



Unidad de Gestión Educativa Local N° 02  
Rímac - Independencia - San Martín de Porres - Los Olivos

## RESOLUCIÓN DIRECTORAL U.G.E.L. 02 N° 01124-2024

San Martín de Porres, 16 FEB. 2024

Visto, el Expediente ETI2023-INT-095086, ERMC2023-INT-0102108, el informe N° 009-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-APP-ERMC, relacionados con el proyecto denominado: **"Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 02"**;

### CONSIDERANDO:

Que, la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02, en su condición de instancia de Gestión Educativa descentralizada, responsable de ejecutar e implementar las acciones destinadas a garantizar la adecuada prestación del servicio educativo, se encarga de administrar los recursos humanos, materiales financieros y patrimoniales en concordancia con la normativa establecida en los respectivos sistemas administrativos; así como, formular los documentos técnicos normativos de gestión a fin de garantizar el normal desarrollo de las actividades y servicios que brinda a la comunidad;

Que, la Ley N° 27658 y sus modificatorias, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el numeral 1.2.1 del artículo 1° de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que los actos de administración interna de las entidades están destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de la referida Ley y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan;

Que, el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM prescribe, que de acuerdo con el objetivo prioritario 4 de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, los desafíos del Estado peruano en cuanto a su apertura con las personas, comprende la necesidad de mejorar la estrategia comunicacional de las entidades públicas, para articular de una manera más efectiva, las intervenciones en el territorio y facilitar el acceso y uso de la información por parte de las personas;

Que, de conformidad con la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU del 01 de abril del 2015 que aprueba el "Manual de Operaciones de la DRELM" describe en su artículo 59.- Descripción de los procesos, literal a) Procesos Estratégicos, sub literal a.4. Gestionar el Desarrollo institucional, proceso que comprende la racionalización de recursos, la identificación de puntos críticos, simplificación administrativa, la mejora y rediseño de procesos de la UGEL N° 02, actividades propias del Área de Planificación y Presupuesto;



Que, mediante Resolución Directoral N° 018-2021-INACAL/DN de fecha 27 de julio del 2021, entre otros se aprobó la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 20000-2:2008, sobre Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 2: Orientación sobre la aplicación del sistema de gestión de servicios;

Que, mediante Resolución de Secretaría General N° 101-2022-MINEDU del 16 de junio del 2022, que aprueba la directiva "Elaboración, Aprobación y Tramitación de Actos Resolutivos y Documentos Normativos del MINEDU";

Que, mediante Resolución Directoral N° 022-2022-INACAL/DN de fecha 29 de diciembre del 2022, entre otros, aprobó la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27002:2022 sobre Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad, así como, de los controles de la Seguridad de la Información;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2023-PCM/SGP del 27 de abril del 2023, se aprueban instrumentos que contienen los servicios administrativos e indicadores de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030;

Que, mediante Memorándum Múltiple N° 0098-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-DIR del 27 de junio del 2023, se brindan los alcances adicionales sobre la ruta para la formulación y aprobación de los manuales en las UGEL de Lima Metropolitana;

Que, a través del Informe N° 009-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-APP-ERMC, de fecha 07 de noviembre del 2023, el Equipo de Racionalización y Mejora Continua del Área de Planificación y Presupuesto en coordinación con el Equipo de Tecnología, propone a la jefatura del área señalada, la propuesta del Manual denominado **"Manual de Directrices para Gestionar los servicios que brinda el Equipo de Tecnología de la Información"**, aplicable al Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02, con lo cual se logrará que los usuarios de la institución y las instituciones educativas que soliciten el soporte tecnológico, perciban el fortalecimiento y satisfacción de las atenciones brindadas;

Que, mediante correo electrónico de fecha 20 de diciembre del 2023, se remitió a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM el proyecto denominado **"Manual de Directrices para Gestionar los servicios que brinda el Equipo de Tecnología de la Información"**, para su revisión y aprobación;

Que, mediante correo electrónico de fecha 22 de diciembre del 2023, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM, remite el documento enviado realizando observaciones y/o sugerencias; entre otras el cambio de nombre del Manual sugiriendo denominarse **"Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 02"**; cambios que fueron realizados y enviados nuevamente a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM mediante correo electrónico de fecha 28 de diciembre de 2023;

Que, mediante correo electrónico de fecha 03 de enero del 2024 la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM, aprobó el Manual denominándose **"Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 02"**; y, le asignó el código MA-001-01-UGEL02, indicando continuar con el trámite de aprobación y remitir una vez suscrita la Resolución Directoral y sus antecedentes;

Que, con Informe N° 001-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL02-ERMC del 23 de enero del 2024, el Jefe del Área de Planificación y Presupuesto de la UGEL 02, solicita al Jefe de Asesoría Jurídica la opinión legal para la aprobación del citado manual dando cumplimiento a la ruta de aprobación;



Que con Informe N° 070-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-AAJ del 01 de febrero del 2024, el Jefe del Área de Asesoría Jurídica de la UGEL 02, emite su opinión favorable y otorga su conformidad al documento **"Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 02"**;

Que, de conformidad con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, lo normado mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública y la Resolución Ministerial N°215-2015-MINEDU que aprobó el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana - DRELM;

Estando a lo antes señalado, se considera necesario que el proyecto de documento de gestión denominado **"Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 02"** con código **MA-001-01-UGEL02**, sea aprobado mediante Resolución Directoral y paralelamente, se difunda para conocimiento del personal y de los usuarios de la UGEL 02 y publicado en la página web de la institución, razones por las cuales;

**SE RESUELVE:**

**Artículo PRIMERO.- APROBAR** el Manual con código **MA-001-01-UGEL02** denominado **"Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 02"**, el mismo que en anexo adjunto, forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo SEGUNDO.- ENCARGAR** al Área de Planificación y Presupuesto la implementación del Manual aprobado en el artículo precedente.

