



Resolución Ministerial

VISTOS:

El Oficio N° 01365-2024-MINDEF/SG-OGTIE de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística; el Informe N° 00009-2024-MINDEF/SG-OGTIE/MMVG de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística; el Oficio N° 03895-2024-MINDEF/VRD-DGPP de la Dirección General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 00274-2024-MINDEF/VRD-DGPP-DIDOM de la Dirección de Desarrollo Organizacional y Modernización; y el Informe Legal N° 00160-2025-MINDEF/SG-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, 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 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de las Gestión Pública, señala en su artículo 7 que la gestión por procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 señala la necesidad de contar con un documento metodológico que establezca lineamientos (definiciones, roles y fases) para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, como herramienta de gestión que contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, facilitando el logro de los objetivos estratégicos de la organización, en beneficio de los ciudadanos;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP denominada "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", la cual establece disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las



entidades de la administración pública, con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en la ciudadanía;

Que, los literales c) y d) del artículo 84 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2016-DE, establecen como funciones de la Dirección de Desarrollo Organizacional y Modernización de la Dirección General de Planeamiento y Presupuesto la participación en la formulación e implementación de la gestión por procesos, así como proponer la formulación de lineamientos, directivas e instructivos técnicos en materia de su competencia y sobre la base de las normas que el ente rector de modernización emita;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 01016-2024-DE, se aprueba la Directiva General N° 00007-2024-MINDEF/VRD/DGPP “Directiva General para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Defensa”, en la cual se establecen las disposiciones técnicas que permitan la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Defensa para el cumplimiento de sus objetivos institucionales a través de la optimización de los procesos y fomentando una cultura de mejora continua en las unidades de organización de la entidad;

Que, el numeral 4.1.1 de la citada Directiva General establece que el Manual de Procedimientos es un documento que contiene la descripción detallada y estandarizada de un proceso de nivel 0 desagregado hasta el último nivel n (procedimientos). Describe en forma secuencial y lógica, las actividades que conforman los procesos que deben guardar coherencia con los dispositivos legales que establecen las competencias y funciones del Ministerio;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 01193-2024-DE, se aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Defensa; el mismo que identifica dentro de los procesos de soporte, el proceso “S04 Gestión de tecnologías de la información”, bajo responsabilidad de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística;

Que, por medio del Informe N° 00009-2024-MINDEF/SG-OGTIE-MMVG, la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística sustenta y propone la aprobación del Manual de Procedimientos “S04 Gestión de tecnologías de la información”, y precisa que el mismo fue elaborado con la asistencia técnica de la Dirección de Desarrollo Organizacional y Modernización de la Dirección General de Planeamiento y Presupuesto;

Que, a través del Informe N° 00274-2024-MINDEF/VRD-DGPP-DIDOM, la Dirección de Desarrollo Organizacional y Modernización concluye que la propuesta de Manual de Procedimientos “S04 Gestión de tecnologías de la información”, ha sido elaborada de acuerdo a las disposiciones establecidas y conforme a lo exigido en la Directiva General N° 00007-2024-MINDEF/VRD/DGPP “Directiva General para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Defensa”, por lo que, en el marco de sus competencias, emite opinión favorable;

Que, mediante Informe Legal N° 00160-2025-MINDEF/SG-OGAJ, la Oficina General de Asesoría Jurídica considera legalmente viable aprobar, por resolución ministerial, el proyecto de Manual de Procedimientos del proceso de soporte “S04 Gestión de tecnologías de la información”, presentado por la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística, en tanto ha sido formulado de acuerdo a lo establecido en la Directiva General N° 00007-2024-MINDEF/VRD/DGPP, en concordancia con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP;

Con el visado del Despacho Viceministerial de Recursos para la Defensa; de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística; de la Dirección General de

Planeamiento y Presupuesto; y, de la Oficina General de Asesoría Jurídica del Ministerio de Defensa;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 37) del artículo 10 Decreto Legislativo N° 1134, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa; y, el literal kk) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2016-DE;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso de Soporte “S04 Gestión de tecnologías de la información”, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución Ministerial y su Anexo en la sede digital del Ministerio de Defensa (www.gob.pe/mindef).

Regístrese, comuníquese y archívese.



Firmado digitalmente por:
ASTUDILLO CHAVEZ Walter
Enrique FAU 20131367938 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 31/01/2025 10:59:05-0500

Walter Enrique Astudillo Chávez
Ministro de Defensa



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DEL PROCESO DE SOPORTE S04 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Versión N° 01

Etapa	Responsable	Cargo	Firma
Formulado por:	Ernesto Luis Castillo Fuerman	Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	 <p>Firmado digitalmente por CASTILLO FUERMAN Ernesto Luis FAU 20131367938 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 24.01.2025 14:50:04 -05:00</p>
Revisado por:	Lily Ramos Villarreal	Directora de la Dirección de Desarrollo Organizacional y Modernización	 <p>Firmado digitalmente por RAMOS VILLARREAL Lily FAU 20131367938 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 24.01.2025 16:04:43 -05:00</p>
Aprobado por:	Walter Enrique Chávez Astudillo	Ministro del Ministerio de Defensa	 <p>Firmado digitalmente por: ASTUDILLO CHAVEZ Walter Enrique FAU 20131367938 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 31/01/2025 10:52:22-0500</p> <p>FIRMA DIGITAL</p>



Hoja de control de cambios

Nº	Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable



Contenido

1. Objetivo.....	5
2. Alcance	5
3. Siglas y definiciones	5
3.1 Siglas	5
3.2 Definiciones	5
4. Base legal	7
5. Inventario de Procesos del proceso de nivel 0 "S04 Gestión de tecnologías de la información" .	8
6. Fichas de procedimientos y diagramas de flujo	10
6.1 Proceso S04.01 Gestión de gobierno y transformación digital	10
6.1.1 Procedimiento S04.01.00.01 Formulación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF	10
6.1.2 Procedimiento S04.01.00.02 Seguimiento de la implementación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF	18
6.1.3 Procedimiento S04.01.00.03 Gestión de la seguridad de la información	23
6.2 Proceso S04.02 Gestión de innovación tecnológica.....	28
6.2.1 Procedimiento S04.02.00.01 Desarrollo, implementación y puesta en producción de sistemas de información del MINDEF	28
6.2.2 Procedimiento S04.02.00.02 Mantenimiento de sistemas informáticos	41
6.2.3 Procedimiento S04.02.00.03 Bajas de sistemas de información desarrollados en el MINDEF.....	52
6.3 Proceso S04.03 Gestión de infraestructura tecnológica.....	57
6.3.1 Proceso S04.03.01 Gestión de la operatividad informática	57
6.3.1.1 Procedimiento S04.03.01.01 Creación y modificación de cuentas, accesos y privilegios.....	57
6.3.1.2 Procedimiento S04.03.01.02 Eliminación de cuentas, accesos y privilegios.....	65
6.3.1.3 Procedimiento S04.03.01.03 Control de accesos al centro de datos de personal del MINDEF, proveedores y visitantes	71
6.3.1.4 Procedimiento S04.03.01.04 Administración de eventos y log de sistemas.....	78
6.3.1.5 Procedimiento S04.03.01.05 Análisis de incidentes de infraestructura tecnológica	84
6.3.2 Proceso S04.03.02 Gestión de base de datos.....	90
6.3.2.1 Procedimiento S04.03.02.01 Generación de copias de respaldo de la información.....	90
6.3.2.2 Procedimiento S04.03.02.02 Atención de requerimiento de copia de restauración de información.....	96
6.3.3 Proceso S04.03.03 Gestión de redes y comunicaciones.....	101
6.3.3.1 Procedimiento S04.03.03.01 Generación de respaldo de configuración de equipos de conmutación y de configuración de central telefónica del MINDEF.....	101
6.3.3.2 Procedimiento S04.03.03.02 Atención de requerimientos de equipos telefónicos.....	106
6.3.4 Proceso S04.03.04 Gestión de soporte tecnológico	112
6.3.4.1 Procedimiento S04.03.04.01 Entrega y recepción de dispositivos para el uso del certificado digital	112
6.3.4.2 Procedimiento S04.03.04.02 Atención de requerimientos de soporte técnico.	118



