informar mediante oficio (físico y/o digital) que se ha atendido lo solicitado por el área usuaria.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
20	Registrar cierre de atención de la solicitud Una vez concluida la atención de la solicitud (desarrollo de nuevo software, ampliación de software, mantenimiento de software), consolidar y registrar los datos obtenidos durante el proceso, incluyendo: número de solicitud, tipo de solicitud, área usuaria, responsable asignado, fechas de inicio y cierre, observaciones y documentos de respaldo (actas, informes y constancias).	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de cumplimiento de requerimientos de software.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte de Sistemas.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.03 Soporte a Software desarrollado por la UDS.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Control y seguimiento de proyectos de software • Constancia de entrega de software. • Acta de reunión. • Acta de conformidad de servicio.			



Diagrama de Flujo





9.5.2. Procedimiento - Elaboración e impresión de los fotochecks

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Elaboración e impresión de los fotochecks.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.05.02	Versión	1.0
Objetivo	Elaborar el documento de identificación institucional.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la información. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	<u>SIGLAS</u> • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas. <u>DEFINICIONES</u> • 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas" a "Unidad de Desarrollo de Sistemas".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE-Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0 y otros relacionados.	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas.	• Solicitud de impresión de fotochecks.	• Fotochecks impresos.	• Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud enviada por la Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas, solicitando a la Jefatura de la UDS la impresión de fotochecks.			
1	Recibir solicitud Recibir la solicitud de impresión de fotocheck para trabajadores de la UNE EGYV (administrativos y/o docentes). Esta solicitud debe contener: código del personal, ficha de datos, foto física o virtual (fondo negro y ropa de vestir).	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)





2	Validar Solicitud Revisar que la solicitud contenga los datos completos y necesarios para poder atenderse. En el caso que se encuentren observaciones, se devuelve para que se subsane. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N° 4 • NO: Ir a Actividad N° 3	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
3	Retornar para subsanación De la relación recibida, separar los que no cuentan con la información completa y reenvía dicha lista a la Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas, quienes tendrán que realizar las modificaciones del caso y enviar una nueva solicitud. Ir al inicio del procedimiento	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
4	Asignar atención de solicitud Asignar el servicio a uno de los técnicos de la unidad enviando la relación de los trabajadores que pasaron el filtro respectivo.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
5	Registrar atención de solicitud Registrar la atención de la solicitud, consignando los siguientes datos para la elaboración de los fotochecks: número de solicitud, fecha de recepción, área usuaria, personal involucrado, responsable técnico asignado, tipo de solicitud requerida: • Nuevo fotocheck. • Reposición de fotocheck. • Actualización de datos. Se sabe que la atención de la solicitud depende del tipo de personal que puede ser nuevo o que ya exista. ¿Tipo de usuario? • Personal nuevo, ir a Actividad N° 6 • Personal existente, ir a Actividad N° 9	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
6	Verificar y crear registro Verificar los datos del personal nuevo que requiere fotocheck y proceder a crear sus respectivos registros: • Código de trabajador. • Sexo. • Tipo (administrativo / docente).	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
7	Ingresar / Actualizar datos del personal Ingresar 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 Desarrollo de Sistemas	Programador
8	Cargar foto del personal De ser foto física, realizar el escaneo y carga a la Base de Datos (Oracle), de ser foto virtual, la carga es directa. Ir a actividad N° 10	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
9	Verificar motivo de solicitud Para el caso del personal existente, verificar el motivo por el cual se está requiriendo la impresión de un nuevo fotocheck. ¿Motivo? • Por modificación de datos y/o foto, ir a Actividad N° 7 • Por pérdida, Ir a Actividad N° 10	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador



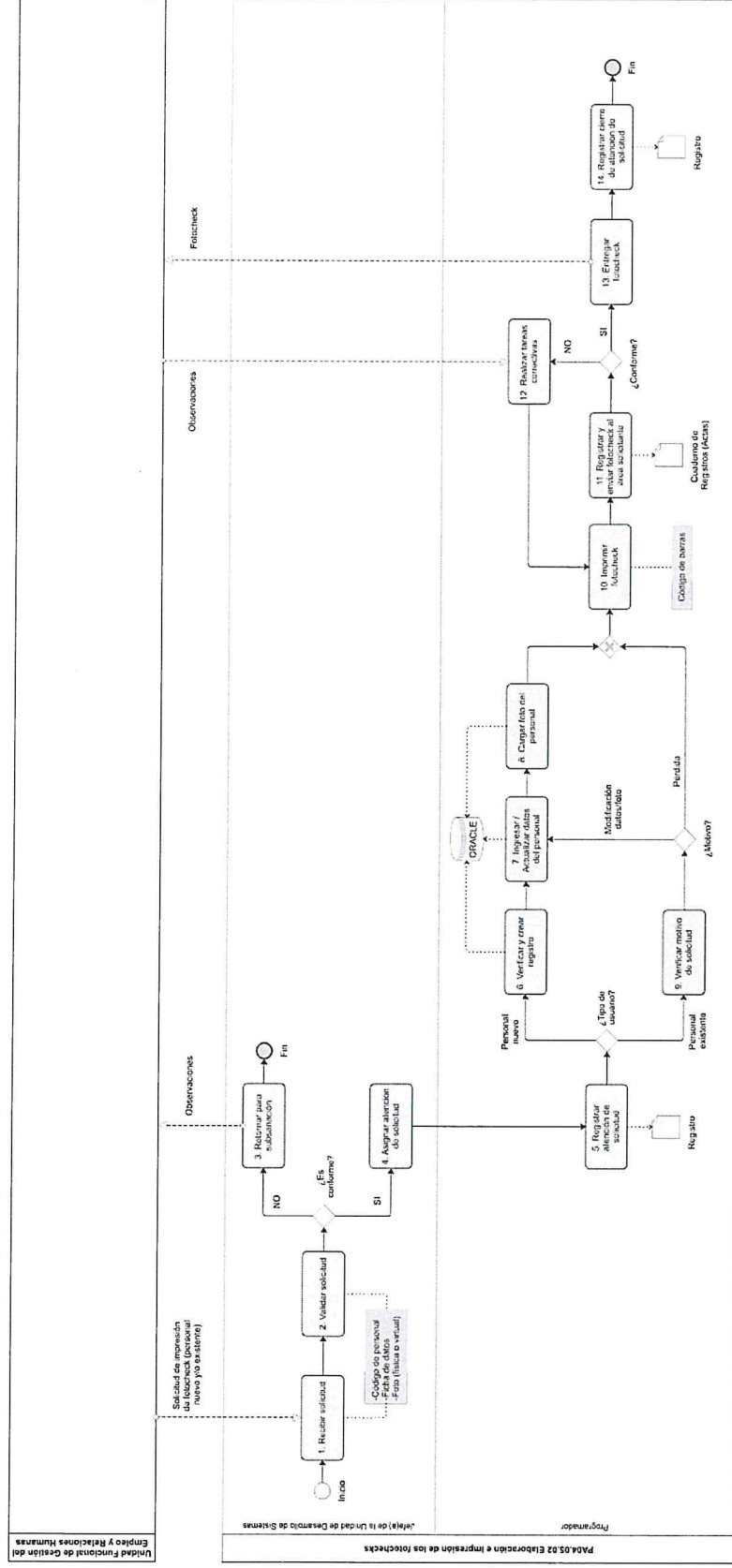


10	Imprimir fotocheck Generar el código de barras e imprimir el fotocheck según los parámetros correspondientes.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
11	Registrar y enviar fotocheck Registrar los datos en el Cuaderno de Registro (código de trabajador, nombres, apellidos, código de barras) y enviar a la Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas, donde deben revisar y dar su validación. ¿Es conforme? • SI: Ir a Actividad N° 12 • NO: Ir a Actividad N° 11	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
12	Realizar tareas correctivas Recibidas las observaciones por parte de la Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas, realizar las acciones correctivas del caso para volver a imprimir. Ir a Actividad N° 10	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
13	Entregar fotocheck Con la conformidad de la Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas respecto de la impresión de fotochecks, coordinar y ejecutar la entrega. • En caso se entrega sea directa al trabajador (con autorización de la Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas), se hace firmar el Cuaderno de Registro. • En caso la entrega sea a la Unidad Funcional de Gestión del Empleo y Relaciones Humanas, realizar una copia del Oficio para que sea firmado por el colaborador que recibe los fotochecks como constancia de cargo.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
14	Registrar cierre de atención de solicitud Una vez concluida la atención de la solicitud (nuevo fotocheck, reposición de fotocheck, actualización de datos), registrar y consolidar los datos obtenidos durante el proceso, incluyendo: número de solicitud, tipo de solicitud, área usuaria, datos del trabajador, fecha de inicio, fecha de cierre.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de atención de solicitudes de fotochecks.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte de Sistemas.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• No aplica.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Ficha De Datos. • Registro de solicitud. • Cuaderno de Registro.			





Diagrama de Flujo





9.5.3. Procedimiento - Soporte a Software desarrollado por la UDS

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Soporte a Software desarrollado por la UDS.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.05.03	Versión	1.0
Objetivo	Atender necesidades urgentes y rápidas de los usuarios en problemas detectados en algún software implementado por la UDS.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la información. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Todas la Áreas de la UNE EGyV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas. • USTyR: Unidad de Soporte Técnico y Redes. DEFINICIONES • Área Usuaría: 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 UDS. • 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas" a "Unidad de Desarrollo de Sistemas".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0 y otros relacionados.	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.	• Detalle de problemas en Software implementado por la UDS.	• Problemas de software solucionados.	• Todas las Áreas Usuarías de la UNE EGYV.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El proceso inicia con la solicitud del área usuaria de la UNE EGYV, indicando los problemas presentados con algún software que ha sido implementado en su momento por la UDS.			



1	Recibir solicitud y asignar responsable Recibir por correo electrónico o llamada telefónica, la solicitud de atención correspondiente al reporte de un problema que afecta el funcionamiento óptimo de un software implementado por la UDS. Con base en ello, evaluar la naturaleza y urgencia del inconveniente, y considerando la disponibilidad y especialización del personal, se asigna la atención del caso a uno de los programadores de la Unidad. Durante este proceso, se proporciona al programador toda la información relevante recibida, con el fin de facilitar una resolución oportuna y efectiva del problema.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
2	Registrar atención de problema reportado Registrar la atención del problema reportado que incluye: número de solicitud o incidente, fecha de recepción, usuario o área afectada, tipo de problema, programador responsable. Este registro constituye el punto de partida para el seguimiento de cada caso y permite medir el tiempo de respuesta y resolución del servicio brindado.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
3	Alistar herramientas necesarias De acuerdo con la naturaleza de los problemas reportados, alistar las herramientas necesarias para la atención.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
4	Intentar solución vía telefónica o virtual En comunicación telefónica con el usuario o vía remota, se dan las instrucciones necesarias para que se apliquen, en búsqueda de la solución del problema reportado. ¿Problema solucionado? • SI: Ir a Actividad N° 7 • NO: Ir a Actividad N° 5	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
5	Coordinar asistencia in situ De no encontrar 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 Desarrollo de Sistemas	Programador
6	Realizar tareas para solucionar problema En la fecha y hora acordada, y en el lugar de trabajo del usuario, se realizan las acciones necesarias (configuraciones, ajustes, entre otros) para resolver los problemas reportados. Nota: Si algún problema no pudiera ser resuelto tras agotar los recursos de la UDS, se informa a la Jefatura para coordinar el apoyo de otras unidades de la OTI (por ejemplo, USTyR en casos de licencias, virus o fallas de hardware). Ir a Actividad N° 7	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
7	Elaborar y hacer firmar ficha de atención Realizado el levantamiento de los problemas reportados con algún software implementado por la UDS, y efectuada las pruebas y validación respectivas, elaborar la ficha de atención correspondiente, la cual debe ser firmada por el usuario.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador



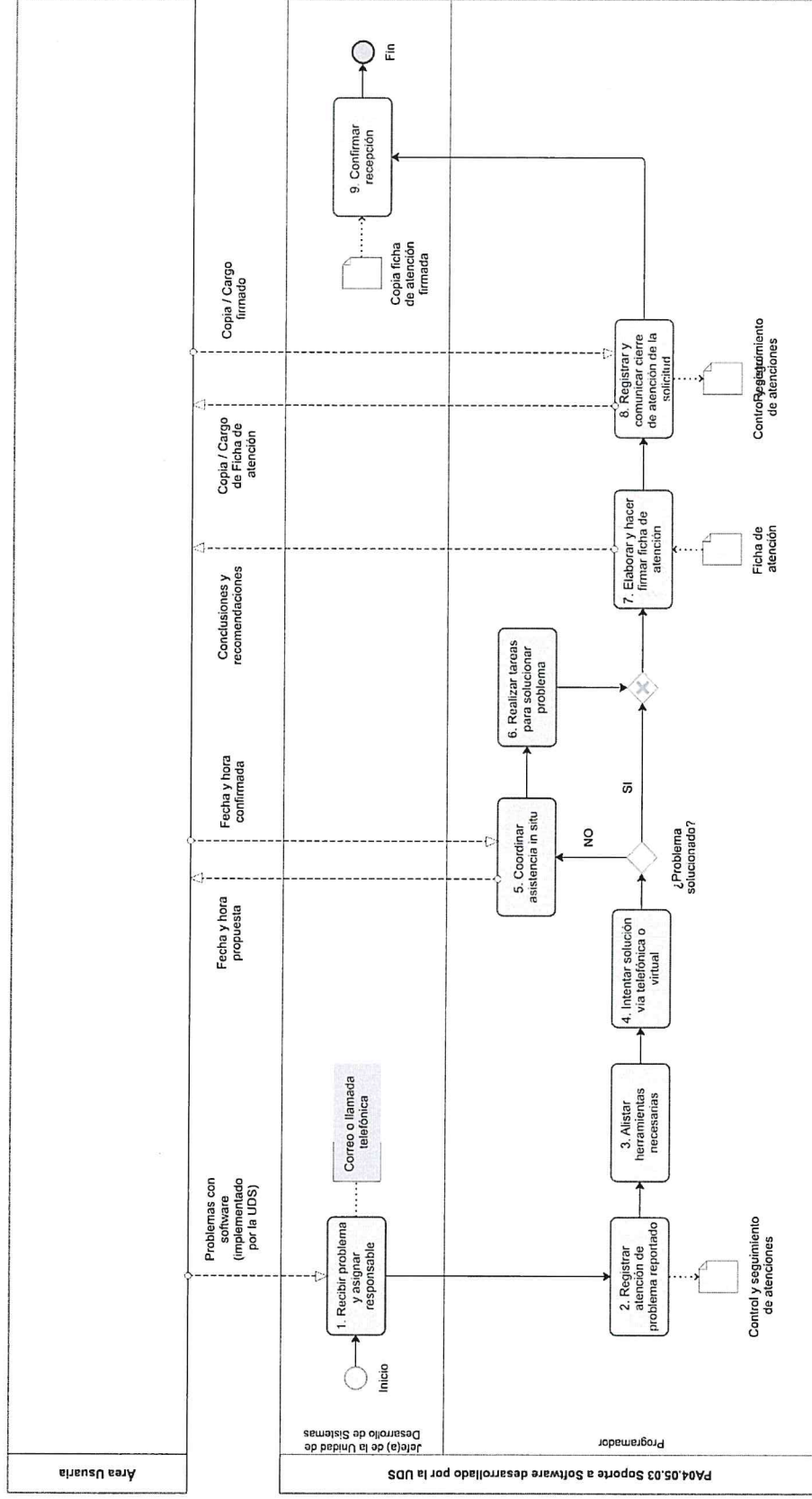


8	Registrar y comunicar cierre de atención de la solicitud Registrar el cierre de la atención, consolidando la información correspondiente a la solicitud atendida: número de solicitud o incidente, tipo de problema, área usuaria, programador responsable, fecha de inicio y fecha de cierre. Finalmente, comunicar a la Jefatura de la UDS la culminación del servicio de soporte, adjuntando la ficha de atención firmada por el usuario como constancia del trabajo realizado.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Programador
9	Confirmar recepción Confirmar al programador que realizó el servicio la recepción de la comunicación enviada.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Tiempo promedio de atención de soporte técnico.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte de Sistemas.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• No aplica.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Control y seguimiento de atenciones • Ficha de atención.			





Diagrama de Flujo





9.5.4. 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	PA04.05.04	Versión	1.0
Objetivo	Gestionar la recepción, canalización y atención de los requerimientos documentales de la Unidad provenientes de fuentes internas y externas, con el fin de viabilizar el cumplimiento de las funciones y servicios a cargo de la Unidad, garantizando su trazabilidad y respuesta oportuna.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la información. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión		





	de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		
--	--	--	--





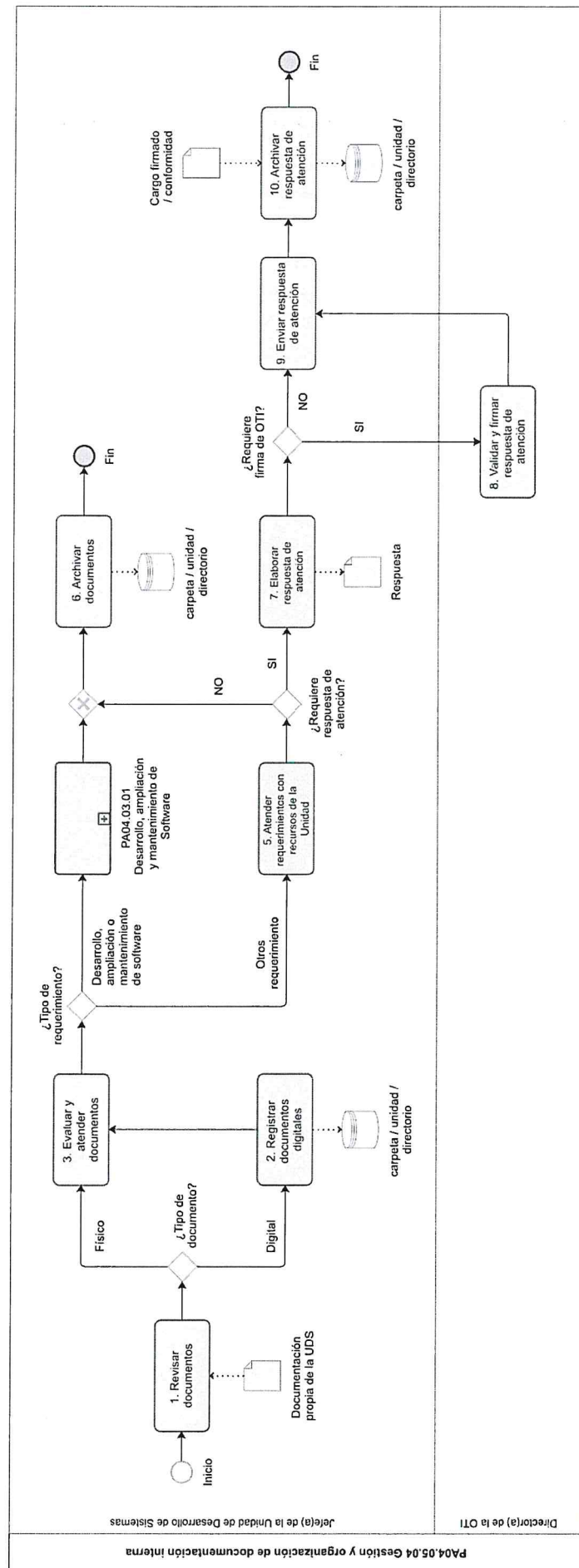
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Revisar documentos Revisar los documentos de la UDS que pueden estar relacionados con requerimientos internos de la propia unidad o solicitudes de las áreas usuarias de la UNE EGYV. Con base en esta revisión, se clasifica y registra el tipo de documento recibido, el cual puede presentarse en formato digital o físico. ¿Tipo de documento? - Documento en Digital: Ir a Actividad N° 2. - Documento en Físico: Ir a Actividad N° 3. Nota: Los documentos pueden haber sido derivados previamente por la Dirección de la OTI o enviados directamente por las distintas áreas usuarias, previa coordinación. Estos pueden recibirse mediante oficio, solicitud, memorando o correo electrónico. En casos excepcionales, también se aceptan mensajes escritos a través de medios digitales (como WhatsApp o SMS), excluyendo las llamadas telefónicas.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
2	Registrar documentos digitales Registrar los documentos que ingresan por medios digitales que son guardados en la carpeta / unidad / directorio correspondiente. Este registro asegura la trazabilidad y disponibilidad del requerimiento para futuras consultas o auditorías. Ir a Actividad N° 3.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
3	Evaluar y atender documentos Revisar y evaluar el documento, determinando el tipo de requerimiento que debe ser atendido. ¿Tipo de requerimiento? - Desarrollo, ampliación o mantenimiento de software: Ir a Actividad N° 4. - Otros requerimientos: Ir a Actividad N° 5.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
4	PA04.03.01 Desarrollo, ampliación y mantenimiento de Software Derivar el requerimiento a este procedimiento específico para su atención. Asignar al personal responsable de ejecutar el servicio, asegurando su cumplimiento conforme a los lineamientos establecidos. Ir a Actividad N° 6.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
5	Atender requerimientos con recursos de la Unidad Cuando se trata de otros requerimientos internos, atenderlos directamente utilizando los recursos disponibles de la Unidad. Durante este proceso, pueden generarse documentos, realizarse gestiones o efectuarse coordinaciones con el área usuaria. ¿Requiere respuesta de atención? - SI: Ir a Actividad N° 7. - NO: Ir a Actividad N° 6.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
6	Archivar documento En caso de que los requerimientos no demanden una respuesta, los documentos son archivados como registro de conocimiento en la carpeta o directorio correspondiente, según el tipo de soporte (físico o digital). FIN DEL PROCESO.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)





7	Elaborar respuesta de atención Redactar la respuesta de atención, que puede incluir conclusiones, recomendaciones o acciones realizadas. Este documento busca dar trazabilidad y formalidad a la atención brindada, asegurando que el usuario reciba retroalimentación sobre su solicitud. ¿Requiere firma de la Dirección de la OTI? • SI: Ir a Actividad N° 8. • NO: Ir a Actividad N° 9.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
8	Validar y firmar respuesta de atención Revisar la respuesta elaborada, validar y firmar su contenido en señal de conformidad. Posteriormente, el documento es retornado a la Jefatura de la UDS o, de corresponder, se remite directamente al área usuaria. Ir a Actividad N° 9.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
9	Enviar respuesta de atención Enviar la respuesta de atención al área solicitante mediante oficio físico o correo electrónico, garantizando su envío dentro de los plazos establecidos y adjuntando la documentación correspondiente.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
10	Archivar respuesta de atención Una vez obtenida la respuesta de conformidad o cargo firmado por el área usuaria, se archiva en la carpeta / unidad / directorio correspondiente, quedando como respaldo del proceso y evidencia del cierre del requerimiento.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de requerimientos atendidos.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Soporte de Sistemas.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.03.01 Desarrollo, ampliación y mantenimiento de software. • PA04.03.02 Elaboración e impresión de fotochecks. • PA04.03.03 Soporte a Software desarrollado por la UDS. • PA04.03.05 Generación de archivo para actualización de datos.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Control y seguimiento de atenciones.			

Diagrama de Flujo



[Firma]

[Firma]



9.5.5. Procedimiento - Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Generación de archivos para la actualización de datos para el Banco de la Nación.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.05.05	Versión	1.0
Objetivo	Generar archivos para la actualización de tasas educativas y datos de alumnos, por parte del Banco de la Nación, a fin de garantizar la correcta ejecución de las transacciones y trámites correspondientes.		
Dueño del Procedimiento	Jefe(a) de la Unidad de Desarrollo de Sistemas		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la información. - Unidad de Desarrollo de Sistemas. - Unidad de Tesorería. - Dirección de Registro y Servicios Académicos.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 003-2023-PCM/SGTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. UDS: Unidad de Desarrollo de Sistemas. DEFINICIONES: 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	
1.1	Alcance	Cambio en la denominación de "Unidad de Análisis y Desarrollo de Sistemas" a "Unidad de Desarrollo de Sistemas".	
1.1	Base Normativa	Se ha añadido la Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE- Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0 y otros relacionados.	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Unidad de Tesorería.	- Solicitud de generación de archivo de Tasas Educativas. - Solicitud de generación de archivo Tabla general de alumnos.	- Archivo de Tasas Educativas en formato "ing". - Archivo Tabla general de alumnos en formato "ing".	- Unidad de Tesorería - Banco de la Nación.