**Artículo TERCERO.- DISPONER** que el Área de Administración a través del Equipo de Trámite Documentario de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02, notifique el íntegro de la presente Resolución Directoral, a las áreas y/o equipos de trabajo de la sede institucional, para conocimiento y cumplimiento.

**Artículo CUARTO.- DISPONER**, que el Equipo de Participación y Comunicación de la UGEL N° 02, coloque la presente resolución en un lugar visible de la sede administrativa, así como se publique en el portal institucional [www.ugel02.gob.pe](http://www.ugel02.gob.pe).

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



**Lic. VIOLETA HUATUCO SOTO**  
Directora

Unidad de Gestión Educativa Local N° 02

VHS/DUGEL.02  
PUM/J(e)APP  
LFVP/JAAJ  
RMLB/C(e)ERMC  
HOYC/C(e)ETI





PERÚ

Ministerio  
de Educación

01124

# “MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL EQUIPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02”

Resolución de Aprobación			
Resolución Directoral U.G.E.L N° -2024			
Código	Versión	Páginas	Fecha de aprobación
MA-001-01-UGEL02	01	20	



Firmado digitalmente por:  
LOAIZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Dov V° B°



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Dov V° B°



Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector Or  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b> <b>MA-001-01-UGEL02</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información en la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	---	--

Control de Cambios		
Versión	Sección /Item	Descripción del Cambio
01		Nuevo



Firmado digitalmente por:  
 LOAIZA BAZAN Roberto  
 Martín FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Day V° B°



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MIEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Day V° B°



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector Or  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b> MA-001-01-UGEL02	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	------------------------------------	--

## ÍNDICE

1. OBJETIVOS.....	3
2. AMBITO DE APLICACIÓN .....	3
3. BASE NORMATIVA Y ADMINISTRATIVA .....	3
4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	4
5. CONTENIDO GENERAL .....	4
6. CONTENIDO ESPECÍFICO .....	7
7. CONTENIDO COMPLEMENTARIO.....	11
8. RESPONSABILIDADES .....	11
9. ANEXOS.....	12



Firmado digitalmente por:  
 LOAJZA BAZAN Roberto  
 Martín FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MIEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector Or  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b>  <b>MA-001-01-UGEL02</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	---	--

## “MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL EQUIPO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 02”

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer pautas para la óptima gestión de los servicios de Tecnología de la Información y Comunicaciones, con el propósito de brindar a los funcionarios y servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 e Instituciones Educativas el servicio oportuno y adecuado.

#### 1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

1. Gestionar las solicitudes de Soporte Técnico que realiza el Equipo de Tecnología de la Información.
2. Gestionar el mantenimiento preventivo de equipos informáticos con el propósito de determinar las condiciones de operación de los mismos y disminuir posibles daños ocasionados por factores de falta de limpieza y atención ante fallas imprevistas.
3. Gestionar las solicitudes de administración de usuarios para su adecuada atención.

### 2. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual es aplicable para los funcionarios y servidores públicos e Instituciones Educativas de gestión pública de la Unidad de Gestión Educativa Local 02.

### 3. BASE NORMATIVA Y ADMINISTRATIVA

- Ley 27658 del 17 de enero de 2002, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 27444 del 10 de abril de 2001, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- Ley N° 27269 del 26 de mayo de 2000, Ley de Firmas y Certificados Digitales y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°103-2022-PCM del 19 de agosto de 2022, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N°004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N°024-2006-PCM del 22 de mayo de 2006, que aprueba el Reglamento de la Ley N°28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.
- Resolución Ministerial N°215-2015-MINEDU, que aprueba el Manual de Operaciones de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana.



Firmado digitalmente por:  
LOAIZA BAZAN Roberto  
Id: martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
YATACO CANARI Hector Or  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b> <b>MA-001-01-UGEL02</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	---	--

- Resolución de Secretaría General N° 101-2022-MINEDU del 16 de junio de 2022, que aprueba la directiva "Elaboración, Aprobación y Tramitación de Actos Resolutivos y Documentos Normativos del MINEDU".
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2023-PCM/SGP del 27 de abril de 2023, que aprueba instrumentos que contiene los servicios administrativos e indicadores de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- NTP ISO/IEC 27002:2022 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad – Controles de la Seguridad de la Información.
- NTP ISO/IEC 20000-2:2019 Tecnología de la información. Gestión de servicios. Parte 2: Orientación sobre la aplicación de sistemas de gestión de servicios.
- Resolución Directoral UGEL 02 N° 0221, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de la UGEL 02.
- Memorandum Múltiple N° 0098-2023-MINEDU/VMGI-DRELM-DIR del 27 de junio de 2023, brinda alcances adicionales sobre la ruta para la formulación y aprobación de manuales en las UGEL de Lima Metropolitana.