- 6.3.4.3 Procedimiento S04.03.04.03 Ejecución del mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo e Impresoras 124
- 6.4 Proceso S04.04 Gestión de ciberseguridad..... 130
 - 6.4.1 Procedimiento S04.04.00.01 Administración de plataformas de seguridad informática 130
 - 6.4.2 Procedimiento S04.04.00.02 Contención de ataques spam y/o phishing 136
 - 6.4.3 Procedimiento S04.04.00.03 Gestión de incidentes de seguridad informática 143
- 6.5 Proceso S04.05 Gestión de estadística..... 149
 - 6.5.1 Procedimiento S04.05.00.01 Producción y difusión de la información estadística del Sector Defensa..... 149
 - 6.5.2 Procedimiento S04.05.00.02 Atención a las necesidades de información estadística de las unidades de organización del MINDEF 158

1. Objetivo

El presente Manual de Procedimientos (MAPRO) tiene como objetivo establecer y describir los procedimientos del proceso de soporte de nivel 0 "S04 Gestión de tecnologías de la información" a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Ministerio de Defensa.

Asimismo, el MAPRO brinda múltiples beneficios, tales como:

- Formalizar y estandarizar los procedimientos del proceso de nivel 0 "S04 Gestión de tecnologías de la información".
- Brindar un instrumento de gestión y orientación al personal que interviene directa e indirectamente en la ejecución los procedimientos del proceso de nivel 0 "S04 Gestión de tecnologías de la información".
- Contribuir a las acciones de inducción, adiestramiento y orientación del nuevo personal que ingresa a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística sobre los procedimientos en que participará, permitiéndoles conocer con claridad las actividades y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.
- Brindar información base para el diseño, rediseño e implementación de sistemas de gestión, organización interna del trabajo, mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos de gestión.
- Contar con una herramienta que permita desarrollar acciones de mejora continua.

2. Alcance

El presente Manual de Procedimientos es de alcance para la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.

3. Siglas y definiciones

3.1 Siglas

- **DM:** Despacho ministerial
- **MINDEF:** Ministerio de Defensa
- **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
- **SG:** Secretaría General
- **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- **SISTRADOC:** Sistema de Trámite Documentario
- **U.O:** Unidades de organización del MINDEF

3.2 Definiciones

- **Actividades:** Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.
- **Alcance del procedimiento:** Áreas involucradas en el proceso.
- **Base normativa:** Disposiciones legales que regulan el procedimiento.



- **Diagrama de flujo del procedimiento:** Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del procedimiento, considerando la información de la Ficha de Procedimiento. La cantidad y nombres de las actividades descritas en la representación gráfica debe coincidir con la Ficha de Procedimiento.
- **Dueño del proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.
- **Elemento de entrada:** Elementos que dan inicio al procedimiento, pueden ser tangible (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias, etc.) o intangibles (información).
- **Ficha de Procedimiento:** Documento que describe los elementos que conforman los procedimientos.
- **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 muestra los procesos de la entidad. El inventario de procesos del mapa de procesos identifica los procesos de nivel 0 hasta el nivel n-1. Por otro lado, el inventario de procesos del Manual de Procedimientos (MAPRO) identifica los procesos desde el nivel 0 hasta el último nivel.
- **Manual de Procedimientos (MAPRO):** Documento que contiene la descripción detallada y estandarizada de un proceso de nivel 0 desagregado hasta el último nivel n (procedimientos). Describe en forma secuencial y lógica, las actividades que conforman los procesos que deben guardar coherencia con los dispositivos legales que establecen las competencias y funciones del Ministerio.
- **Procedimiento:** Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.
- **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.
- **Procesos Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- **Procesos Misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes, servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- **Procesos de Soporte:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.



- **Producto:** Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos también a las políticas y a las regulaciones.
- **Proveedor del procedimiento:** Proporciona los elementos de entrada para la ejecución del procedimiento. El proveedor puede ser una persona, una organización, un proceso, entre otros.
- **Usuario/cliente:** Receptor final del producto, puede ser una persona, un grupo de personas, una organización, un proceso, entre otros.

4. Base legal

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Legislativo N° 1134, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 006-2016-DE, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, Resolución que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Resolución Ministerial N° 726-2016-DE/SG, que establece la adecuación orgánica y funcional del Ministerio de Defensa conforme al Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 006-2016-DE.
- Resolución Ministerial N° 1016-2024-DE, que aprueba la Directiva General N° 00007-2024-MINDEF/VRD/DGPP denominada "Directiva General para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Defensa".
- Resolución Ministerial N° 01193-2024-DE, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Defensa.

5. Inventario de Procesos del proceso de nivel 0 “S04 Gestión de tecnologías de la información”

NIVEL 1			NIVEL 2			PROCEDIMIENTO RELACIONADO	
Código	Proceso de Nivel 1	Dueño del proceso	Código	Proceso de Nivel 2	Dueño del proceso	Código	Procedimiento
S04.01	Gestión de gobierno y transformación digital	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	-----	-----	-----	S04.01.00.01	Formulación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF
						S04.01.00.02	Seguimiento de la implementación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF
						S04.01.00.03	Gestión de la Seguridad de la Información
S04.02	Gestión de innovación tecnológica	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	-----	-----	-----	S04.02.00.01	Desarrollo e implementación de sistemas de información
						S04.02.00.02	Mantenimiento de Sistemas Informáticos
						S04.02.00.03	Bajas de sistemas de información desarrollados en el MINDEF
S04.03	Gestión de infraestructura tecnológica	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	S04.03.01	Gestión de la operatividad informática	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	S04.03.01.01	Creación y modificación de cuentas, accesos y privilegios
						S04.03.01.02	Eliminación de cuentas, accesos y privilegios
						S04.03.01.03	Control de accesos al Centro de datos de personal del MINDEF, proveedores y visitantes
						S04.03.01.04	Administración de eventos y log de sistemas
						S04.03.01.05	Análisis de incidentes de infraestructura tecnológica



NIVEL 1			NIVEL 2			PROCEDIMIENTO RELACIONADO	
Código	Proceso de Nivel 1	Dueño del proceso	Código	Proceso de Nivel 2	Dueño del proceso	Código	Procedimiento
			S04.03.02	Gestión de base de datos	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	S04.03.02.01	Generación de copias de respaldo de la información
						S04.03.02.02	Atención de requerimiento de copia de restauración de información
			S04.03.03	Gestión de redes y comunicaciones	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	S04.03.03.01	Generación de respaldo de configuración de equipos de conmutación y de configuración de central telefónica
						S04.03.03.02	Atención de requerimientos de equipos telefónicos
			S04.03.04	Gestión de soporte tecnológico	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	S04.03.04.01	Entrega y recepción de dispositivos para el uso del certificado digital
						S04.03.04.02	Atención de requerimientos de soporte técnico.
S04.03.04.03	Ejecución del mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo e Impresoras						
S04.04	Gestión de ciberseguridad	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	-----	-----	-----	S04.04.00.01	Administración de plataformas de seguridad informática
						S04.04.00.02	Contención de ataques SPAM y/o PHISHING
						S04.04.00.03	Gestión de incidentes de seguridad informática
S04.05	Gestión estadística	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	-----	-----	-----	S04.05.00.01	Producción y difusión de la información estadística del Sector Defensa
						S04.05.00.02	Atención a las necesidades de información estadística de las unidades de organización del MINDEF

6. Fichas de procedimientos y diagramas de flujo

6.1 Proceso S04.01 Gestión de gobierno y transformación digital

6.1.1 Procedimiento S04.01.00.01 Formulación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.01.00.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Formulación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Formular y gestionar la aprobación del Plan de Gobierno Digital en el MINDEF.