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento inicia con la solicitud enviada por la Unidad de Tesorería, requiriendo a la Jefatura de la UDS, la generación del archivo de "Tasas Educativas" o "Tabla General de Alumnos". - Para las Tasas Educativas, la Unidad de Tesorería proporciona la información correspondiente, la cual es convertida al formato requerido por el Banco de la Nación. - Para la Tabla General de Alumnos, la Dirección de Registro y Servicios Académicos actualiza y mantiene la base de datos de los estudiantes, de donde se extrae la información para su conversión al formato solicitado por el Banco de la Nación.			
1	Recibir y Derivar Recibir la solicitud de la elaboración del archivo digital por parte de la Unidad de Presupuesto, para la actualización de: Tasas Educativas, en la base de datos del Banco de la Nación (todas sus agencias). Datos de alumnos de la UNE EGYV, en la base de datos del Banco de la Nación (todas sus agencias). Dependiendo el requerimiento, derivar la solicitud a uno de los Analistas o Programadores de la UDS para la atención del caso. ¿Requerimiento? - Tasas educativas: Ir a Actividad N° 2. - Datos de alumnos: Ir a Actividad N° 4.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
2	Extraer datos del SIGA UNE Ingresar 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. ¿Existen tasas duplicadas? - SI: Ir a Actividad N° 3. - NO: Ir a Actividad N° 5.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista / Programador
3	Derivar a solicitante para subsanación Al encontrar datos de Tasas Educativas duplicadas, informar y enviar a la Unidad de Tesorería el detalle de los errores para que realicen las gestiones correctivas correspondientes en el SIGA UNE. NOTA: Una vez realizadas las modificaciones del caso, inmediatamente la Unidad de Tesorería debe comunicar a la UDS. Ir a Actividad N° 2.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Jefe(a)
4	Extracción mediante programa web Acceder al sistema de la UNE EGYV que contiene la base de datos general de alumnos. Mediante la ejecución del programa correspondiente, realizar la extracción de la información actualizada de la Tabla General de Alumnos. Ir a Actividad N° 5.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista / Programador
5	Generar archivo en formato ".sdf" Luego de ejecutar la corrida en el programa, generar el archivo respectivo en formato ".sdf".	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista / Programador



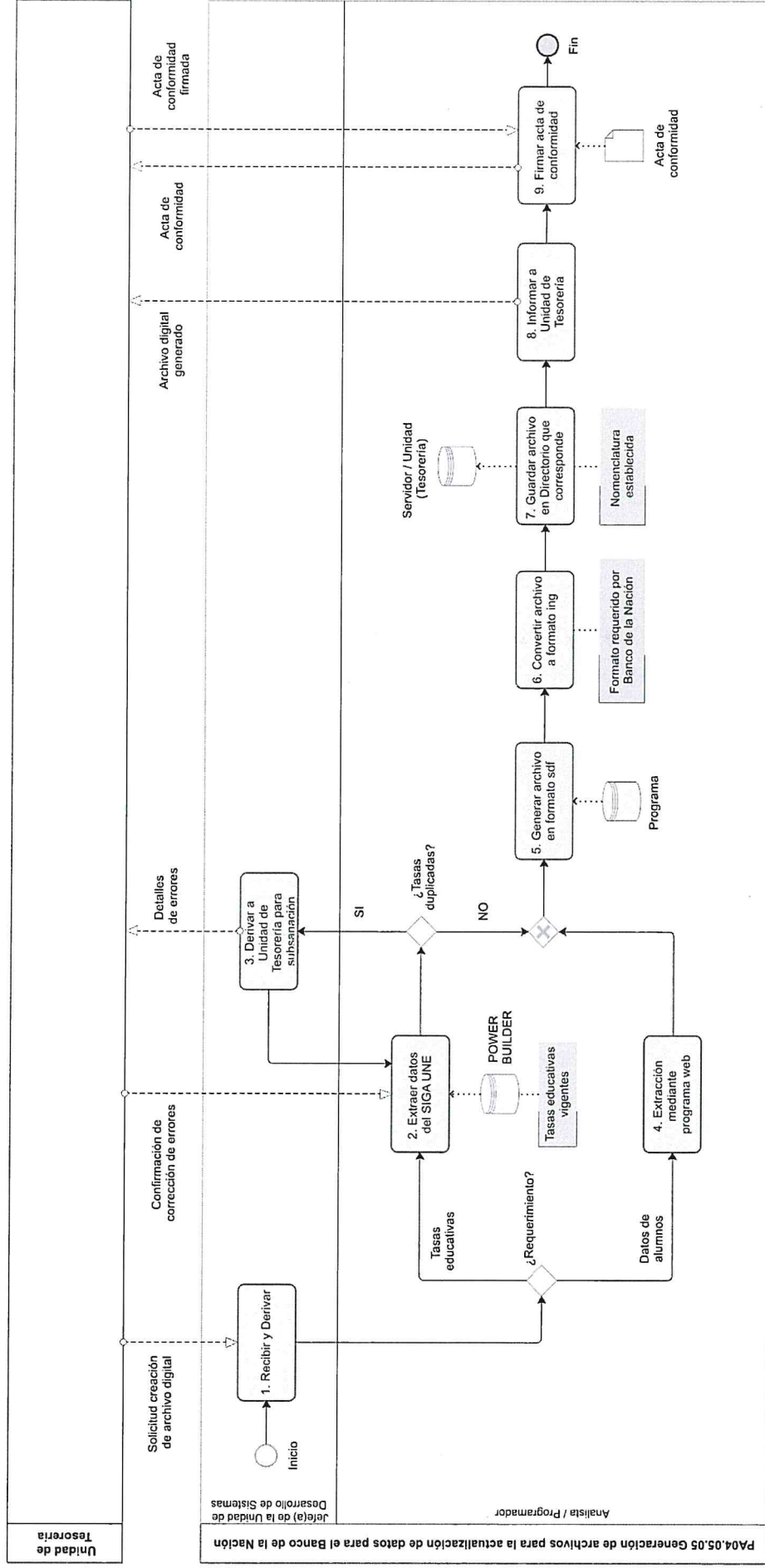


6	Convertir archivo a formato "ing" Convertir el archivo de extensión "sdf" a extensión "ing" (requerida por el Banco de la Nación) siendo la nomenclatura del archivo el siguiente: • Para Tasas educativas: "001AAAAMDDT.ING" donde las letras "A" representan el año, las letras "M" representan el mes (número de mes), las letras "D" representan el día del mes (número) y la letra "T" indica que el archivo corresponde a Tasas Educativas. • Para Datos de Alumnos: "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 Desarrollo de Sistemas	Analista / Programador
7	Guardar archivo en Directorio que corresponde Guardar el archivo generado en la carpeta / unidad / servidor que corresponda.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista / Programador
8	Informar a Unidad de Tesorería Culminadas las actividades de generación del archivo de Tasas Educativas o la Tabla general de alumnos, informar a la Unidad de Tesorería.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista / Programador
9	Firmar acta de conformidad Una vez confirmada la correcta generación y entrega del archivo, la Unidad de Tesorería verifica su funcionamiento y compatibilidad de los archivos generados. Finalmente, de no presentarse observaciones, firmar el acta de conformidad, dejando constancia del cumplimiento del requerimiento y la finalización del proceso.	Unidad de Desarrollo de Sistemas	Analista / Programador
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Porcentaje de cumplimiento en la generación de archivos.			
Proceso relacionado			
• PA04.03 Desarrollo y mantenimiento de Sistemas.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• No aplica.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Control y seguimiento de envíos al BN. • Acta de conformidad.			





Diagrama de Flujo





9.6. Proceso Nivel 1 - Gestión de Transformación Digital

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1	
Nombre		Gestión de Transformación Digital.		Tipo	Apoyo
Código		PA04.06		Versión	1.0
Objetivo		Dirigir, coordinar y supervisar las acciones de transformación digital en la institución, garantizando la implementación de lineamientos, normativas y estrategias que fortalezcan la gestión pública digital en concordancia con la Política Nacional de Transformación Digital y otras disposiciones normativas vigentes.			
Dueño del Proceso		Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital			
Alcance		• Comité de Gobierno y Transformación Digital de la UNE EGYV. • Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad de Soporte Técnico y Redes. • Unidad de Desarrollo de Sistemas. • Áreas Usuarias de la UNE EGYV.			
ELEMENTOS DEL PROCESO					
Proveedores		Entradas / Insumos	Procedimientos	Salidas / Productos	Usuarios
▪ Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. ▪ Comité de Gobierno y Transformación Digital.		▪ Normativas nacionales. ▪ Lineamientos de transformación digital. ▪ Diagnósticos digitales.	PA04.06.01 Elaboración de normativas de transformación digital	▪ Documentos normativos de transformación digital aprobados.	▪ Áreas usuarias de la UNE EGYV.
▪ Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. ▪ Comité de Gobierno y Transformación Digital. ▪ Oficina de Planeamiento y Presupuesto.		▪ Política Nacional de Transformación Digital. ▪ Normativas nacionales. ▪ Plan de Gobierno Digital de la UNE. ▪ Plan Estratégico Institucional de la UNE.	PA04.06.02 Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital	▪ Estrategia digital institucional aprobada.	▪ Áreas usuarias de la UNE EGYV.
▪ Áreas usuarias de la UNE EGYV. ▪ Comité de Gobierno y Transformación Digital.		▪ Solicitud de proyectos de transformación digital. ▪ Portafolio de proyectos de TI del Plan de Gobierno Digital.	PA04.06.03 Gestión de proyectos digitales	▪ Proyectos digitales implementados.	▪ Áreas usuarias de la UNE EGYV.
▪ Áreas usuarias de la UNE EGYV.		▪ Solicitudes de asesoría de transformación digital.	PA04.06.04 Asesoría en transformación digital	▪ Asesoría de transformación digital brindada. ▪ Informe de atención en asesoría de transformación digital.	▪ Áreas usuarias de la UNE EGYV. ▪ Unidad Funcional de Transformación Digital.





Áreas usuarias de la UNE EGyV.	Requerimiento de capacitación.	PA04.06.05 Gestión de capacitaciones en competencias digitales	- Programa de capacitación. - Reporte de capacitación.	Áreas usuarias de la UNE EGyV.
- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. - Autoridades internas de la UNE EGyV. - Áreas usuarias de la UNE EGyV.	- Requerimiento de reporte digital. - Información de áreas usuarias.	PA04.06.06 Elaboración de reportes digitales	Reporte digital.	- Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. - Autoridades internas de la UNE EGyV.
- Órganos solicitantes. - Áreas usuarias de la UNE EGyV.	- Requerimiento de análisis de datos. - Datos de áreas usuarias.	PA04.06.07 Gestión y análisis de datos	Informes de análisis de datos.	Órganos solicitantes.