#### 4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

- 4.1 El presente Manual, estará sujeto a revisión y actualización por el Área proponente para la cual se seguirá el proceso de gestión normativa.
- 4.2 La aprobación de modificaciones podrá ser de manera total o parcial cada vez que sea necesario en los siguientes casos:
- Modificación de alguna tarea que signifique cambios en su estructura.
  - Modificaciones o derogación de la base legal, que sustenta su elaboración.
  - Implementación de nuevos recursos tecnológicos para la mejora de los procesos de las Tecnologías de Información y Comunicaciones.
  - Adecuar las modificatorias al Manual si se considera procedente actualizar su contenido.

#### 5. CONTENIDO GENERAL

##### 5.1 Siglas:

APP	: Área de Planificación y Presupuesto.
ACM	: Sistema de Apertura de Códigos Modulares.
ETI	: Equipo de Tecnología de la Información.
FUT	: Formulario Único de Trámite.
GSTIC	: Gestión de Servicio de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
MEF	: Ministerio de Economía y Finanzas.
MINEDU	: Ministerio de Educación.
R.D.	: Resolución Directoral.
SIGA	: Sistema Integrado de Gestión Administrativa.
SIAF	: Sistema Integrado de Administración Financiera.
SINAD	: Sistema de Información Nacional de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo.
SUP	: Sistema Único de Planillas.
TCP	: Sistema de Tesorería y Comprobantes de Pago.



Firmado digitalmente por:  
 LOAJZA BAZAN Roberto  
 Martin FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector Or  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b> MA-001-01-UGEL02	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	------------------------------------	--

## 5.2 Definiciones

1. **Amenaza:** Es un riesgo latente, que todavía no se ha desencadenado pero que sirve como aviso para prevenir o eliminar.
2. **Backup:** Copia de seguridad a mayor o menor escala. Puede ser una versión reciente de la información contenida en todos los equipos de nuestra institución, o puede tratarse de servidores completos con ingentes cantidades de datos.
3. **Base de Datos:** Conjunto de datos organizados de modo tal que resulte fácil acceder a ellos, gestionarlos y actualizarlos.
4. **Cooler:** Es un ventilador capaz de enfriar y mantener la temperatura de la Pc en óptimo estado
5. **Contraseña:** Código o combinación de caracteres, utilizado como medida de seguridad y cuyo objeto es el de proteger el "acceso no autorizado" a un recurso determinado.
6. **Diagnóstico:** Evaluación para conocer y establecer de manera clara una circunstancia a partir de observaciones datos concretos.
7. **Firewall:** Mecanismo de seguridad que impide el acceso de extraños a una red.
8. **Gestión de las TI:** Conjunto de procesos y controles requeridos para implementar las decisiones estratégicas y satisfacer los objetivos establecidos por la Dirección.
9. **Hardware:** Parte material de una computadora.
10. **Hubs:** Aparato que sirve de puente al que podemos conectar varios dispositivos.
11. **Incidente:** Cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio.
12. **ISO:** International Organization For Standardization. Fundada en 1946, es una federación internacional que unifica normas en unos cien países.
13. **Integridad:** Presunción legal por la cual un documento electrónico no ha sido alterado desde su emisión hasta su recepción. Es decir, el mensaje de datos recibido corresponde al enviado.
14. **Mantenimiento de Equipo:** Procedimientos que consisten en la inspección de anomalías, limpieza y sustitución de piezas, materiales y sistemas usados, que ayudan a evitar fallos en el equipo de cómputo garantizando que se encuentren funcionando de acuerdo a sus capacidades.
15. **Módems:** Dispositivo que convierte señales digitales en analógicas para ser transmitidas a través de líneas de teléfono, cables coaxiales, fibras ópticas y microondas.



Firmado digitalmente por:  
LOAIZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector Or  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b> MA-001-01-UGEL02	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	------------------------------------	--

16. **Requerimiento:** Solicitud de algo nuevo, como información o acceso, a un servicio de TI.
  17. **Router:** Dispositivo que proporciona Wi-Fi y que generalmente está conectado a un módem.
  18. **Riesgo:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales o de los procesos para la prestación de servicios. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
  19. **Sistema de Información:** Conjunto de recursos integrados con el objetivo de administrar y distribuir datos de una manera organizada y segura, siempre que cumpla con los estándares de desarrollo correspondiente.
  20. **Software:** Conjunto de programas, instrucciones, datos y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un equipo de cómputo.
  21. **Switch:** Dispositivo de interconexión utilizado para conectar equipos en red formando lo que se conoce como una red de área local.
  22. **Ticket y/o Sistema de Ticket:** Un software de gestión de tickets, también conocido como sistema de tickets para soporte técnico, es un programa informático que permite a las organizaciones resolver sus pedidos internos de soporte, gestionando y agilizando el proceso de resolución de problemas técnicos.
  23. **Vulnerabilidad:** Implica fragilidad, una situación de amenaza o posibilidad de sufrir daño.
- 5.3** Los servicios que atiende el ETI comprende: hardware (CPU Laptop, Monitor, Mouse, Teclado, Impresora, Scanner, Multimedia); sistemas de información (SIGA, SIAF, SINAD), QueueSmart , acceso a la red (implementar puntos de red o falla de conexión de la red y habilitación de páginas web).
- 5.4** Las solicitudes de atención relacionadas a los sistemas de Información SIGA, SIAF, SINAD, por ser sistemas elaborados por el MEF y MINEDU, entidades que manejan el código fuente y base de datos; pero que son utilizados para la gestión administrativa de esta UGEL; serán atendidos solamente con la autorización del Jefe del Área de Administración de la UGEL 02; la atención para los indicados sistemas se detallan en el Anexo N° 2.
- Asimismo, la atención que brinda ETI en relación al sistema QueueSmart, se especifica en el Anexo N° 2.
- 5.5** Para la atención de servicio de Redes para la UGEL 02 e IIEE; el ETI verifica contar con los materiales; caso contrario solicita al usuario gestione su adquisición.