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Gobierno Digital - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística - Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. 5. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI que aprueba los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital". 6. Resolución Ministerial N° 0108-2021-DE, mediante la cual se conforma el Comité de Gobierno Digital del Ministerio de Defensa. <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
Siglas <ol style="list-style-type: none"> 1. CGD: Comité de Gobierno Digital 2. DGPP: Dirección General de Planeamiento y Presupuesto 3. DIPP: Dirección de Planeamiento y Presupuesto 4. DM: Despacho ministerial. 5. GD: Gobierno digital. 6. OGAJ: Oficina General de Asesoría Jurídica 7. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística 8. PCM: Presidencia del Consejo de Ministros 9. PEI: Plan Estratégico Institucional 10. PESEM: Plan Estratégico Sectorial Multianual 11. PGD: Plan de Gobierno Digital

**Siglas y definiciones:**

12. **POI:** Plan Operativo Institucional
13. **SEGTDI:** Secretaría de Gobierno y transformación digital
14. **SG:** Secretaría General
15. **TIC:** Tecnologías de la información y la comunicación
16. **VRD:** Despacho Viceministerial de Recursos para la Defensa

Definiciones

1. **Plan de Gobierno Digital:** Es el único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la Administración Pública. Es aprobado por el titular de la entidad para un periodo mínimo de tres (03) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente.
2. **Portafolio de proyectos de Gobierno Digital:** Se refiere a un conjunto de proyectos, programas, subconjuntos de portafolios y operaciones que se gestionan como un grupo para alcanzar determinados objetivos estratégicos.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Proveedor	Elemento de entrada
- E01 Gestión estratégica y presupuestal	- PESEM. - PEI - POI
- SEGTDI de la PCM	- Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital
- OGTIE	- Política de Seguridad de la Información - SGSI

Actividades del procedimiento

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Inicio Disponer el inicio de la formulación del proyecto del PGD Comunica mediante correo electrónico el inicio de la formulación del proyecto del PGD, a el/la Especialista de gobierno digital.	OGTIE	Jefe(a)
2	Elaborar el cronograma de trabajo para formular el PGD Elabora proyecto del cronograma de trabajo para formular el PGD, el cual debe incluir la siguiente información: - Fases de la formulación del PGD. - Nombre de la actividad. - Duración de la actividad.	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
3	Validar y remitir proyecto del cronograma de trabajo del PGD Revisa el cronograma de trabajo para formular el PGD y validar su contenido. Elabora oficio convocando una reunión al CGD para la aprobación del cronograma de trabajo, el cual se remite vía SISTRADOC, adjuntando el cronograma de trabajo para formular el PGD propuesto.	OGTIE	Jefe(a)
4	Revisar y aprobar el cronograma de trabajo para formular el PGD Se revisa, modifica y aprueba el cronograma de trabajo para formular el PGD.	CGD	CGD



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>Finalizada la reunión, los miembros del CGD firman el Acta de reunión.</p> <p>La Secretaría técnica del CGD archiva el cronograma de trabajo para formular el PGD.</p> <p>Nota: En caso existan modificaciones en el cronograma durante la reunión, el Secretario técnico del CGD (Jefe(a) OGTE) remitirá el cronograma actualizado al CGD, vía SISTRADOC.</p>		
5	<p>Identificar riesgos para la formulación del PDG</p> <p>Identifica riesgos que afectan a cada una de las etapas de formulación del PGD</p> <p>Remitir la matriz de riesgos al Jefe(a) de la OGTE, vía correo electrónico.</p>	OGTE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
6	<p>Aprobar y comunicar la matriz de riesgos</p> <p>Aprobar y comunicar a los involucrados en la formulación del PGD los riesgos y las acciones para tratar los riesgos, vía SISTRADOC.</p>	OGTE	Jefe(a)
7	<p>Determinar el enfoque estratégico de la entidad</p> <p>Se recopila y revisa Políticas de Estado, Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, el PESEM, los objetivos y acciones estratégicas del PEI, declaración de la misión de la entidad, políticas establecidas por la entidad, entre otros. Asimismo, se revisan las políticas, leyes y planes nacionales en materia de Gobierno Digital que considere relevante y sirvan de marco de referencia para el desarrollo del PGD.</p> <p>El Jefe de la OGTE convoca una reunión con los responsables de las coordinaciones de la OGTE y en esta reunión se define el enfoque estratégico de la entidad.</p>	OGTE	Jefe(a)
8	<p>Solicitar a los responsables que informen la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD vigente</p> <p>Solicita a los responsables de las coordinaciones de la OGTE informar la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD vigente por correo electrónico.</p>	OGTE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
9	<p>Remitir la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD vigente</p> <p>Revisan y actualizan el estado de los proyectos del portafolio del PDG actual o vigente.</p> <p>Remiten reporte de la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD vigente, vía correo electrónico al responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital.</p>	OGTE	Responsables de las coordinaciones de la OGTE
10	<p>Consolidar la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD vigente</p> <p>Consolida la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD vigente y se presenta el reporte consolidado a el/la jefe(a) de OGTE vía correo electrónico.</p>	OGTE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
11	<p>Analizar y aprobar la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD del MINDEF</p> <p>El jefe de la OGTIE revisa la situación actual y convoca a una reunión a los responsables de las coordinaciones de la OGTIE; a fin de analizar y aprobar la situación actual para las acciones de mejora correspondientes.</p> <p>Se revisa el reporte de la situación actual de los proyectos del portafolio del PGD de la entidad y se procede a establecer prioridades de los proyectos del portafolio vigente para determinar proyectos desestimados, proyectos que serán reemplazados y proyectos que pasarían al nuevo Plan de Gobierno Digital.</p>	OGTIE	Jefe(a)
12	<p>Definir y aprobar objetivos del nuevo periodo del PGD</p> <p>El jefe de la OGTIE convoca a una reunión a los responsables de las coordinaciones de la OGTIE; a fin de determinar los objetivos del nuevo periodo del PGD.</p> <p>En reunión con los responsables de las coordinaciones de la OGTIE, se identifican los principales desafíos o retos que se afrontarán para el desarrollo de Gobierno Digital en la entidad, tomando en consideración que dichos desafíos deben estar alineados a los objetivos y acciones estratégicas institucionales contenidas en el PEI, en los cambios tecnológicos y en la regulación vigente.</p> <p>Se procede a establecer y aprobar los objetivos en materia de Gobierno Digital alineados al PEI vigente de la institución para el nuevo periodo del PGD.</p>	OGTIE	Jefe(a)
13	<p>Solicitar el llenado de matriz de la lista de los proyectos del PGD para el nuevo periodo</p> <p>Remite por correo electrónico la matriz de la lista preliminar de los proyectos del portafolio del PGD a los coordinadores y se les solicita el llenado de esta.</p>	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
14	<p>Llenar la matriz de la lista preliminar de los proyectos de Gobierno Digital</p> <p>Elabora la lista preliminar de los proyectos del portafolio del PGD necesaria para cumplir con los objetivos del PGD para el nuevo periodo. Asimismo, se llenan las fichas de los proyectos en mención.</p> <p>Remiten la matriz que contiene la lista preliminar del PGD del nuevo periodo y sus respectivas fichas de cada proyecto al responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital, mediante el correo electrónico institucional.</p>	OGTIE	Responsables de las coordinaciones de la OGTIE
15	<p>Consolidar los proyectos priorizados del portafolio del nuevo periodo del PGD</p> <p>Consolida los proyectos priorizados del portafolio del nuevo periodo del PDG y se presenta a el/la jefe(a) de OGTIE, vía correo electrónico.</p>	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
16	<p>Priorizar y validar los proyectos del portafolio de proyectos del nuevo periodo del PGD</p>	OGTIE	Jefe(a)