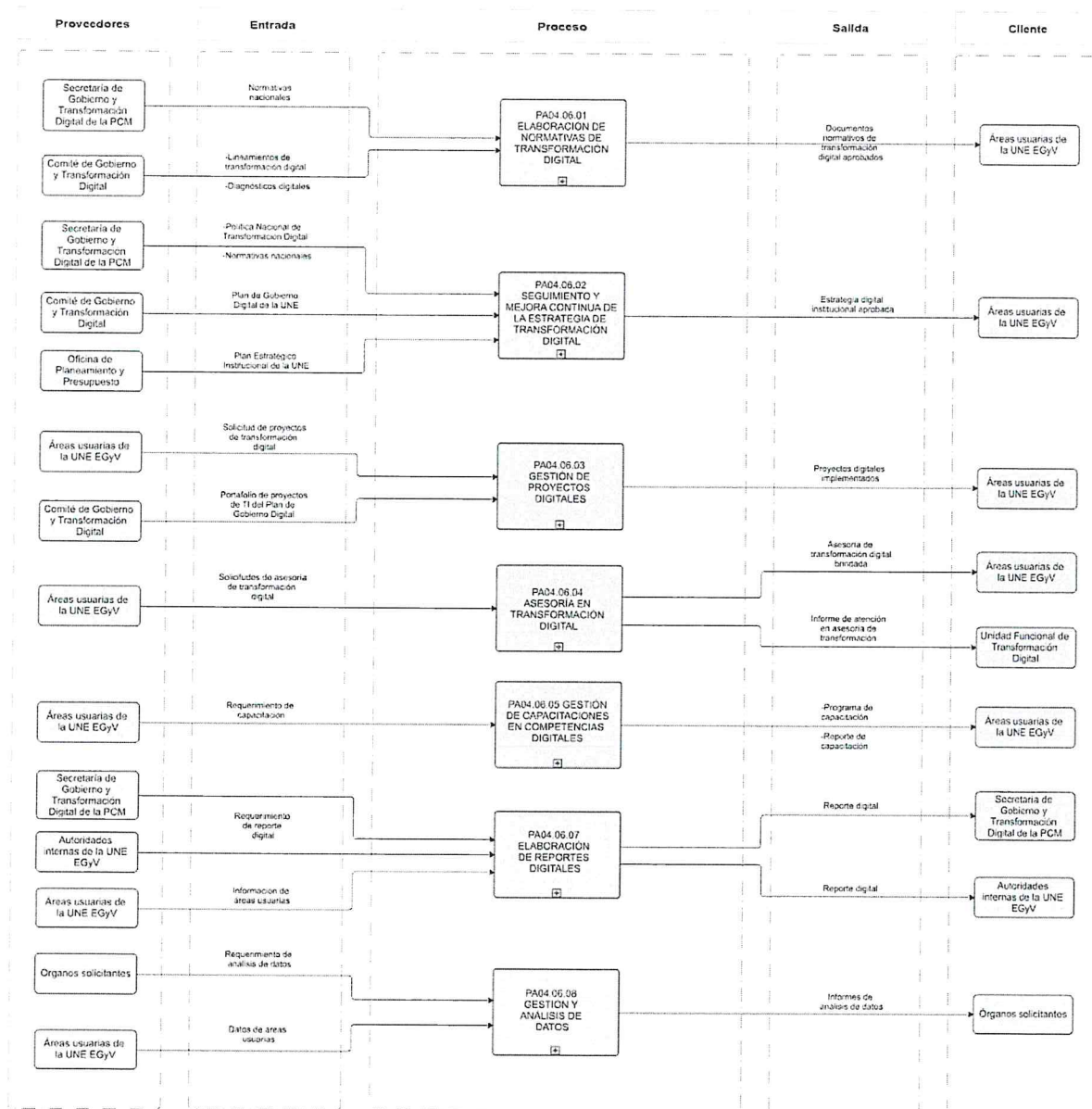
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

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> - Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital - Analista de Datos. - Especialista en Seguridad de la información. - Técnico Informático. <u>Instalaciones:</u> - Ambiente polifuncional (oficina, sala de reuniones, área de prueba, almacenaje, etc.). - Mobiliario (Módulos de cómputo, sillas, mesa para reuniones y pizarra). - Servicios básicos (Electricidad, agua potable, telefonía e internet). - Servicio de transporte. <u>Sistemas Informáticos:</u> - Portales Web. - Herramientas Informáticas. - CMS. - PHP. - HTML. - CSS. - MySQL. - Software de diseño web. - Power Bi. - MS Office. - Adobe Acrobat. - Google. <u>Equipos</u> - Computadora personal. - Laptop. - Calculadora. - Impresora. - Escáner. - Fotocopiadora. - Proyector. - Otros.	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Gestión de Transformación Digital.





PA04.06 GESTIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL





9.6.1. Procedimiento - Elaboración de normativas de transformación digital

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Elaboración de normativas de transformación digital.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.06.01	Versión	1.0
Objetivo	Definir, aprobar y difundir normativas que regulen la implementación de la transformación digital en la UNE EGYV, garantizando su alineación con la normativa nacional y las políticas institucionales.		
Dueño del Procedimiento	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	- 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. CGyTD: Comité de Gobierno y Transformación Digital OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. OPyP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. UM: Unidad de Modernización DEFINICIONES: Áreas usuarias de la UNE EGYV: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV que, en el marco de la transformación digital, toman como referencia y base de cumplimiento los documentos normativos aprobados. Documentos normativos de transformación digital: Conjunto de resoluciones, directivas, reglamentos, lineamientos, que orientan la gestión académica, administrativa y tecnológica en la UNE EGYV. Lineamientos: Son un conjunto de directrices estratégicas que orientan la adopción, integración y uso de las tecnologías digitales en la UNE EGYV, con el propósito de modernizar sus procesos, mejorar su eficiencia, fomentar la innovación y generar valor para sus usuarios y comunidad. Normativas nacionales: Son las disposiciones emitidas por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM que orientan y regulan la implementación de la transformación digital en las entidades públicas. Resolución Rectoral: Documento oficial emitido por el Rectorado que aprueba y da validez formal a una normativa, convirtiéndola en obligatoria dentro de la universidad.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM.	Normativas nacionales.	Documentos normativos de transformación digital aprobados.	Áreas usuarias de la UNE EGYV.
Comité de Gobierno y Transformación Digital.	- Lineamientos de transformación digital. - Diagnósticos digitales.		





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Identificar normativa nacional vigente Revisar las leyes, decretos y resoluciones emitidas a nivel nacional relacionadas con la transformación digital, con el propósito de contar con un marco legal de referencia que respalde las acciones a implementar.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
2	Recopilar lineamientos institucionales Recopilar los planes, directivas, reglamentos, diagnósticos digitales disponibles y demás documentos internos de la UNE EGYV que orientan la gestión institucional en materia digital. A partir de ello, se analizan los lineamientos institucionales, los cuales permiten reconocer la situación actual de la universidad para proceder con la elaboración de normativas en el ámbito tecnológico.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
3	Elaborar proyecto de normativa Con la información recopilada previamente, elaborar un proyecto preliminar que integran las disposiciones propuestas para la normativa institucional de la UNE EGYV. Este proyecto de normativa tiene como finalidad definir reglas claras, procedimientos estandarizados y/o criterios de actuación en materia de transformación digital, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la universidad y facilitando su implementación progresiva en los diferentes ámbitos académicos y administrativos.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
4	Revisar proyecto de normativa El Comité de Gobierno y Transformación Digital examina el proyecto de normativa, verificando su coherencia con las políticas nacionales vigentes y su pertinencia respecto a las necesidades institucionales. Si el contenido resulta conforme, elaborar del acta correspondiente que respalde su validación. Caso contrario, el proyecto es devuelto a fin de atender las observaciones identificadas, precisando los ajustes necesarios para garantizar su adecuación normativa, técnica y operativa antes de su aprobación final. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 5 • NO: Ir a Actividad N° 6	Unidad Funcional de Transformación Digital	CGyTD
5	Corregir observaciones Realizar los ajustes necesarios al borrador de la normativa institucional, incorporando de manera integral las observaciones y recomendaciones formuladas por el Comité de Gobierno y Transformación Digital. Ir a la actividad 3.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
6	Aprobar proyecto de normativa En caso de estar conforme, aprobar el proyecto de normativa de manera oficial y elaborar el acta correspondiente, la cual constituye el respaldo formal del acuerdo adoptado.	Unidad Funcional de Transformación Digital	CGyTD





7	Remitir a la OPyP para revisión Remitir el proyecto de normativa a la OPyP para su revisión técnica a través de la UM, y evaluar su coherencia con el planeamiento estratégico institucional, verificando su viabilidad en los procesos académicos y administrativos de la UNE EGYV. Esta revisión garantiza que la normativa esté alineada con los objetivos de transformación digital y los lineamientos de la institución. Si se encuentran observaciones, el proyecto es devuelto a fin de atender las observaciones identificadas. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 5 • NO: Ir a Actividad N° 6	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
8	Corregir observaciones Realizar los ajustes necesarios a la normativa institucional, incorporando de manera integral las observaciones y recomendaciones formuladas por la UM, para remitirlo al Ejecutivo de la UFTD para su revisión correspondiente. Ir a la actividad 7.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
9	Revisar y derivar proyecto de normativa Revisar el proyecto final de normativa y de encontrarse conforme remitirlo a la OTI, para la validación del proyecto de normativa institucional.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
10	Validar proyecto final de normativa Revisar y validar el proyecto final de normativa institucional y remitirlo a la UM para que gestione el trámite de aprobación correspondiente a través de la OPyP. Esta oficina será responsable de elevar la normativa validada y sustentada al Rectorado para su aprobación mediante Resolución Rectoral, garantizando su validez formal y plena aplicabilidad en la UNE EGYV. Finalmente, el Rectorado emitirá la Resolución Rectoral que otorga carácter oficial a la normativa institucional.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)
11	Difundir normativa Una vez aprobada, la normativa se comunica a toda la comunidad universitaria mediante los canales institucionales oficiales (intranet, portal web, correos electrónicos y comunicados internos). La difusión incluye la publicación del documento completo y, de ser necesario, la realización de jornadas informativas breves para garantizar la comprensión, correcta aplicación y cumplimiento por parte de las áreas académicas y administrativas.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo

Fin del Procedimiento.

Indicador de desempeño

- Número de normativas de transformación digital elaboradas.

Proceso relacionado

- PA04.06 Gestión de Transformación Digital.

Proceso/Procedimiento colaborativo

- PA04.06.02 Formulación de la estrategia digital.

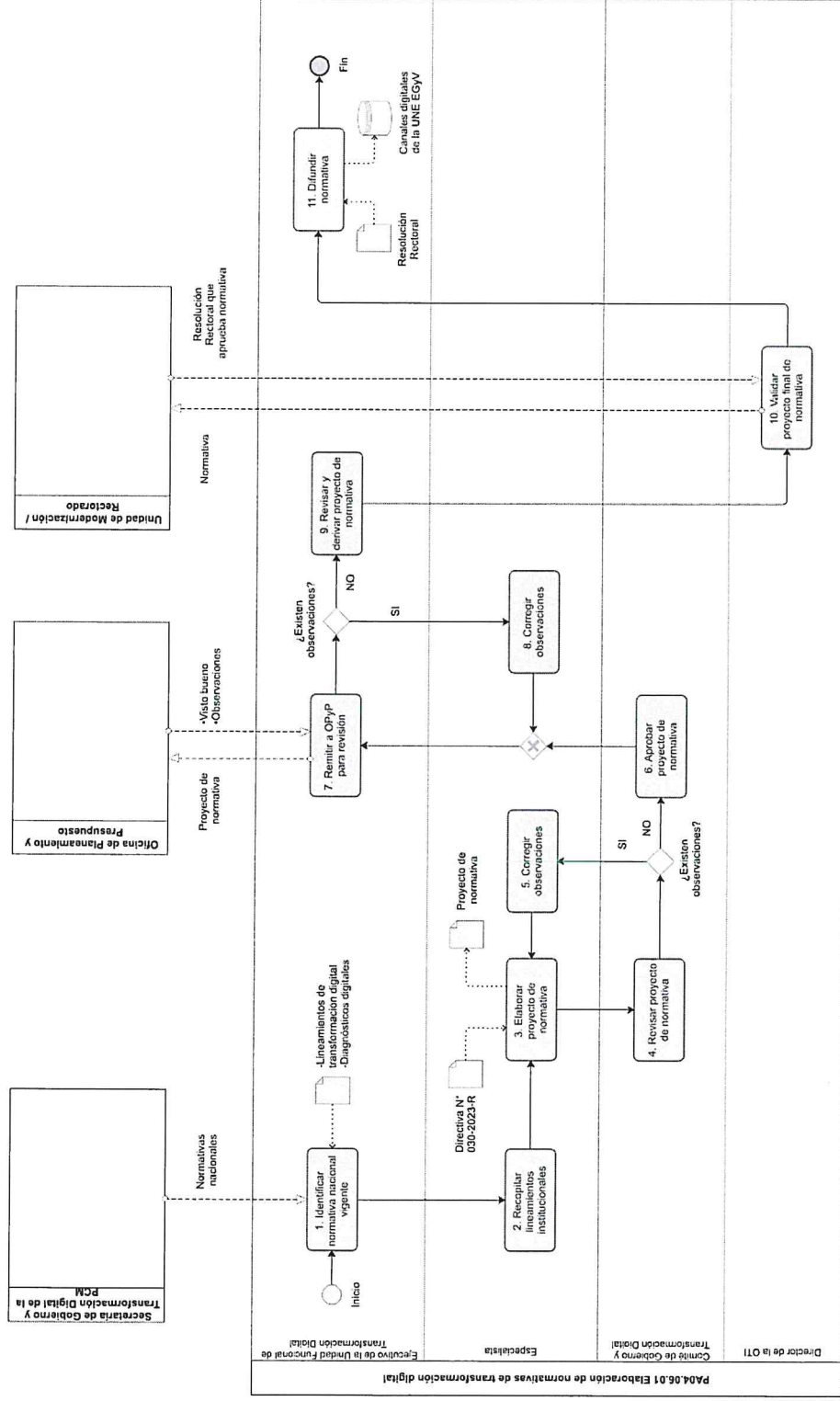
Formatos utilizados en el procedimiento

- DIRECTIVA N° 030-2023-R-UNE "ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE".