Firmado digitalmente por:  
 LOAIZA BAZAN Roberto  
 Martín FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector Or  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b>  MA-001-01-UGEL02	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	--	--

## 6. CONTENIDO ESPECÍFICO

### 6.1 Sobre la atención de solicitudes de Soporte Técnico

1. El colaborador de la UGEL 02 solicita al correo electrónico [eti@ugel02.gob.pe](mailto:eti@ugel02.gob.pe) con copia a su Jefe de Área, la atención a la incidencia, adjuntando el **Formato N° 1** denominado "**Atención de Incidencia**". (Ver Anexo N° 1).
2. En caso de solicitudes de atención de Instituciones Educativas - IIEE, esta se realiza vía correo electrónico dirigido a la cuenta [eti@ugel02.gob.pe](mailto:eti@ugel02.gob.pe) ó Mesa de Partes, para ambos casos es necesario adjuntar el **Formato N° 1** denominado "**Atención de Incidencias**"; y, el formato denominado "**Formulario Único de Trámite – FUT**".
3. Si del servicio de hardware, realizado por el ETI, se determina la necesidad de un equipo, este se brindará de la forma siguiente:
  - 3.1 Siempre que se cuente con la disponibilidad del hardware se brindará en calidad de préstamo para lo cual se llenará el **Formato N° 2** denominado "**Préstamo de Equipos de TI**", ver Anexo N° 3, el mismo, que deberá ser suscrito por el colaborador solicitante, el Jefe del Área solicitante y el Coordinador del ETI.
  - 3.2 El tiempo máximo de préstamo es de tres (03) meses; salvo la solicitud de ampliación del préstamo por el Jefe del Área solicitante.
  - 3.3 Los usuarios que reciben el hardware en calidad de préstamo, serán responsables de la incidencia que pueda ocurrirle al equipo; asimismo el usuario será el responsable de entregar el bien al ETI, utilizando el mismo **Formato N° 2**, colocando en el rubro de observaciones "devolución".
4. El ETI solicita la conformidad de la atención al colaborador solicitante, quién enviará un correo electrónico a la cuenta [eti@ugel02.gob.pe](mailto:eti@ugel02.gob.pe), con copia al jefe de su área, manifestando su conformidad a la atención otorgada.
5. El **Formato N° 1** denominado "**Atención de Incidencia**", y de ser el caso el **Formato N° 2** denominado "**Préstamo de Equipos de TI**", para todas las atenciones realizadas; así como la conformidad del usuario, serán escaneadas y colocadas en la nube en la carpeta denominada BITACORA/ETI, cuyo acceso se incluirá al jefe del APP con la finalidad de monitorear las atenciones realizadas.  
  
 Por otro lado, de ser necesaria la elaboración de un Informe Técnico para la atención de la incidencia, éste también será guardado en forma escaneada en la carpeta anteriormente indicada.
6. De solicitarse alguno de los servicios contenido en el listado del **Anexo N° 4**, denominado "**Mantenimiento realizado por Terceros**", la atención seguirá los pasos siguientes:



Firmado digitalmente por:  
 LOAJZA BAZAN Roberto  
 Martín FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CANARI Hector Or  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b>  <b>MA-001-01-UGEL02</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
--	---	--

- 6.1 El área solicitante requiere a través de correo electrónico al jefe del APP un informe técnico que contenga la cotización del servicio y de ser necesario las piezas a cambiar del equipo tecnológico, éste es derivado al ETI para su atención.
- 6.2 El ETI elabora los Términos de Referencia para realizarse el servicio técnico; y, busca dos empresas que cumplan con las especificaciones técnicas, a fin que verifique el equipo tecnológico.
- 6.3 El ETI elabora un Informe Técnico adjuntando la propuesta de cotización de las empresas terceras y lo envía al Jefe del APP; a fin de ser enviada al área solicitante.
- 6.4 El ETI monitorea el servicio realizado por la empresa seleccionada; otorgando bajo responsabilidad el visto bueno al finalizar el servicio, lo cual da fe que el servicio se cumplió bajo los términos pactados.
- 6.5 La documentación generada por el ETI, para el servicio "Mantenimiento Realizado por Terceros", serán escaneados y almacenados en la carpeta denominada BITÁCORA/SERVICIOS.