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>El jefe de la OGTIE convoca a una reunión a los responsables de las coordinaciones de la OGTIE; a fin de que se valide el portafolio de los proyectos para el nuevo periodo del PGD.</p> <p>Se procede a revisar, evaluar, priorizar y validar el portafolio de proyectos del nuevo periodo del PGD. Se elabora el listado de Proyecto del PGD priorizados y validados.</p> <p>Mediante oficio se convoca a reunión al CGD para la aprobación del portafolio de proyectos del nuevo periodo del PGD, se remite vía SISTRADOC al CGD, adjuntando el portafolio de los proyectos del nuevo periodo del PGD propuesto.</p>		
17	<p>Aprobar el portafolio de proyectos del nuevo periodo del PGD</p> <p>Se presenta el portafolio de proyectos del nuevo periodo del PGD al CGD, el cual se revisa, modifica, para luego aprobar el portafolio de proyectos del nuevo periodo del PGD.</p> <p>Los miembros del CGD firman Acta de reunión.</p> <p>Nota: En caso existan modificaciones en el portafolio de proyectos del nuevo periodo del PGD durante la reunión, el Secretario técnico del CGD (Jefe(a) OGTIE) remitirá el documento actualizado al CGD, vía SISTRADOC.</p>	CGD	CGD
18	<p>Elaborar el proyecto del documento final del PGD</p> <p>Recopila información para la formulación del proyecto del documento final del PGD.</p> <p>Formula el documento final del PGD con la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none">- Título- Introducción- Base legal- Enfoque estratégico de la entidad- Situación actual del Gobierno Digital en la entidad- Objetivos de Gobierno Digital- Proyectos de Gobierno Digital- Cronograma de actividades.- Anexos <p>Presenta a el/la Jefe(a) de OGTIE, vía correo electrónico.</p>	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
19	<p>Revisar y validar el proyecto del documento final del PGD del nuevo periodo</p> <p>Revisa y valida el proyecto del documento de la formulación del PGD correspondiente al nuevo periodo.</p> <p>Remite el proyecto del documento final del PGD al CGD para su aprobación, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Jefe(a)
20	<p>Revisar y aprobar el documento final del PGD del nuevo periodo</p> <p>Revisa, aprueba y firma el documento final del PGD del nuevo periodo.</p> <p>Los miembros del CGD firman el Acta de reunión de aprobación del PGD y firman el Plan de Gobierno Digital – PGD, a fin de que el Secretario técnico del CGD tramite su aprobación mediante Resolución Ministerial.</p>	CGD	CGD

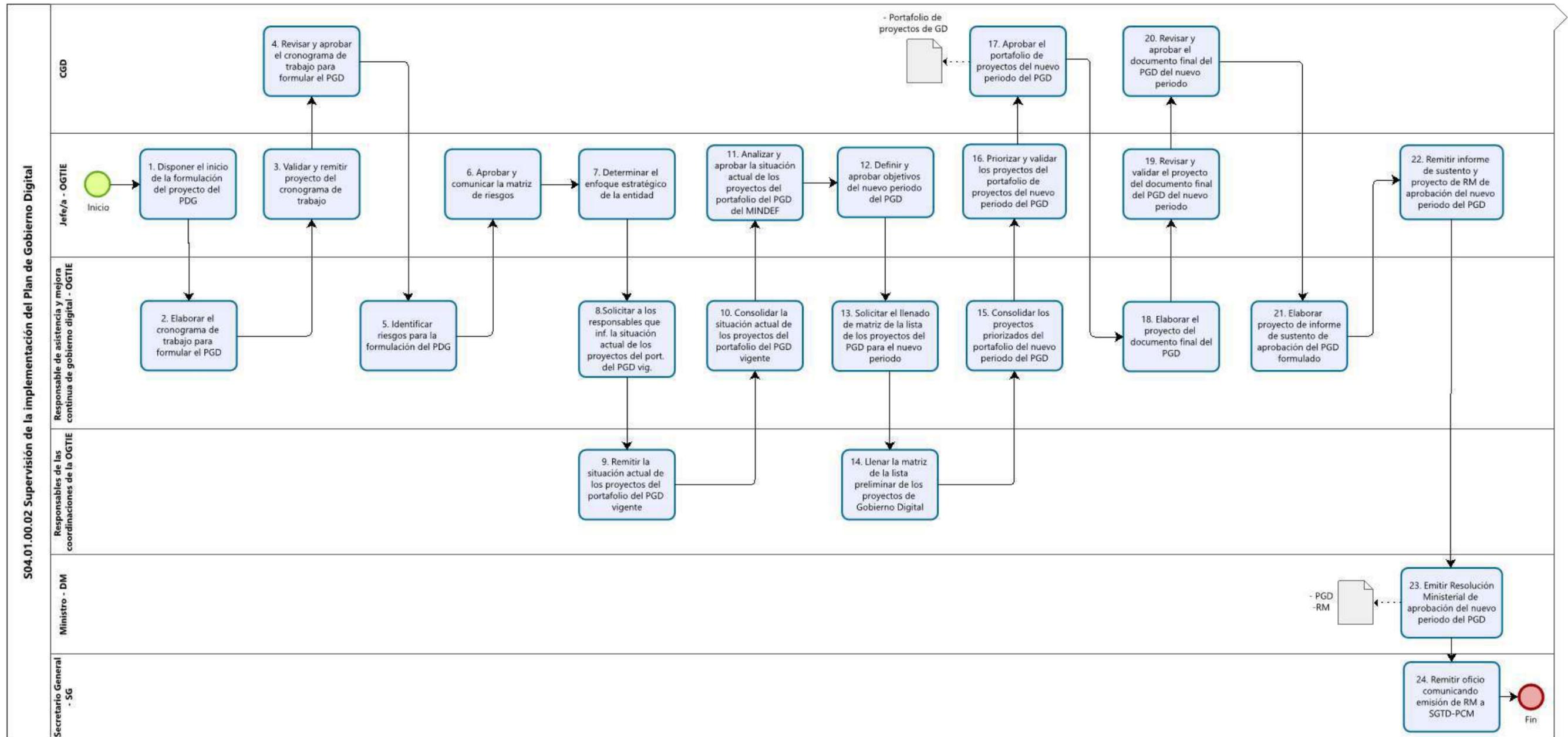
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
21	<p>Elaborar proyecto de informe de sustento de aprobación del PGD formulado</p> <p>Elabora proyecto de informe de sustento, para su trámite de aprobación y el proyecto de Resolución Ministerial que aprueba el PGD.</p> <p>Remitir proyecto de informe de sustento, adjuntando el PGD aprobado, el Acta de aprobación del CGD y el proyecto de Resolución Ministerial a el/la Jefe/a de OGTIE.</p>	OGTIE	Especialista de gobierno digital
22	<p>Remitir informe de sustento y proyecto de RM de aprobación del nuevo periodo del PGD</p> <p>Revisa y remite mediante oficio el informe de sustento de la aprobación del PGD, adjuntando el PGD formulado, el Acta de aprobación del CGD y el proyecto de Resolución Ministerial a la SG, vía SISTRADOC; para la gestión con el VRD, DGPP y OGAJ sobre la emisión de la RM a través del Despacho Ministerial.</p>	OGTIE	Jefe(a)
23	<p>Emitir Resolución Ministerial de aprobación del nuevo periodo del PGD.</p> <p>Revisa y firma la Resolución Ministerial, previa opinión técnica de DGPP y opinión legal de OGAJ.</p> <p>Dispone la publicación del PGD y la resolución que lo aprueba en el portal institucional.</p> <p>Nota: El portafolio de proyectos del PGD se puede actualizar de manera anual.</p>	DM	Ministro
24	<p>Remitir oficio comunicando emisión de RM a SGTD-PCM</p> <p>Remite oficio comunicando emisión de RM que aprueba el PGD del nuevo periodo a la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de mesa de partes de la PCM.</p>	SG	Secretario(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
- Plan de Gobierno Digital aprobado.	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades de organización del MINDEF. - Personas naturales y jurídicas. - S04.01.00.02 Supervisión de la implementación del Plan de Gobierno Digital - SGTD - PCM