Diagrama de Flujo





9.6.2. Procedimiento - Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Seguimiento y mejora continua de la estrategia de transformación digital.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.06.02	Versión	1.0
Objetivo	Realizar el seguimiento, evaluación y mejora continua de la estrategia de Transformación Digital de la UNE EGYV, garantizando su cumplimiento, pertinencia y alineamiento con el Plan Estratégico Institucional, para fortalecer la innovación, modernización y eficiencia en la gestión académica y administrativa.		
Dueño del Procedimiento	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad Funcional de Transformación Digital. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas.		





	• 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.	
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • CGyTD: Comité de Gobierno y Transformación Digital. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. • OPyP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • UM: Unidad de Modernización. DEFINICIONES: • Áreas usuarias de la UNE EGYV: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV que, en el marco de la transformación digital, toman como referencia y base de cumplimiento la estrategia digital institucional, orientada a impulsar la innovación, modernización y eficiencia en la gestión universitaria. • Brechas digitales: Diferencias identificadas entre la situación digital actual de la universidad y el nivel deseado de transformación, relacionadas con infraestructura, procesos, gestión del cambio y competencias del personal. • Diagnóstico de madurez digital: Proceso de evaluación sistemática que permite conocer el estado actual de la universidad en términos de capacidades tecnológicas, nivel de digitalización de procesos, competencias digitales y adopción de herramientas digitales. • Estrategia Digital: Documento integral que define la hoja de ruta de la UNE EGYV para avanzar en su proceso de transformación digital, alineados al plan institucional y nacional. • Normativas nacionales: Son las disposiciones emitidas por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM que orientan y regulan la implementación de la transformación digital en las entidades públicas. • Resolución Rectoral: Documento oficial emitido por el Rectorado que aprueba y da validez formal a una normativa, convirtiéndola en obligatoria dentro de la universidad. • Tendencias tecnológicas: Innovaciones y avances tecnológicos emergentes que pueden aplicarse al ámbito educativo y de gestión universitaria, tales como inteligencia artificial, Big Data, gobierno digital, automatización o servicios en la nube.	
CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio
---	---	---





ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores		Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM.		• Política Nacional de Transformación Digital. • Normativas nacionales.	• Estrategia digital institucional aprobada.	• Áreas usuarias de la UNE EGYV.
• Comité de Gobierno y Transformación Digital.		• Plan de Gobierno Digital de la UNE.		
• Oficina de Planeamiento y Presupuesto.		• Plan Estratégico Institucional de la UNE.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
1	Realizar el diagnóstico de madurez digital Evaluar el estado actual de la UNE EGYV en materia digital, analizando las capacidades tecnológicas disponibles, el nivel de adopción de herramientas digitales y el grado de digitalización de los procesos académicos y administrativos.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
2	Identificar brechas digitales A partir del diagnóstico, determinar las carencias tecnológicas, organizacionales y de competencias digitales que limitan el avance institucional, así como las oportunidades de mejora que puedan fortalecer la modernización y eficiencia en la UNE EGYV.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
3	Analizar tendencias tecnológicas Investigar y analizar las innovaciones y tecnologías emergentes aplicables al ámbito educativo y de la gestión pública, con el fin de identificar aquellas que resulten pertinentes y viables para potenciar la transformación digital universitaria.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
4	Definir misión, visión y objetivos digitales Establecer los fundamentos estratégicos de la transformación digital, formulando una misión y visión alineadas a la UNE EGYV y definir objetivos digitales claros, medibles y alcanzables que orienten la implementación.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
5	Formular ejes y proyectos estratégicos Diseñar los ejes prioritarios de la estrategia digital y se proponen proyectos concretos que materialicen dichos ejes, articulándolos con el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Gobierno Digital.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
6	Establecer indicadores de desempeño Definir métricas e indicadores que permitan monitorear los avances, evaluar los resultados obtenidos y asegurar el cumplimiento progresivo de los objetivos digitales planteados.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
7	Consolidar estrategia de transformación digital Integrar toda la información procesada en un documento preliminar que reúne los diagnósticos, lineamientos, objetivos, ejes estratégicos, proyectos e indicadores propuestos.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista





8	Validar estrategia La propuesta de estrategia de transformación digital es presentada al Comité de Gobierno y Transformación Digital, quien revisa, evalúa y formula observaciones para asegurar su pertinencia y viabilidad. Si el contenido resulta conforme, elaborar el acta correspondiente que respalde su validación. Caso contrario, el proyecto es devuelto a fin de atender las observaciones identificadas, precisando los ajustes necesarios para garantizar su adecuación antes de su aprobación final. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 9 • NO: Ir a Actividad N° 10	Unidad Funcional de Transformación Digital	CGyTD
9	Corregir observaciones Realizar los ajustes necesarios a la propuesta, atendiendo las observaciones emitidas por el Comité de Gobierno y Transformación Digital, hasta obtener una versión mejorada del documento. Ir a la actividad 7.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
10	Aprobar estrategia de transformación digital por CGyTD De estar conforme, aprobar la propuesta de estrategia digital de manera oficial y elaborar el acta correspondiente, la cual constituye el respaldo formal del acuerdo adoptado.	Unidad Funcional de Transformación Digital	CGyTD
11	Remitir a OPyP para su revisión Remitir la versión final a la OPyP para su revisión técnica a través de la UM, y verifiquen su coherencia con el planeamiento estratégico institucional y con la disponibilidad de recursos. Si se encuentran observaciones, el proyecto es devuelto a fin de atender las observaciones identificadas. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 12 • NO: Ir a Actividad N° 13	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
12	Corregir observaciones Realizar los ajustes necesarios a la estrategia digital, incorporando de manera integral las observaciones y recomendaciones formuladas por la UM, para remitirlo al Ejecutivo de la UFTD para su revisión correspondiente. Ir a la actividad 11.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
13	Revisar y derivar proyecto Revisar el proyecto final de normativa y de encontrarse conforme remitirlo a la OTI, para la validación del proyecto de estrategia de transformación digital.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
14	Validar el proyecto final Revisar y validar el proyecto final de la Estrategia de Transformación Digital y remitirlo a la UM para que gestione el trámite de aprobación correspondiente a través de la OPyP. Esta unidad será responsable de elevar la estrategia debidamente validada y sustentada al Rectorado para su aprobación mediante Resolución Rectoral, la cual otorga carácter oficial y obligatorio a la estrategia digital en la UNE EGYV. Finalmente, el Rectorado procede con la emisión de la Resolución Rectoral.	Oficina de Tecnologías de la Información	Director(a)





15	Difundir estrategia de transformación digital Una vez aprobada, la estrategia de transformación digital se comunica a toda la comunidad universitaria mediante los canales institucionales oficiales (intranet, portal web, correos electrónicos y comunicados internos). La difusión incluye la publicación del documento completo y, de ser necesario, la realización de jornadas informativas breves para garantizar la comprensión, correcta aplicación y cumplimiento por parte de las áreas académicas y administrativas.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Nivel de cumplimiento de la estrategia de transformación digital.			
Proceso relacionado			
• PA04.06 Gestión de Transformación Digital.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• PA04.06.01 Elaboración de normativas de transformación digital.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• No aplica.			





9.6.3. Procedimiento - Gestión de proyectos digitales

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
Nombre	Gestión de proyectos digitales	Tipo	Apoyo
Código	PA04.06.03	Versión	1.0
Objetivo	Planificar, ejecutar y evaluar proyectos de transformación digital garantizando su cumplimiento en tiempo, costo y calidad, con el fin de consolidarlos en el portafolio de proyectos del Plan de Gobierno Digital.		
Dueño del Procedimiento	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N°27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. • Resolución N° 1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • CGyTD: Comité de Gobierno y Transformación Digital. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. • SGyTD: Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. DEFINICIONES: • Áreas usuarias de la UNE EGYV: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa, centro de costo y/o miembro de la Comunidad Universitaria de la UNE EGYV que realiza el requerimiento de proyectos de transformación digital, materia del presente proceso. • Comunidad Universitaria: Está conformada por los estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGYV.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Áreas usuarias de la UNE EGYV.	• Solicitud de proyectos de transformación digital.	• Proyectos digitales implementados.	• Áreas usuarias de la UNE EGYV.
• Comité de Gobierno y Transformación Digital.	• Portafolio de proyectos de TI del Plan de Gobierno Digital.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Recibir requerimiento de proyecto Recibir mediante correo u oficio, las solicitudes de proyectos digitales de las distintas áreas usuarias de la UNE EGYV. La UFTD valida que estas solicitudes se encuentren correctamente alineadas con la estrategia digital institucional.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo





2	Evaluar viabilidad del proyecto Analizar la viabilidad técnica, económica y normativa del proyecto. Este análisis incluye la identificación de los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios, así como la evaluación de los beneficios y limitaciones del proyecto, y su alineación con los objetivos estratégicos de la UNE EGYV, priorizando su coherencia con el Plan de Gobierno Digital. Si el proyecto es viable, se procede con su desarrollo; caso contrario, se rechaza la solicitud y se devuelve al área usuaria solicitante. ¿Se aprueba solicitud? • SI: Ir a Actividad N° 4. • NO: Ir a Actividad N° 3.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
3	Rechazar Solicitud Informar al área usuaria solicitante, mediante correo u oficio, que su solicitud ha sido rechazada especificando los motivos. NOTA: En caso el área usuaria no quede conforme e insista en la necesidad del cumplimiento de su solicitud, deberá hacerlo a través de una nueva solicitud con los sustentos adecuados que justifiquen dicha necesidad. Ir a Actividad N° 1.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
4	Registrar en portafolio de proyectos El proyecto aprobado se formaliza e integra al Portafolio de proyectos de TI del Plan de Gobierno Digital, facilitando su seguimiento y control a lo largo de su ejecución.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
5	Definir plan de ejecución del proyecto Definir los objetivos específicos, los entregables, el cronograma, el presupuesto y los responsables, con el fin de establecer un plan de ejecución detallado que guíe el desarrollo del proyecto.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
6	Ejecutar actividades planificadas Se llevan a cabo las actividades estipuladas en el plan de ejecución del proyecto, garantizando una coordinación eficaz con las áreas involucradas y una gestión adecuada de los recursos asignados.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
7	Monitorear avance de ejecución Llevar a cabo un seguimiento constante del progreso del proyecto, comparando los resultados parciales con el plan de ejecución previamente establecido. A partir de esta comparación, se generan reportes de avance que facilitan la toma de decisiones oportunas y la corrección de posibles desviaciones.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
8	Identificar riesgos y aplicar medidas Realizar una evaluación de los riesgos potenciales del proyecto, abarcando aspectos técnicos, financieros y de gestión, que puedan interferir en su desarrollo. Con base en esta evaluación, se implementan medidas preventivas o correctivas para mitigar los impactos negativos y asegurar el éxito del proyecto.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista

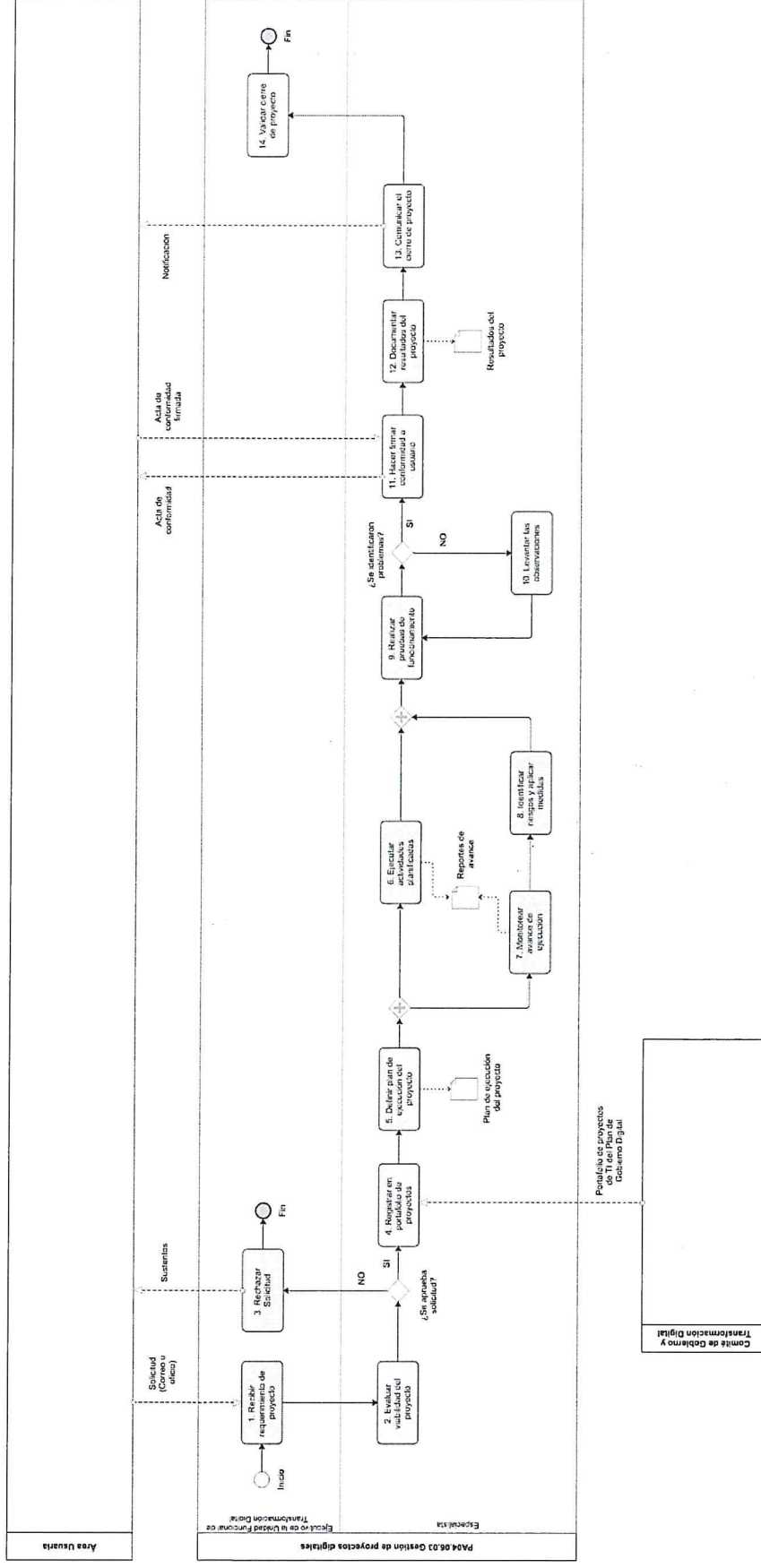




9	Realizar pruebas de funcionamiento Realizar pruebas técnicas, operativas y de seguridad sobre los entregables del proyecto, con el fin de asegurar que cumplan con los requisitos funcionales, normativos y de calidad definidos en la etapa de planificación. ¿Se identificaron problemas? • SI: Ir a Actividad N° 10. • NO: Ir a Actividad N° 11.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
10	Levantar las observaciones Atender las observaciones identificadas durante las pruebas de funcionamiento, corrigiendo errores técnicos, operativos o de seguridad detectados en los entregables. Una vez implementadas las mejoras, se realizan nuevas pruebas de funcionamiento. Ir a Actividad N° 9.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
11	Hacer firmar conformidad a usuario Una vez comprobado el óptimo funcionamiento del entregable, emitir el acta de conformidad correspondiente y solicitar la firma al usuario (se le hace entrega de su cargo).	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
12	Documentar resultados del proyecto Documentar los resultados finales del proyecto, verificando el cumplimiento de los objetivos y entregables. Además, se registran las lecciones aprendidas para optimizar la ejecución de futuros proyectos.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
13	Comunicar el cierre de proyecto Comunicar formalmente al área usuaria solicitante sobre la culminación del proyecto y la conformidad de los entregables. La comunicación se realiza mediante correo electrónico u oficio, con copia a la Jefatura de la UFTD, adjuntando la documentación de cierre correspondiente (acta de conformidad).	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
14	Validar cierre de proyecto Recibir y revisar la comunicación de cierre enviada al área usuaria, confirmar que la solicitud ha sido atendida satisfactoriamente y validar el cierre del proyecto, registrando formalmente la conformidad, dejando constancia para efectos de control y seguimiento institucional.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Número de proyectos digitales formulados.			
Proceso relacionado			
• PA04.06 Gestión de Transformación Digital.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• No aplica.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Actas de reunión. • Acta de conformidad de servicio.			



Diagrama de Flujo



[Firma]

SECRETARÍA GENERAL - UNE

[Firma]

Univ. Nac. de Educ. - VECOTEC



9.6.4. Procedimiento - Asesoría en transformación digital

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Asesoría en transformación digital	Tipo	Apoyo
Código	PA04.06.04	Versión	1.0
Objetivo	Brindar asesoría en el uso de soluciones digitales para mejorar la gestión académica y administrativa.		
Dueño del Procedimiento	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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.		





	• Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • CGyTD: Comité de Gobierno y Transformación Digital. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. • SGyTD: Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. DEFINICIONES: • Áreas usuarias de la UNE EGYV: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa, centro de costo y/o miembro de la Comunidad Universitaria de la UNE EGYV que realiza el requerimiento de proyectos de transformación digital, materia del presente proceso. • Comunidad Universitaria: Está conformada por los estudiantes, docentes y personal administrativo de la UNE EGYV.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Áreas usuarias de la UNE EGYV.	• Solicitudes de asesoría de transformación digital.	• Asesoría de transformación digital brindada.	• Áreas usuarias de la UNE EGYV.
		• Informe de atención en asesoría de transformación digital.	• Unidad Funcional de Transformación Digital.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento se inicia con la recepción de la solicitud de asesoría digital presentada por las áreas usuarias de la UNE EGYV, a través de los canales de atención establecidos por la Unidad Funcional de Transformación Digital.			
1	Recepcionar solicitud Recibir las solicitudes de asesoría digital enviadas por las diferentes Áreas usuarias de la UNE EGYV, mediante los canales establecidos (oficio, correo o sistema de tickets) por la UFTD.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo





2	Clasificar solicitud Analizar el requerimiento preliminarmente para determinar su naturaleza (técnica, normativa, funcional o administrativa) y asignarle un nivel de prioridad que permita organizar su atención de manera eficiente.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
3	Asignar caso Derivar la solicitud al personal técnico o especialista competente, considerando la categoría del requerimiento y el perfil requerido para garantizar una atención oportuna y especializada.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
4	Coordinar con usuario Según el tipo de solicitud, el técnico o especialista se comunica con el usuario solicitante, de manera presencial, telefónica o virtual, con el fin de obtener información complementaria sobre el requerimiento, aclarar alcances y expectativas, y coordinar la fecha y hora para la atención o visita técnica cuando corresponda. Nota: En caso de ser necesaria la atención presencial, se acuerda con el usuario el lugar, fecha y hora de la intervención.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista
5	Realizar diagnóstico Evaluar la solicitud para identificar la causa raíz del problema o necesidad planteada, definiendo alternativas de solución en función de los recursos y capacidades disponibles.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista
6	Aplicar solución Realizar las acciones de asesoría digital necesarias para atender la solicitud, implementando medidas correctivas, preventivas o de orientación que contribuyan a resolver el caso.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista
7	Validar solución con usuario Validar con el usuario solicitante que la solución aplicada cumple con sus requerimientos, asegurando la satisfacción y conformidad respecto al servicio recibido. ¿Se identificaron problemas? • SI: Ir a Actividad N° 8. • NO: Ir a Actividad N° 9.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista
8	Atender observaciones del usuario Atender las observaciones identificadas durante las validaciones, corrigiendo errores técnicos o de orientación detectados. Una vez corregida las observaciones, se vuelve a validar con el usuario. Ir a Actividad N° 7.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista
9	Hacer firmar conformidad a usuario Una vez comprobado el óptimo funcionamiento del entregable, emitir el acta de conformidad correspondiente y solicitar la firma al usuario (se le hace entrega de su cargo).	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista
10	Elaborar informe de atención Una vez confirmada la atención satisfactoria de la solicitud, formalizar el cierre del caso en los sistemas de control de la UFTD. A partir de ello, elaborar un informe de atención en asesoría digital, en el que se documenta el requerimiento atendido, las acciones ejecutadas, la solución aplicada y los resultados obtenidos.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista





11	Comunicar el cierre al área usuaria Comunicar formalmente al área usuaria solicitante sobre el cierre de la atención y la conformidad del usuario. La comunicación se realiza mediante correo electrónico u oficio, con copia a la Jefatura de la UFTD, adjuntando la documentación de cierre correspondiente (acta de conformidad).	Unidad Funcional de Transformación Digital	Técnico / Especialista
12	Validar cierre de atención Recibir la comunicación de cierre enviada al área usuaria, que sustenta la atención del servicio, para validar la solicitud atendida satisfactoriamente que se registra formalmente para efectos de control y seguimiento institucional.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Número de atenciones de asesoría en transformación digital.			
Proceso relacionado			
• PA04.06 Gestión de Transformación Digital.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• No aplica.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Actas de reunión • Acta de conformidad de servicio.			



PA04.06.04 Asesoría en transformación digital

Técnico / Especialista

Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital

Área Usuario

Inicio

1. Recepcionar solicitud

2. Clasificar solicitud

3. Asignar solicitud

4. Coordinar con usuario

5. Realizar diagnóstico

6. Aplicar solución

7. Validar solución con usuario

¿Se identificaron problemas?

SI

9. Hacer firmar conformidad a usuario

10. Elaborar informe de atención

11. Comunicar el cierre al área usuaria

12. Validar cierre de atención

Fin

Informe de atención en asesoría

8. Añadir observaciones del usuario

NO

Fecha, hora, modalidad, propuesta

Fecha, hora, modalidad, conformidad

Acta de conformidad firmada

Notificación

Solicitud de Asesoría

Naturaleza: técnica, normativa, funcional o administrativa

Al personal técnico o especialista correspondiente



9.6.5. Procedimiento - Gestión de capacitaciones en competencias digitales

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		FICHA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre	Gestión de capacitaciones en competencias digitales.	Tipo	Apoyo
Código	PA04.06.05	Versión	1.0
Objetivo	Planificar, ejecutar y evaluar programas de capacitación en competencias digitales para las diversas áreas de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. - 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. - Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. - Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. - Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. - Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. - Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. - Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. - 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". - Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.			
Siglas y definiciones	SIGLAS: UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. CGyTD: Comité de Gobierno y Transformación Digital. OTI: Oficina de Tecnologías de la información. UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. DEFINICIONES: Áreas usuarias de la UNE EGYV: Es el órgano, unidad orgánica, unidad operativa y/o centro de costo de la UNE EGYV que realiza el requerimiento de capacitación en competencias digitales, materia del presente proceso.			
CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Sección del Procedimiento		Descripción del Cambio	
---	---		---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO				
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios	
Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	Requerimiento de capacitación.	- Programa de capacitación. - Reporte de capacitación.	Áreas Usuarias de la UNE EGYV.	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N°	Descripción de la Actividad		Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento se inicia cuando existe un requerimiento de las áreas usuarias solicitando capacitación en competencias digitales. De igual manera, puede activarse por iniciativa de la UFTD, cuando detecte necesidades de formación en temas digitales dentro de dichas áreas.				
1	Recibir requerimientos de capacitación Recibir el oficio de las áreas usuarias que solicitan capacitación en competencias digitales, y derivarlo al Ejecutivo de la UFTD, a cargo de programar las capacitaciones correspondientes.		Oficina de Tecnologías de la información	Director(a)
2	Identificar necesidades de capacitación Cuando no exista un requerimiento formal por parte de las áreas usuarias, la UFTD, realiza un diagnóstico para identificar las necesidades de capacitación en competencias digitales que dichas áreas requieren fortalecer. Esto permite programar las capacitaciones correspondientes.		Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista





3	Elaborar programa de capacitación Diseñar un programa de capacitación que contempla los temas, fechas y responsables de cada sesión formativa. Gestionar la participación de profesionales encargados de impartir la capacitación, quienes pueden ser miembros de la UFTD, expositores invitados o ponentes externos.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
4	Revisar y aprobar programa de capacitación Revisar el programa de capacitación a fin de verificar su conformidad. En caso de identificar observaciones o consideraciones, estas son comunicadas para su corrección e incorporación por parte del especialista responsable. Una vez subsanadas las observaciones, o en caso de que el programa haya estado conforme desde un inicio, aprobarlo y remitirlo como programa validado.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
5	Comunicar al área usuaria Comunicar oportunamente al área usuaria sobre las actividades de capacitación programadas, especificando fechas, horarios, lugar y temas a tratar, con el fin de asegurar su participación activa y oportuna.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
6	Desarrollar la capacitación En la fecha programada, el personal responsable ejecuta las capacitaciones, ya sean teóricas y/o prácticas, conforme al programa establecido.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
7	Aplicar evaluación de aprendizaje y satisfacción Al concluir la(s) sesión(es) de capacitación, aplicar los instrumentos de evaluación orientados a medir tanto el nivel de aprendizaje y comprensión de los contenidos por parte de los participantes, así como su grado de satisfacción con la capacitación recibida.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
8	Elaborar informe de resultados de la capacitación Elaborar un informe que documente los resultados de la capacitación, el cual debe incluir: - La asistencia del personal a las sesiones realizadas. - El nivel de satisfacción del personal. - Cuando corresponda, los resultados de evaluaciones aplicadas. - Recomendaciones para futuras mejoras.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
9	Enviar Informe Enviar el Informe a la OTI con copia al Ejecutivo de la UFTD.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista

Fin del Procedimiento.