## 6.2 Sobre la atención del Mantenimiento Preventivo de Equipos

1. El ETI tiene como función realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos de Cómputo que soporta los servicios que brinda la UGEL; por lo que elabora en forma anual el Plan de Mantenimiento Preventivo incluyendo el Cronograma de Trabajo, para ser aprobado internamente por la Jefatura del APP y elevado a la Dirección para conocimiento y fines.
2. El servicio de mantenimiento preventivo que atiende el personal técnico del ETI comprende:
  - 2.1 Computadoras y Laptop.
  - 2.2 Se completa el **Formato N° 3** denominado "**Lista de tareas de Mantenimiento Preventivo de PC y Laptop**", conforme a las actividades de mantenimiento que se van realizando. **Ver Anexo N° 5.**
  - 2.3 Cuando se finaliza el mantenimiento preventivo se registran los datos de los equipos en el **Formato N° 4**, denominado "**Mantenimiento Preventivo Pc y Laptop**" y se verifica su correcto mantenimiento. **Ver Anexo N°6.**
3. El Servicio de Mantenimiento Preventivo por Terceros, se encuentran detallados en el **Anexo N° 4** denominado "**Mantenimiento realizado por Terceros**"; y, sigue la siguiente ruta de atención:
  - 3.1 El ETI remite a la Jefatura del APP un Informe con las especificaciones técnicas del servicio de mantenimiento a contratar, a fin que ésta se envíe al Área de Administración y se tramite oportunamente la solicitud del servicio por Terceros.



Firmado digitalmente por:  
 LOAIZA BAZAN Roberto  
 Martín FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°



Página 8 de 20  
 Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector Or  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b>  <b>MA-001-01-UGEL02</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	---	--

- 3.2 El ETI realiza el seguimiento y control del mantenimiento preventivo realizado por la empresa tercera que ha sido seleccionada, en base al protocolo y procedimientos alcanzado antes de iniciarse el servicio.
- 3.3 De existir incumplimiento en los plazos pactados para la realización del servicio por parte de la empresa tercera; ETI informará a la Jefatura de APP planteando la acción a adoptarse conforme a la Orden de Servicio suscrita, a fin de velar por los recursos.
- 3.4 Todo mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos, realizado por terceros deberá contar con la conformidad de ETI, necesario para el trámite del pago.

### 6.3. Sobre la atención de Administración de Cuentas de Usuarios

1. El ETI en relación a la administración de cuentas de usuario, atiende los servicios siguientes:

#### 1.1 Modalidad N° 1:

Para la creación, modificación o baja de accesos para los sistemas SINAD, SIGA, SIAF, QueueSmart; se siguen los siguientes pasos:

- 1.1.1 El Jefe del Área solicitante requiere través de correo electrónico al Jefe de Administración, la creación, modificación o desactivación de acceso para los sistemas SINAD, SIGA, SIAF, QueueSmart, adjuntando el **Formato N° 5** denominado "**Solicitud de administración de cuentas de usuario**". Ver **Anexo N° 5**.
- 1.1.2 Si el Jefe de Administración decide autorizar lo solicitado, envía un correo electrónico al Jefe del APP adjuntando el **Formato N° 5** denominado "**Solicitud de administración de cuentas de usuario**", enviada por el Área solicitante; petición que es reenviada al Coordinador del ETI para su atención.
- 1.1.3 Los privilegios (inserción, modificación de registro, otros) concedidos al usuario son otorgados por el Jefe de Administración.
- 1.1.4 Es obligación de los Jefes de las diferentes Áreas ante la necesidad de la baja de los usuarios, solicitarlo especificando el motivo y dirigiendo un correo electrónico al Jefe de Administración; quién tiene la potestad de retirar los privilegios asignados al usuario; así como, de solicitar mediante correo electrónico al Jefe del APP, disponga la baja de acceso al usuario.

#### 1.2 Modalidad N° 2:

Para la creación de usuario de correo electrónico institucional y para el acceso al Dominio de la red de la UGEL 02; se siguen los siguientes pasos:

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b>  <b>MA-001-01-UGEL02</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	---	--

- 1.2.1 Los jefes de las diferentes Áreas requieren a través de correo electrónico dirigido al Jefe del APP, la creación, modificación o baja de usuario para el correo electrónico institucional y Dominio de la red, para lo cual debe adjuntar debidamente completado el **Formato N° 5** denominado "**Solicitud de administración de Cuentas de Usuarios**"; correo electrónico que será reenviado al ETI para su atención.
- 1.2.2 El correo electrónico institucional se generará con su primer nombre y apellido (1º nombre.apellido@ugel02.gob.pe); en caso de existir la cuenta, se generará con su segundo nombre y primer apellido (2º nombre.apellido@ugel2.gob.pe).
- 1.2.3 La clave temporal<sup>1</sup> para el acceso al correo electrónico debe ser cambiada por otra nueva que contenga mayúscula, minúsculas, caracteres especiales (@,&,\$, otros) y números; la longitud de la clave debe ser mínimo de 08 dígitos; y, renovada cada tres (03) meses.
- 1.2.4 Es obligación del Área de Recursos Humanos, enviar un correo electrónico al Jefe del APP, solicitando la baja de usuario del colaborador que no labora en la institución; correo que será reenviado al ETI, a fin de realizar la baja solicitada; lo cual fortalecerá la seguridad de la información en la institución.
- 1.2.5 Las credenciales y datos actualizados de correo electrónico para las II.EE. se enviarán a los correos personales de los Directores que será brindado por el Área de Recursos Humanos.