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.01 Gestión de gobierno y transformación digital

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.1.2 Procedimiento S04.01.00.02 Seguimiento de la implementación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.01.00.02	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Seguimiento de la implementación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Realizar el seguimiento de implementación del Plan de Gobierno Digital del MINDEF, en cumplimiento de la ejecución de las acciones programadas para su mejora continua.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo
5. 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.
6. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 005-2018-PCM/SEGDI que aprueba los "Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital".
7. Resolución Ministerial N° 0108-2021-DE, mediante la cual se conforma el Comité de Gobierno Digital del Ministerio de Defensa.

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **CGD:** Comité de Gobierno Digital
2. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
3. **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
4. **PGD:** Plan de Gobierno Digital
5. **SEGTDI:** Secretaría de Gobierno y transformación digital
6. **TIC:** Tecnologías de la información y la comunicación

**Siglas y definiciones:****Definiciones**

1. **Plan de Gobierno Digital:** Es el único instrumento para la gestión y planificación del Gobierno Digital de la Administración Pública. Es aprobado por el titular de la entidad para un periodo mínimo de tres (03) años, debiendo ser actualizado y evaluado anualmente.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Proveedor	Elemento de entrada
- S.04.02.00.01 Formulación de planes de gobierno digital y tecnologías de la información	- Plan de gobierno digital aprobado
- SEGTDI de la PCM	- Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital

Actividades del procedimiento

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	Inicio Solicitar reporte de avance del PGD Solicitar reporte de avance del PGD a los responsables de las coordinaciones de la OGTIE, vía correo electrónico.	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
2	Remitir información solicitada Remitir reporte de avance del PGD mediante correo electrónico.	OGTIE	Responsables de las coordinaciones de la OGTIE
3	Elaborar proyecto de informe de seguimiento del PGD Recopilar información para elaboración del proyecto informe de seguimiento del PGD. Elaborar y remitir proyecto de informe de seguimiento, a el/la jefe/a de OGTIE. Precisar que el informe incluye aquellas recomendaciones sobre modificaciones o actualizaciones a los proyectos del portafolio del PGD, las dificultades presentadas, logros obtenidos, compromisos de mejora de actividades o proyectos.	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
4	Revisar y remitir el informe de seguimiento del PGD al CGD Revisar, validar y remitir informe de seguimiento al CGD, vía SISTRADOC.	OGTIE	Jefe/a
5	Revisar el informe de seguimiento del PGD Tomar conocimiento del informe de seguimiento del PGD, en caso corresponda. Los miembros del CGD firman Acta de reunión mediante la cual se aprueban las modificaciones o actualizaciones al PGD vigente, en caso corresponda. Remitir el informe de seguimiento de implementación del PGD aprobado a la OGTIE, vía SISTRADOC.	CGD	CGD