Indicador de desempeño

- Nivel de satisfacción de las capacitaciones recibidas.

Proceso relacionado

- PA04.06 Gestión de Transformación Digital.

Proceso/Procedimiento colaborativo

- No aplica.

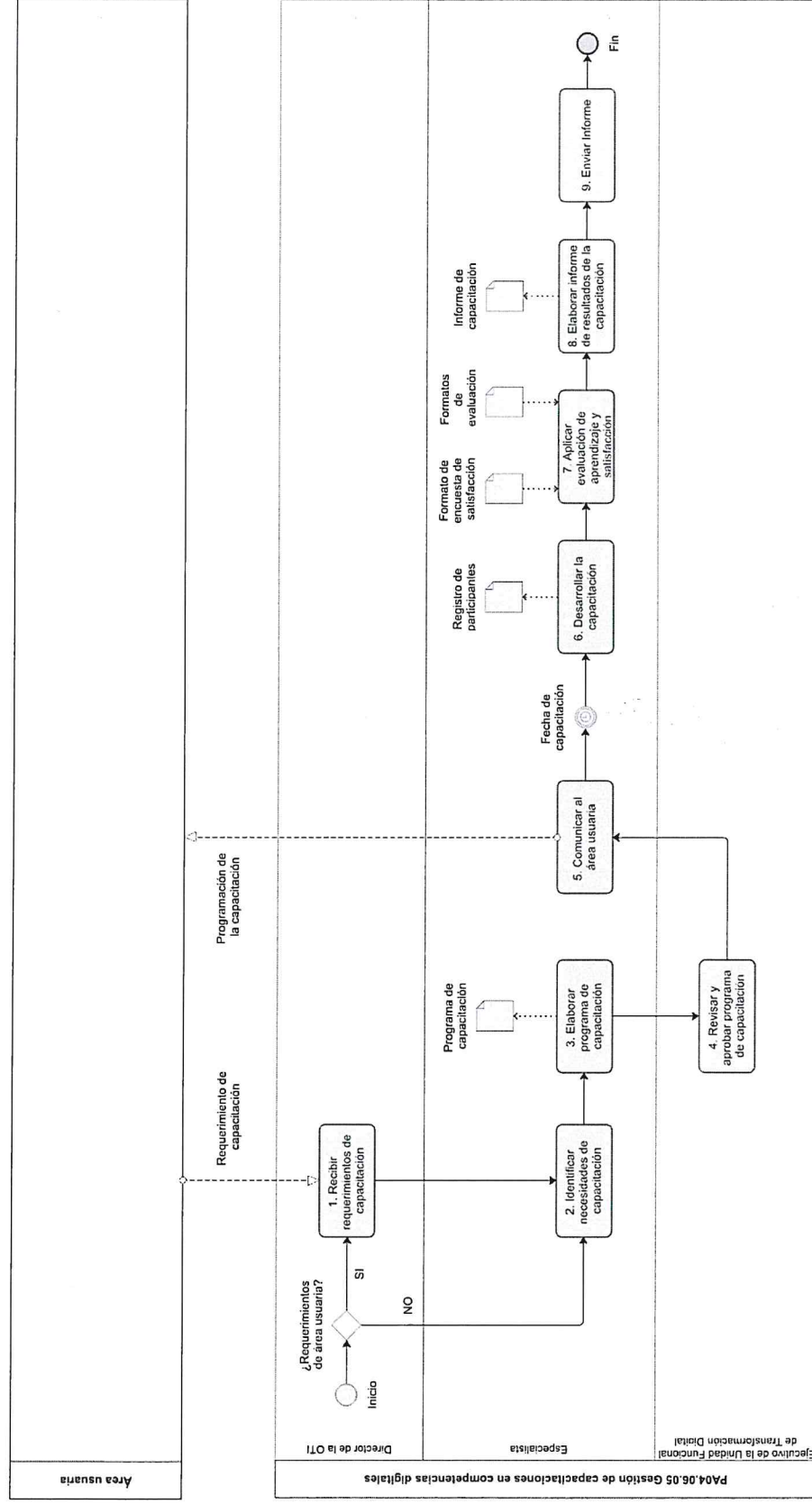
Formatos utilizados en el procedimiento

- Programa de capacitación.
- Registro de asistencia.
- Formato de evaluación.
- Formato de encuesta de satisfacción.





Diagrama de Flujo





9.6.6. Procedimiento - Elaboración de reportes digitales

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE			
Nombre	Elaboración de reportes digitales	Tipo	Apoyo
Código	PA04.06.06	Versión	1.0
Objetivo	Elaborar y remitir a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM los reportes digitales de cumplimiento normativo y de avance institucional, garantizando que la información consolidada cumpla con los lineamientos institucionales, sea confiable, precisa y oportuna, para asegurar la transparencia y el seguimiento de la gestión digital de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital.		
Alcance	- Oficina de Tecnologías de la Información. - Unidad Funcional de Transformación Digital. - Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	- Ley N° 30220, Ley Universitaria. - Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. - Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. - Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. - Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. - Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. - Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. - Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. - Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. - Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. - Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. - Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. - Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. - Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. - Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. - Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. - Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión		





	de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N° 1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • CGyTD: Comité de Gobierno y Transformación Digital. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. • SGyTD: Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. DEFINICIONES: • Áreas usuarias de la UNE EGYV: Corresponden a las áreas académicas, administrativas y técnicas de la UNE EGYV relacionadas con la gestión digital.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. • Autoridades internas de la UNE EGYV.	• Requerimiento de reporte digital.	• Reporte digital.	• Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. • Autoridades internas de la UNE EGYV.
• Áreas usuarias de la UNE EGYV.	• Información de áreas usuarias.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
El procedimiento se inicia con la recepción de los requerimientos de reportes establecidos por la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM o solicitados por las autoridades internas de la UNE EGYV, en relación con el cumplimiento normativo y los avances de la gestión digital.			





1	Recepcionar requerimientos de reporte Recibir los requerimientos y lineamientos enviados por la SGyTD o las autoridades internas de la UNE EGYV, para la elaboración de reportes digitales de cumplimiento normativo y de avance institucional.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
2	Identificar normativas y formatos oficiales Revisar las disposiciones normativas, guías metodológicas y formatos establecidos por la SGyTD, verificando que la estructura y contenido del reporte cumplan con los estándares oficiales exigidos.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
3	Recolectar información institucional Solicitar, recibir y consolidar la información proveniente de las áreas usuarias de la UNE EGYV relacionadas con la gestión digital, asegurando su pertinencia con los objetivos del reporte.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
4	Validar y depurar información Revisar la consistencia, completitud y confiabilidad de la información recopilada, corrigiendo duplicidades, inconsistencias o vacíos antes de su incorporación al reporte. De ser necesario, solicitar información complementaria a las áreas correspondientes.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
5	Elaborar reporte digital Con la información final, redactar el reporte digital, integrando los apartados requeridos (cumplimiento normativo, indicadores de avance, hitos de gestión digital, entre otros).	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
6	Revisar reporte digital Revisar el borrador elaborado por el especialista, evaluando su claridad, pertinencia, cumplimiento de lineamientos y alineación con la estrategia institucional. Si el contenido resulta conforme, se procede a su aprobación, caso contrario, se devuelve con las observaciones identificadas. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 7 • NO: Ir a Actividad N° 8	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
7	Corregir observaciones Corregir el reporte en base a las observaciones y recomendaciones formuladas por el ejecutivo de la UFTD. Una vez corregido, el reporte actualizado es remitido nuevamente al ejecutivo para su revisión. Ir a la actividad 6.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
8	Aprobar reporte digital Una vez conforme, aprobar formalmente el reporte, quedando autorizado para su emisión y envío oficial.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
9	Enviar el reporte digital Remitir el reporte digital a la SGyTD a través de los canales formales (plataforma digital, correo oficial o mesa de partes virtual), dentro de los plazos establecidos.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista



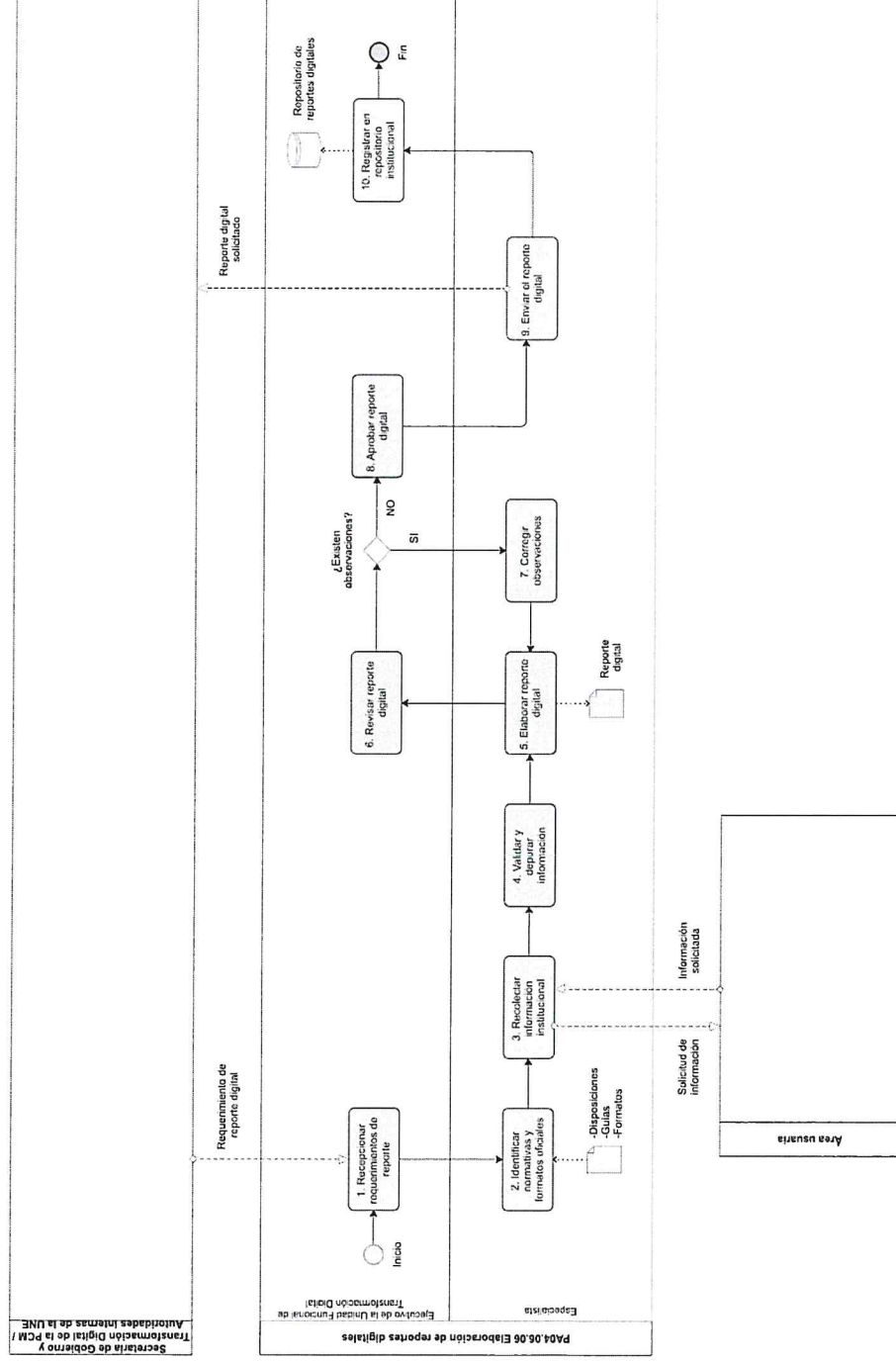


10	Registrar en repositorio institucional Registrar el reporte aprobado en el repositorio institucional de reportes digitales, garantizando su trazabilidad, disponibilidad para auditorías y consultas posteriores.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Número de reportes digitales elaborados.			
Proceso relacionado			
• PA04.06 Gestión de Transformación Digital.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• No aplica.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• Formato de reporte digital.			