### 1.3 Modalidad 3:

Para la creación o baja de usuarios para Conexión Remota a los sistemas SUP, TCP y ACM, se siguen los siguientes pasos:

- 1.3.1 El Jefe de Área mediante correo electrónico dirigido al Jefe del APP, solicita la creación o baja de acceso para la Conexión Remota del usuario a los sistemas SUP, TCP y ACM, adjuntando el **Formato N° 5** denominado "**Solicitud de Administración de Cuentas de Usuarios**". Ver **Anexo N° 7**.
  - 1.3.2 El Jefe del APP reenvía al ETI, la solicitud recibida para su atención.
  - 1.3.3 El ETI guarda el **Formato N° 5** denominado "**Solicitud de Administración de Cuentas de Usuario**" y de ser el caso el formato denominado "**Formulario Único de Trámite – FUT**" en una carpeta creada en la nube denominada BITACORA/REMOTO; carpeta que tendrá acceso el Jefe del APP; a fin de mantenerse informado.
2. Para todas las modalidades especificadas, el ETI solicita la conformidad de la atención al usuario solicitante, quien enviará un correo electrónico a la cuenta eti@ugel02.gob.pe manifestando su respuesta de la atención otorgada.

<sup>1</sup> Clave Temporal: Clave otorgada al usuario al crearse el correo electrónico



 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b>  <b>MA-001-01-UGEL02</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	---	--

## 7. CONTENIDO COMPLEMENTARIO

1. Solamente los colaboradores que realizan la labor de soporte técnico del ETI, atenderán los servicios de atención de incidencias relacionados a la Tecnología de Información y Comunicaciones.
2. Cualquier consulta de carácter técnico respecto de la interpretación o aplicación del presente manual, se realizará por escrito dirigido al Jefe del APP con atención al Coordinador del ETI de la UGEL 02.

## 8. RESPONSABILIDADES

1. Del Jefe del Área de Planificación y Presupuesto:  
Es responsable de monitorear que el ETI, cumpla con las disposiciones contenidas en el presente Manual, y de mantener informada a la Dirección de la UGEL 02 los resultados de las atenciones realizadas por ETI.
2. Los Jefes de las diferentes Áreas de la UGEL 02:  
Los Jefes de las diferentes áreas son los responsables de suscribir los Formatos que correspondan, así como, enviar los correos electrónicos necesarios conforme se especifica en el presente Manual; a fin de recibir el servicio técnico solicitado.
3. Del Equipo de Tecnología de la Información:  
Cumplir con atender las solicitudes recibidas de los usuarios siempre que ésta se encuentre acorde a lo especificado en el presente Manual.
4. Los usuarios:  
Solicitar el servicio técnico conforme a lo contemplado en el presente Manual; así como, otorgar conformidad/disconformidad del servicio recibido a la cuenta [eti@ugel02.gob.pe](mailto:eti@ugel02.gob.pe).



Firmado digitalmente por:  
LOAJZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Day V° B°



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Day V° B°



Firmado digitalmente por:  
YATAO CANARI Hector Or  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b>  MA-001-01-UGEL02	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	--	--

## 9. ANEXOS

- Anexo N° 1 – Formato N° 1 “Atención de Incidencias”.
- Anexo N° 2 – “Servicios Atendidos por ETI - Sistemas de Información”.
- Anexo N° 3 – Formato N° 2 “Préstamos de Equipos”.
- Anexo N° 4 – “Mantenimiento realizado por Terceros”.
- Anexo N° 5 – Formato N° 3 “Lista de Tareas de Mantenimiento Preventivo de PC y Laptop”.
- Anexo N° 6 – Formato N° 4 “Mantenimiento Preventivo Pc y Laptop”.
- Anexo N° 7 – Formato N° 5 “Solicitud de Administración de Cuentas de Usuarios”.



Firmado digitalmente por:  
LOAIZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
URPAY MIEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector Or  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código:</b> MA-001-01-UGEL02	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
--	------------------------------------	--

### Anexo N°1

#### Formato N° 1 "Atención de Incidencia"

<b>Código de Atención</b>		<b>FAIR- -202</b>	<b>Código de Formato</b>		<b>FIR01-UGEL02</b>
<b>Datos Del Usuario</b>					<b>Fecha:</b> /    /
Nombre:		Equipo:			
Área/I.E.		Cargo:			
<b>Datos Del Equipo Tecnológico</b>					
Nombre:		Marca:			
Modelo:		Código Patrimonial:			
<b>Servicio</b>					
Tipo:	Hardware <input type="checkbox"/>	Sistemas de Información <input type="checkbox"/>	Redes <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	
Modo de Atención:	Remoto <input type="checkbox"/>		Presencial <input type="checkbox"/>		
<b>Descripción del Problema</b>					
<b>Observaciones</b>					