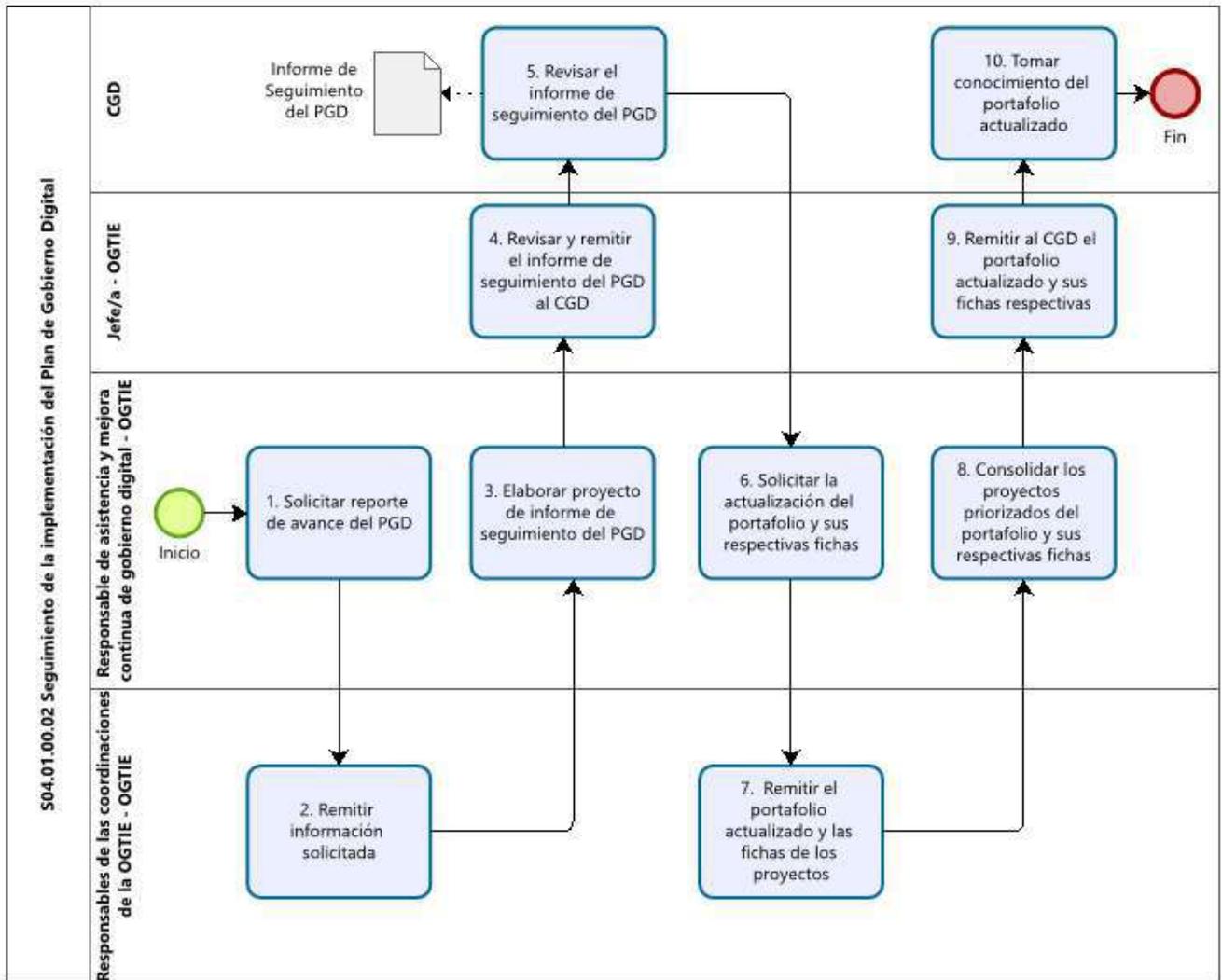


Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>Nota: Luego de la revisión por parte del CGD del informe de seguimiento, se ejecutan las modificaciones o actualizaciones al PGD, en caso corresponda.</p> <p>¿Se actualiza o modifica el portafolio del PDG?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si: Ir a la actividad 7. - No: <i>Fin del procedimiento.</i> 		
6	<p>Solicitar la actualización del portafolio y sus respectivas fichas</p> <p>Solicita por correo electrónico a los coordinadores la actualización del portafolio y sus respectivas fichas, en caso corresponda.</p>	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
7	<p>Remitir el portafolio actualizado y las fichas de los proyectos</p> <p>Actualizar el portafolio y las fichas de los proyectos, en caso corresponda.</p> <p>Remiten las fichas de cada proyecto al responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital, mediante el correo electrónico institucional.</p>	OGTIE	Responsables de las coordinaciones de la OGTIE
8	<p>Consolidar los proyectos priorizados del portafolio y sus respectivas fichas</p> <p>Consolida los proyectos priorizados del portafolio y sus respectivas fichas y se presenta a el/la jefe(a) de OGTIE, vía correo electrónico.</p>	OGTIE	Responsable de asistencia y mejora continua de gobierno digital
9	<p>Remitir al CGD el portafolio actualizado y sus fichas respectivas</p> <p>Mediante oficio remite al CGD el portafolio de proyectos actualizado y sus fichas respectivas, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Jefe(a)
10	<p>Tomar conocimiento del portafolio actualizado</p> <p>Tomar conocimiento del portafolio actualizado con sus fichas respectivas, vía SISTRADOC.</p>	CGD	CGD
Fin del procedimiento.			

Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Seguimiento del PGD. - Plan de Gobierno Digital implementado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades de organización del MINDEF. - Personas naturales y jurídicas.

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.01 Gestión de gobierno y transformación digital

Diagrama de flujo del procedimiento



CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.1.3 Procedimiento S04.01.00.03 Gestión de la seguridad de la información

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.01.00.03	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Gestión de la seguridad de la información		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Gestionar la seguridad de la información (SGSI) del MINDEF.

Alcance del procedimiento:
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 2. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. 3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa 4. 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 5. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
Siglas
<ol style="list-style-type: none"> 1. MINDEF: Ministerio de Defensa 2. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística 3. SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 4. U.O: Unidades de organización del MINDEF

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- INACAL	- Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
- S04.02 Gestión de innovación tecnológica - S04.03 Gestión de infraestructura tecnológica - S04.04 Gestión de ciberseguridad - S04.05 Gestión de estadística	- Documentación y registros del SGSI

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Remitir documentación y registros del SGSI</p> <p>Envían la documentación y registros del SGSI al Especialista de Seguridad de la información para su revisión.</p>	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE ¹
2	<p>Revisar y evaluar la documentación</p> <p>Revisa y evalúa la documentación y registros del SGSI de las unidades internas de la OGTIE, la actualización, vigencia, obsolescencia entre otros.</p> <p>En caso de existir observaciones en la documentación, se procederá a planificar la actualización de la documentación.</p>	OGTIE	Especialista de Seguridad de la información
3	<p>Coordinar y planificar mejoras</p> <p>Se coordina con los equipos de trabajo de la OGTIE la planificación de las acciones para actualizar el SGSI a través de los medios de comunicación del MINDEF</p> <p>Se ejecutan reuniones para revisar con los equipos de trabajo de la OGTIE la documentación observada, y proponer cambios o mejoras en la documentación del SGSI que les corresponde, y se adoptan los acuerdos de mejora a seguir.</p>	OGTIE	Especialista de Seguridad de la información
4	<p>Ejecutar los acuerdos</p> <p>Los encargados de los equipos de trabajo de la OGTIE aplican los cambios en la documentación del SGSI que les corresponde.</p> <p>Al término, estos reportan los cambios efectuados al especialista del SGSI mediante los canales de comunicación.</p>	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE
5	<p>Verificar resultados</p> <p>Se verifica la documentación actualizada, y de corresponder se procede a aceptar los cambios efectuados en la misma. En caso de observaciones, se regresa al encargado para su actualización.</p> <p>Asimismo, se revisa que los cambios operativos efectuados sean de acuerdo a lo acordado.</p> <p>En caso de presentarse eventos inesperados que vayan en contra de las actividades descritas en los procedimientos, se procede a efectuar las acciones correspondientes.</p> <p>¿Se presenta un evento inesperado? - Si: Ir a la actividad 6. - No: Ir a la actividad 10.</p>	OGTIE	Especialista de Seguridad de la información
6	<p>Identificar la fuente del evento inesperado</p> <p>Personal de las UUOO del MINDEF (incluido la OGTIE) detectan eventos inesperados en los sistemas, aplicaciones y servicios de tecnología del MINDEF y proceden a comunicar al personal de la OGTIE, por los medios de comunicación.</p>	Unidades de organización	Personal que labora en el MINDEF

¹ Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE: Los responsables de los equipos de Innovación tecnológica, infraestructura tecnológica, ciberseguridad y estadística.