Diagrama de Flujo





9.6.7. Procedimiento - Gestión y análisis de datos

FICHA DE PROCEDIMIENTO			
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE		
Nombre	Gestión y análisis de datos	Tipo	Apoyo
Código	PA04.06.07	Versión	1.0
Objetivo	Analizar y procesar datos institucionales provenientes de diversas fuentes, a fin de generar información confiable y útil que permita identificar patrones, evaluar el desempeño institucional y apoyar la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua de la UNE EGYV.		
Dueño del Procedimiento	Ejecutivo de la Unidad Funcional de Transformación Digital.		
Alcance	• Oficina de Tecnologías de la Información. • Unidad Funcional de Transformación Digital. • Todas la Áreas de la UNE EGYV.		
Base Normativa	• Ley N° 30220, Ley Universitaria. • Ley N° 27309, Ley que incorpora los delitos informáticos al Código Penal. • Ley N° 15519, Ley de Reconocimiento de la Universidad Nacional de Educación. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Ley N° 28716, Ley de Control Interno en las Entidades del Estado. • Ley N° 29091, Ley que establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y Portales Institucionales. • Decreto Legislativo N° 1246, aprueba Diversas Medidas de Simplificación Administrativa. • Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. • Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. • Decreto Supremo N° 024-2006-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública. • Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos. • Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030. • Decreto Supremo N° 095-2022-PCM, aprueba el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. • Decreto Supremo N° 098-2025-PCM, que modifica el reglamento de la Ley de Gobierno Digital. • Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. • Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. • Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, que aprueba la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 12207:2016 - Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. • Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM, que dispone la creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. • Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM, que aprueba las disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. • Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la PCM N° 003-2023-PCM/SGyTD, que establece la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en las entidades públicas. • 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. • Resolución N°1947-2017-R-UNE, que aprueba el Plan de Seguridad de la Información de la UNE EGYV. • Resolución N° 3566-2023-R-UNE, que aprueba el Plan de Gobierno Digital de la UNE EGYV 2024-2026. • Resolución N° 1943-2024-R-UNE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • Resolución N° 0009-2022-U-UNE, que aprueba el nuevo Texto del Estatuto de la UNE EGYV y sus modificatorias. • Resolución N° 3255-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento General de la UNE EGYV. • Resolución N° 3288-2022-R-UNE, que aprueba el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la UNE EGYV. • 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". • Resolución N° 3761-2024-R-UNE, que aprueba la Directiva N°021-2024-R-UNE - Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos, en su versión 2.0.		
Siglas y definiciones	SIGLAS: • UNE EGYV: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. • CGyTD: Comité de Gobierno y Transformación Digital. • OTI: Oficina de Tecnologías de la información. • UFTD: Unidad Funcional de Transformación Digital. • SGyTD: Secretaria de Gobierno y Transformación Digital de la PCM. DEFINICIONES: • Órganos solicitantes: Son las autoridades internas de la UNE EGYV, gestores académicos, entes reguladores o, de corresponder, las áreas usuarias de la UNE EGYV, que formulan requerimientos de análisis de datos materia del presente procedimiento. • Áreas usuarias de la UNE EGYV: Son los órganos, unidades orgánicas, unidades operativas y/o centros de costo de la UNE EGYV que proporcionan la información proveniente de sus fuentes disponibles para llevar a cabo la medición y análisis de datos.		
CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Sección del Procedimiento	Descripción del Cambio	
---	---	---	
ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO			
Proveedores	Entradas / Insumos	Salidas / Productos	Usuarios
• Órganos solicitantes.	• Requerimiento de análisis de datos.	• Informes de análisis de datos.	• Órganos solicitantes.
• Áreas usuarias de la UNE EGYV.	• Datos de áreas usuarias.		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Recepcionar requerimientos de análisis de datos Recibir los requerimientos solicitados por los Órganos solicitantes, para la elaboración de reportes de análisis de datos que permitan la mejora de procesos y la toma de decisiones estratégicas, determinando los objetivos, alcance y prioridades del análisis de datos solicitado.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo





2	Definir actividades de monitoreo Establecer los indicadores a monitorear, las fuentes de información, metodologías y herramientas analíticas a utilizar, asegurando coherencia con los lineamientos institucionales y las políticas de gobierno digital.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
3	Recolectar datos Obtener los datos de las áreas usuarias a partir de sus fuentes oficiales (bases de datos, registros digitales, reportes internos, entre otros), garantizando su calidad, integridad y pertinencia.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
4	Depurar datos Revisar la calidad de los datos recolectados, corrigiendo inconsistencias, eliminando duplicidades y completando información faltante, para asegurar su confiabilidad antes de ser procesados.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
5	Almacenar datos de manera segura Organizar y guardar la información en repositorios institucionales, aplicando medidas de seguridad, confidencialidad, control de accesos y respaldo, garantizando su disponibilidad y protección.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
6	Analizar datos Procesar los datos utilizando herramientas estadísticas, minería de datos y/o modelos de inteligencia artificial, con el fin de identificar patrones, correlaciones y tendencias relevantes.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
7	Diseñar dashboards Elaborar los tableros interactivos, gráficos y reportes visuales que permitan una interpretación clara y ágil de los resultados, facilitando la toma de decisiones en tiempo real.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
8	Interpretar resultados Analizar los resultados obtenidos, explicando su impacto en la gestión institucional y contextualizando las conclusiones en función de los objetivos estratégicos.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
9	Elaborar informe de análisis de datos Elabora un informe que detalle los resultados, conclusiones y recomendaciones estratégicas, orientadas a optimizar procesos, reducir riesgos y fortalecer la gestión institucional.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
10	Revisar informe de análisis de datos Revisar el informe elaborado, verificando la pertinencia de los resultados y la alineación de las recomendaciones con la estrategia institucional. ¿Existen observaciones? • SI: Ir a Actividad N° 11 • NO: Ir a Actividad N° 12	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
11	Corregir observaciones Ajustar el informe incorporando las observaciones del Ejecutivo, hasta lograr una versión conforme que pueda ser presentada a las autoridades.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Especialista
12	Presentar resultados a autoridades Presentar el informe, dashboards y recomendaciones a las autoridades de la UNE EGYV, asegurando que la información sea comprensible, relevante y útil para la toma de decisiones estratégicas.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo



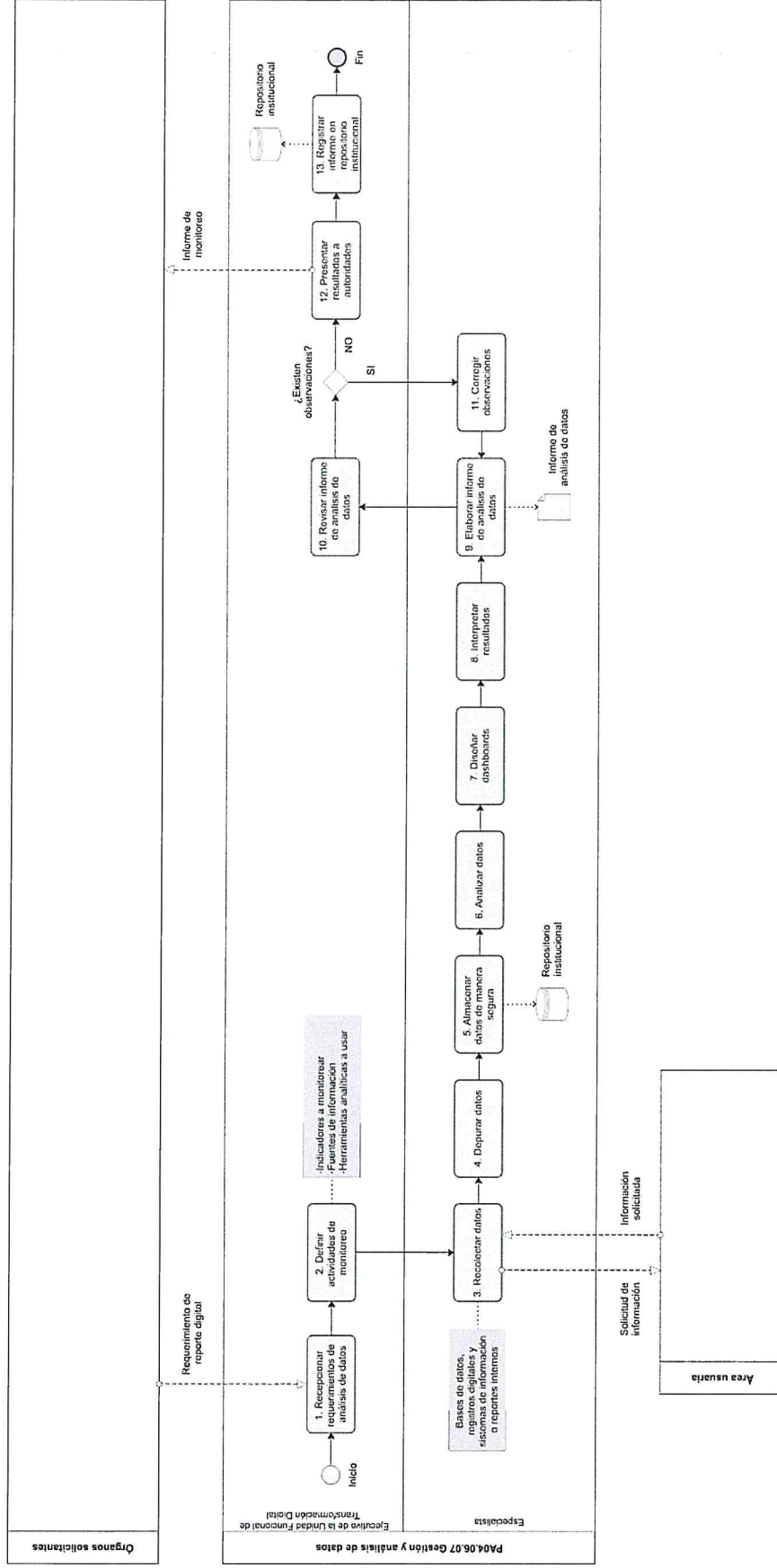


13	Registrar informe en repositorio institucional El informe junto con los dashboards y las recomendaciones estratégicas, se registra en el repositorio institucional de análisis de datos, asegurando trazabilidad, control y disponibilidad para futuras consultas y auditorías.	Unidad Funcional de Transformación Digital	Ejecutivo
Fin del Procedimiento.			
Indicador de desempeño			
• Número de análisis de datos elaborados.			
Proceso relacionado			
• PA04.06 Gestión de Transformación Digital.			
Proceso/Procedimiento colaborativo			
• No aplica.			
Formatos utilizados en el procedimiento			
• No aplica.			





Diagrama de Flujo





Manual de Procedimientos
PA04 Tecnología, Información, Comunicación
2.0

**EQUIPO RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PA04 - TECNOLOGÍAS, INFORMACIÓN,
COMUNICACIÓN**

C.P.C. Alejandro Juan Mayhuire Gallegos
Director de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto

Lic. Adm. Luz Gianina Tutaya Cárdenas
Jefa de la Unidad de Modernización

Ing. Robert Aldair Neira Zavala
Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

Lic. Adm. Julia Achahui Huayhua Vda. de Guillén
Asistente Administrativo de la Unidad de Modernización

Lic. Adm. María Isabel Cóndor Muñoz
Especialista de la Unidad de Modernización

Ing. Arturo César Pomacaja Flores
Especialista en Gestión por Procesos de la Unidad de Modernización

Sra. Teofila Villanueva Varillas
Secretaria de la Unidad de Modernización