.....  
 Firma  
 Jefe de Área Solicitante /  
 Director IIEE

.....  
 Firma  
 Usuario Solicitante



Firmado digitalmente por:  
 LOAIZA BAZAN Roberto  
 Martin FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector Or  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	Código	Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02
--	--------	---

## Anexo N°2

### Servicios Atendidos por el ETI - Sistemas de Información

#### Sistema de Gestión Administrativa - SIGA

#### Sistema de Información de Administración Financiera – SIAF

#### Sistema de Información Nacional de Apoyo a la Administración Documental y de Archivo –

#### SINAD

#### QUEUESMART

#### SIGA

##### ETI realizará:

1. Autorización de Planillas de Movilidad
2. Envío de Archivos.txt
3. Creación de Ítems en el catálogo SIGA-MEF
4. Actualización del Módulo Complementario
5. Reporte de Pecosas
6. Habilitación de Metas por Oficina
7. Autorización de vales provisionales
8. Actualización de la versión del SIGA.

#### SIAF

##### ETI realizará:

1. Refresca SIAF
2. Actualización de parches de la versión de SIAF
3. Instalación de Tablas de Operaciones
4. Actualizaciones Comunes de dispositivos legales
5. Ejecución de Script de Actualización de módulos de SIAF
6. Habilitación y deshabilitación de accesos de usuarios SIAF

#### SINAD

##### ETI realizará:

1. Actualización de versión de SINAD
2. Manipulación del SINAD (Activación y desactivación de accesos de perfiles de Usuarios)
3. Habilitación de punto SINAD

#### QUEUESMART

##### ETI realizará:

1. Creación de usuarios
2. Configuración de ventanilla
3. Reporte de atenciones



Firmado digitalmente por:  
 LOAIZA BAZAN Roberto  
 Martin FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 09/02/2024 09:50:34-0500



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 09/02/2024 01:59:32-0500



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 09/02/2024 15:37:00

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	Código	Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02
---	--------	---

## Anexo N°3

**Formato N° 2  
"Préstamo de Equipos"**

UGEL 02, de del 202

Servidor/a:

Área:

Equipo:

Se asigna los siguientes equipos:

Equipo	Marca	Código Patrimonial	Cantidad	Observaciones

Durante el periodo comprendido entre

---



---

Así mismo me declaro responsable de la seguridad y bienestar de los equipos que se encuentran a mi cargo y me comprometo a reponerlos en caso de pérdida, robo o desperfecto producto del mal uso de los mismos.

.....  
Firma  
Jefe del Área solicitante

.....  
Firma  
Usuario Solicitante

.....  
Firma del  
Coordinador ETI



Firmado digitalmente por:  
LOAIZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 09:51:08-0500



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 01:59:56-0500



Rágina 15 de 20  
Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09/02/2024 15:37:4

 <b>PERU</b> Ministerio de Educación	Código	Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02
---	--------	---

#### Anexo N° 4

#### “Mantenimiento realizado por Terceros”

1. Instalaciones de Sistemas en Data Center (Eléctricos, Aire Acondicionado, UPS, Grupo Electrónico, Incendio, Aniego).
2. Equipo Eléctricos (Estabilizadores, Transformadores, Grupo Electrónico).
3. Instalaciones de Pozo a Tierra, tableros y tomas eléctricas.
4. Instalaciones de Sistema Eléctrico de Emergencia.
5. Servidores y Sistemas de Almacenamiento externo.
6. Equipos de Backup (Librería de cintas).
7. Equipos de Seguridad, Routers y Switches.
8. Backbone de Fibra Óptica y cuartos de distribución de cableado horizontal.
9. Gabinetes de Servidores y Equipos de Comunicación.
10. Gabinetes y/o Rack de cableado y Equipos de Comunicación.
11. Central telefónica y anexos.
12. Antenas de radio enlace y Access Point.
13. Laptops y Tablets.
14. Impresoras multifuncionales.



Firmado digitalmente por:  
LOAJZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 09:51:35-0500



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 02:00:48-0500



Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09/02/2024 15:38:00

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	Código	Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02
---	--------	---

## Anexo N°5

## Formato N°3

## Lista de tareas de Mantenimiento Preventivo de PC y Laptop

Actividades Realizadas			
Formato	FMP-UGEL02	Número de Atención	___/___
<b>Nombre del solicitante</b>			
<b>Área/Equipo:</b>			
Datos del Hardware			
<b>Nombre del Equipo:</b>			
<b>IP del Equipo:</b>			
1	Limpieza externa del equipo informático		<input type="checkbox"/>
2	Limpieza interna de componentes del equipo informático		<input type="checkbox"/>
3	Diagnóstico del rendimiento del Disco Duro		<input type="checkbox"/>
4	Verificación de RAM		<input type="checkbox"/>
5	Fragmentación de discos duros		<input type="checkbox"/>
6	Eliminación de temporales		<input type="checkbox"/>
7	Reubicación de archivos del escritorio		<input type="checkbox"/>
8	Actualización de sistema operativo		<input type="checkbox"/>
9	Actualización de antivirus		<input type="checkbox"/>
10	Actualización de office		<input type="checkbox"/>
11	Actualización de drivers		<input type="checkbox"/>
12	Desinstalación de programas innecesarios		<input type="checkbox"/>
Observaciones			