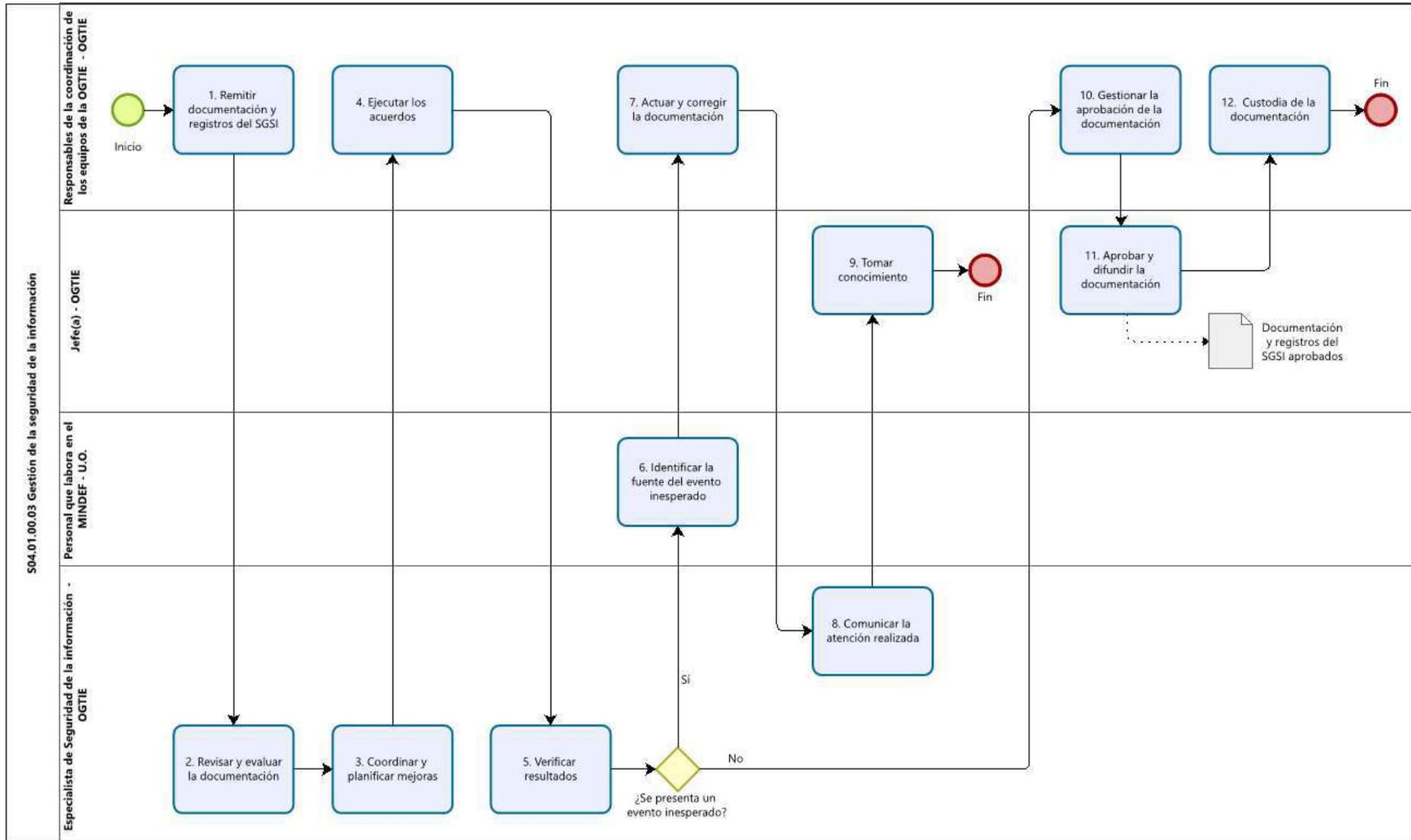
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
7	Actuar y corregir la documentación Se identifica y valida el origen del evento inesperado y proceden a revisar, evaluar y corregir la documentación en casos que correspondan.	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE
8	Comunicar la atención realizada Comunica el resultado del evento inesperado y las acciones realizadas a el/la Jefe(a) de la OGTIE.	OGTIE	Especialista de Seguridad de la información
9	Tomar conocimiento <i>Fin de procedimiento.</i>	OGTIE	Jefe(a)
10	Verificar resultados Comunicar al responsable de la coordinación del equipo de la OGTIE correspondiente (Innovación tecnológica, infraestructura tecnológica, ciberseguridad y estadística) la aceptación de los cambios efectuados en la documentación del SGSI.	OGTIE	Especialista de Seguridad de la información
11	Gestionar la aprobación de la documentación El encargado del equipo de trabajo de la OGTIE involucrado, efectúa la gestión ante el/la Jefe(a) de OGTIE para la aprobación de la documentación.	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE
12	Aprobar y difundir la documentación El/La Jefe/a de la OGTIE revisa los cambios efectuados, la actualización del documento y procede a aprobarlo y difundirlo mediante Memorándum interno.	OGTIE	Jefe(a)
13	Custodia de la documentación El responsable del equipo de trabajo de la OGTIE custodia su documentación.	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
- Documentación y registros del SGSI	- Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.01 Gestión de gobierno y transformación digital

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.2 Proceso S04.02 Gestión de innovación tecnológica

6.2.1 Procedimiento S04.02.00.01 Desarrollo, implementación y puesta en producción de sistemas de información del MINDEF

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.02.00.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Desarrollo, implementación y puesta en producción de sistemas de información del MINDEF		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Desarrollar, implementar y poner en producción los sistemas de información del Ministerio de Defensa, de acuerdo a la Metodología de Desarrollo de Software.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF.

Base Normativa:

1. Ley N° 30999, Ley de Ciberdefensa.
2. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital
3. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo
4. Decreto Supremo N° 017-2024-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30999, Ley de Ciberdefensa.
5. 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.
6. 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.
7. Resolución Ministerial N° 1018-2014-SG, que aprueba la Directiva General N° 016-2014/MINDEF/SG/B/04, denominada "Metodología de Desarrollo de Software y Estándares de Desarrollo"
8. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **MINDEF:** Ministerio de Defensa
2. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
3. **PGD:** Plan de Gobierno Digital
4. **QA:** Aseguramiento de la calidad
5. **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
6. **SISTRADOC:** Sistema de Trámite Documentario
7. **U.O.:** Unidad de organización
8. **UAT:** Prueba de aceptación de usuario



Siglas y definiciones:

Definiciones

1. **Acta de conformidad:** Documento que brinda la conformidad del área usuaria sobre la funcionalidad de un sistema requerido.
2. **Desarrollo de Nuevo sistema:** Es un proceso de crear una solución tecnológica desde cero, donde se abarca el diseño, la programación y la implementación de funciones de acuerdo al requerimiento específico, con el fin de satisfacer las necesidades dentro de la organización.
3. **Diseño de Casos de prueba:** Proceso mediante el cual se crean los casos de prueba específicos que definan cómo evaluar una funcionalidad particular del sistema. Incluye la identificación de entradas, acciones, resultados esperados y condiciones de prueba.
4. **Historias de usuario:** Son los requerimientos funcionales del propietario del sistema.
5. **Manual de instalación y configuración:** Documento que tiene como objetivo plasmar las instalaciones o configuraciones; tanto para la base de datos y generar el código fuente en el ambiente de desarrollo.
6. **Manual de usuario:** Documento que tiene como objetivo plasmar el alcance, la funcionalidad y lo necesario para que el usuario ingrese y se encuentre en la capacidad de completar el rol o acción en el sistema.
7. **Matriz de diseño de Casos de prueba:** Artefacto que organiza y establece los elementos necesarios para la creación y planificación de casos de prueba, en la que se define el diseño de los casos de prueba antes de su ejecución, teniendo como objetivo que cada aspecto a probar y que las pruebas se realicen en forma satisfactoria.
8. **Perfil de requerimientos:** Documento consolidado con la plantilla de requerimientos remitido por el área usuaria; para que detallen los procesos, el alcance, justificación, así como el flujo de los procesos detallando las actividades y responsables.
9. **Plan de Pruebas:** Documento en el cual se describe el enfoque, los objetivos, el alcance y los recursos necesarios para las actividades de prueba en un proyecto. Se encarga de asegurar que todas las actividades de pruebas del software sean planificadas de manera exhaustiva y organizada, con el fin de garantizar que el software sea de calidad y confiable.
10. **Product Backlog:** Artefacto empleado para escribir las historias de usuario (requerimientos funcionales) que serán asignadas al equipo de desarrollo.
11. **Propietario del sistema:** Director de una dirección general o jefe de oficina general, que por función tiene a cargo el proceso al cual se quiere automatizar.
12. **Proyecto:** Esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.
13. **Pruebas de Aceptación:** Son pruebas que se realizan al final del ciclo de desarrollo, con la finalidad de asegurar que el sistema cumple con los requisitos específicos establecidos por el usuario final. Brindan la confirmación de que el software está listo para ser utilizado en el entorno de producción y que cumple con las necesidades de los usuarios y del negocio.
14. **Pruebas exploratorias:** Se realizan con el propósito de realizar pruebas sin seguir un patrón para evaluar la calidad general del sistema sin entrar al detalle.
15. **Pruebas Exploratorias:** Se utilizan para identificar funcionalidades, flujos de trabajo y áreas potencialmente problemáticas que podrían necesitar pruebas adicionales.
16. **Requerimiento:** Es una necesidad documentada a través de un informe, sobre el contenido, forma o funcionalidad de un Sistema o servicio a desarrollar o brindar mantenimiento.
17. **Rollback:** Término utilizado en informática, que se refiere a la acción de revertir un conjunto de operaciones a un estado anterior. Se realiza para asegurar la integridad y consistencia de los datos en caso de que ocurra un error, fallo o cualquier condición que requiera que las operaciones se deshagan.
18. **Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
19. **Solicitud de pase a producción:** Propuesta formal para desplegar el sistema, aplicativo u otro servicio en el ambiente de producción.
20. **Testing:** Consiste en evaluar un sistema o componente con la finalidad de validar que cumpla con los requisitos especificados y funcionalidad según lo establecido. El objetivo principal del testing es detectar errores, defectos o fallos en el software para garantizar su calidad, confiabilidad y desempeño antes de su entrega o implementación.
21. **Usuario:** Es la persona que utiliza el servicio, aplicativo y/o sistema día con día.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF	- Solicitud de requerimiento de desarrollo de nuevo sistema