.....  
Firma  
Área Solicitante

.....  
Firma del  
Usuario Solicitante

.....  
Firma  
Coordinador ETI



Firmado digitalmente por:  
LOAJZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 09:52:05-0500



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 02:01:07-0500



Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09/02/2024 15:38:11

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	Código	Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02
---	--------	---

Anexo N°6

Formato N° 4  
Mantenimiento Preventivo de Pc y Laptop

Cantidad de Equipos: _____		Formato de Mantenimiento Preventivo - FMP ____-202_			FMP-UGEL02
Área/Equipo	Características del Equipo Informático	Responsable de la Revisión	Acciones realizadas	Observaciones	Fecha
	<b>Físicas</b>				
	Tipo				
	Marca				
	Modelo				
	Serie				
	<b>Lógicas</b>				
	IP				
Host					
	<b>Físicas</b>				
	Tipo				
	Marca				
	Modelo				
	Serie				
	<b>Lógicas</b>				
	IP				
Host					



Firmado digitalmente por:  
LOAIZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 09:52:30-0500



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 02:01:27-0500



Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09/02/2024 15:38:30

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación	<b>Código</b>	<b>Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02</b>
---	---------------	--

**Anexo N° 7**

**Formato N° 5**

**Solicitud de Administración de Cuentas de Usuarios**

<b>Formato de Solicitud de Administración de Cuentas de Usuarios</b>		<b>FAC01-UGEL02</b>
		<b>Fecha:</b> / /
<b>Datos Del Usuario Solicitante</b>		
Nombre:		
Cargo:		
Área:		
Equipo:		
Tipo de Contrato:		
<b>Sistemas de Información</b>		
Correo <input type="checkbox"/>	Creación <input type="checkbox"/>	
	Modificación <input type="checkbox"/>	
	Baja <input type="checkbox"/>	
Dominio <input type="checkbox"/>	Creación <input type="checkbox"/>	
	Modificación <input type="checkbox"/>	
	Baja <input type="checkbox"/>	
SINAD <input type="checkbox"/>	Jefe <input type="checkbox"/>	Creación <input type="checkbox"/>
		Modificación <input type="checkbox"/>
		Desactivación <input type="checkbox"/>
	Secretaria <input type="checkbox"/>	Creación <input type="checkbox"/>
		Modificación <input type="checkbox"/>
		Desactivación <input type="checkbox"/>
SIGA <input type="checkbox"/>	Tesorería <input type="checkbox"/>	Creación <input type="checkbox"/>
	Patrimonio <input type="checkbox"/>	
	Logística <input type="checkbox"/>	Modificación <input type="checkbox"/>
	Complementario <input type="checkbox"/>	Desactivación <input type="checkbox"/>
	Otros: .....	
SIAF <input type="checkbox"/>	Año(s): .....	Creación <input type="checkbox"/>
		Modificación <input type="checkbox"/>
		Desactivación <input type="checkbox"/>
Queuesmart (COLAS) <input type="checkbox"/>	Administrador <input type="checkbox"/>	Creación <input type="checkbox"/>
		Modificación <input type="checkbox"/>
		Desactivación <input type="checkbox"/>
	Usuario <input type="checkbox"/>	Creación <input type="checkbox"/>



Firmado digitalmente por:  
LOAIZA BAZAN Roberto  
Martin FAU 20332784111 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 09:52:59-0500



Firmado digitalmente por:  
URPAY MEZA Richar Percy  
FAU 20332784111 hard  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 09/02/2024 02:01:46-0500



**Página 19 de 20**  
Firmado digitalmente por:  
YATACO CAÑARI Hector  
FAU 20332784111 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 09/02/2024 15:38:4

 <b>PERÚ</b> Ministerio de Educación		Código	Manual para la Gestión de los Servicios del Equipo de Tecnología de la Información de la Unidad de Gestión Educativa Local 02
		Modificación <input type="checkbox"/> Desactivación <input type="checkbox"/>	
SUP <input type="checkbox"/>	Creación de acceso a la conexión remota <input type="checkbox"/> Baja de acceso a la conexión remota <input type="checkbox"/>		
TCP <input type="checkbox"/>	Creación de acceso a la conexión remota <input type="checkbox"/> Baja de acceso a la conexión remota <input type="checkbox"/>		
ACM <input type="checkbox"/>	Creación de acceso a la conexión remota <input type="checkbox"/> Baja de acceso a la conexión remota <input type="checkbox"/>		
<b>Recomendación de Servicio de Administración de Usuarios</b>			
<b>Observaciones</b>			

.....  
 Firma  
 Área Solicitante

.....  
 Firma  
 Usuario Solicitante

.....  
 Firma  
 Coordinador ETI



Firmado digitalmente por:  
 LOAJZA BAZAN Roberto  
 Martin FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 09/02/2024 09:53:24-0500



Firmado digitalmente por:  
 URPAY MEZA Richar Percy  
 FAU 20332784111 hard  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 09/02/2024 02:02:05-0500



Firmado digitalmente por:  
 YATACO CAÑARI Hector  
 FAU 20332784111 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 09/02/2024 15:38:41