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Remitir ficha de requerimiento</p> <p>Remitir oficio dirigido a la jefatura de la OGIE solicitando el requerimiento de desarrollo de nuevo sistema, a través del SISTRADOC.</p> <p>Adicional a ello, se adjuntará la ficha de requerimiento de desarrollo de sistemas firmada por el responsable de la U.O. solicitante, para ello se descarga la Ficha de Requerimiento (formato N° 1) desde la Intranet Institucional.</p> <p>Llenar la ficha consignando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La identificación del proceso. - Problemática a solucionar. - Justificación. - Diagrama y descripción del flujo del proceso. 	Unidad de organización	Director(a)/ Jefe(a)
2	<p>Recibir y asignar el requerimiento de desarrollo de sistemas</p> <p>El/La Jefe/a de la OGIE recibe el requerimiento del propietario del sistema y lo asigna al encargado de equipo de Innovación Tecnológica, vía SISTRADOC.</p>	OGIE	Jefe(a)
3	<p>Evaluar atención del requerimiento</p> <p>Genera un ticket en el aplicativo de mesa de ayuda para la atención del requerimiento del sistema.</p> <p>Proceder a evaluar en el requerimiento en coordinación con el responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica.</p> <p>Se evalúa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance del proyecto - Interesados - Recursos necesarios (infraestructura tecnológica, personal técnico, SGSI, entre otros). - Si está incluido en el PGD. - Normatividad relacionada al desarrollo del requerimiento. <p>¿Es viable?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 6. - No: Ir a la actividad 4. 	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
4	<p>Proyectar oficio de observaciones al requerimiento</p> <p>Se proyecta el oficio de observaciones al requerimiento, sustentando la inviabilidad del proyecto al usuario solicitante y proponiendo una alternativa de solución.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
5	<p>Enviar oficio de observaciones al requerimiento</p> <p>Revisar oficio de observaciones al requerimiento y remitir al propietario del sistema, mediante SISTRADOC</p> <p><i>Fin del procedimiento</i></p>	OGIE	Jefe(a)
6	<p>Elaborar project charter</p> <p>Cerrar ticket de atención.</p> <p>Elaborar el project charter (formato N° 02) y remitir vía correo institucional al responsable del análisis de sistemas, a fin de que se desarrolle la documentación correspondiente.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica



Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
7	<p>Elaborar product backlog</p> <p>Se coordinan reuniones con los usuarios finales, vía correo institucional. En la reunión programada, se solicita información y el detalle del requerimiento del sistema.</p> <p>Elaborar product backlog (formato N° 03), se indican listado de todas las historias de usuario priorizadas que se pretenden hacer durante el desarrollo de un proyecto.</p> <p>Asimismo, realiza el análisis a detalle del requerimiento del sistema.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de sistemas
8	<p>Realizar la planificación del desarrollo del product backlog</p> <p>Determinar la complejidad del proyecto requerido para desarrollar las historias de usuario. La complejidad puede ser: Bajo, Medio y Alto.</p> <p>La planificación la hace el responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica, con el apoyo del equipo de innovación de tecnologías, conformado por desarrolladores, analistas y usuarios finales.</p> <p>Nota: Complejidad baja, aplica para actualizaciones y proyectos nuevos y complejidad alta y media, aplica para nuevos proyectos.</p> <p>Tipo de complejidad del proyecto: - Alta o media: Ir a la actividad 9. - Baja: Ir a la actividad 12.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
9	<p>Elaborar el perfil de requerimientos</p> <p>Se elabora el perfil del requerimiento (formato N° 04), en coordinación con el área usuaria. Finalizado el perfil de requerimientos este será firmado por el responsable del análisis de sistemas y el propietario del sistema y/o responsable de la unidad de organización.</p> <p>El perfil del requerimiento está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none">- Requerimientos funcionales- Requerimientos no funcionales- Requerimientos de seguridad: Control de accesos y Log de eventos, protección de datos personales- Reglas del negocio <p>Asimismo, en caso sea requerido se realizará el Análisis y especificación de requisitos de seguridad de la información, según la normatividad vigente en materia de Desarrollo de sistemas-</p>	OGTIE	Responsable del análisis de sistemas
10	<p>Elaborar el documento de análisis</p> <p>Elaborar el documento de análisis (formato N° 05), el cual incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diagrama de clases del sistema- Modelos de caso de uso del sistema- Interfaz de usuario del sistema- Modelo entidad relación- Diccionario de datos- Otros que correspondan <p><i>Continuar con la actividad 12.</i></p>	OGTIE	Responsable del análisis de sistemas
11	<p>Elaborar acta de requerimiento</p> <p>Se elabora el acta de requerimiento (formato N° 06), donde se muestra la descripción de los requerimientos Informáticos</p>	OGTIE	Responsable del análisis de sistemas

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	solicitados, así como los acuerdos. Culminada el acta de requerimiento esta debe estar firmada por el Analista en programación de sistemas y el propietario del sistema y/o responsable de la unidad de organización.		
12	<p>Elaborar los manuales de usuario y de configuración e instalación</p> <p>Elaborar el manual de usuario y el manual de configuración e instalación siguiendo los formatos N° 07 y N° 08.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Manual de usuario: Debe ser elaborado con un lenguaje de usuario final, que permita el fácil entendimiento y aplicación. - El Manual de configuración e instalación: En este se describen los requisitos y el despliegue del sistema a desarrollar. 	OGTIE	Responsable del análisis de sistemas
13	<p>Elaborar Acta de Desarrollo</p> <p>Para el pase a control de calidad se necesita elaborar el Acta de desarrollo (formato N° 09), donde se muestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos a implementar - Consideraciones de desarrollo Seguro <p>Culminada el acta de desarrollo esta es firmada por el responsable del análisis de sistemas y el Analista en programación de sistemas.</p>	OGTIE	Analista programador
14	<p>Preparar ambientes de desarrollo</p> <p>Crear carpeta en donde se colocarán los archivos generados para el desarrollo del proyecto.</p> <p>Habilitar esquema de Base de datos.</p> <p>Habilitar a analista programador accesos a Git (Servidor de Versiones).</p> <p>Comunicar al Analista en programación de sistemas la ruta establecida para el desarrollo del proyecto asignado.</p> <p><i>Continuar en paralelo con la actividad 15 y 16.</i></p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
15	<p>Desarrollar el sistema de información</p> <p>Desarrollar el sistema de información en base a las historias de usuario determinadas, cronograma propuesto, bajo los estándares de desarrollo de sistemas.</p> <p>Desplegar en ambiente de desarrollo homologado.</p> <p>Subir los cambios del proyecto al servidor de versiones GIT.</p> <p>Presentar el sistema de información desarrollado al responsable del equipo de innovación tecnológica.</p> <p>Elaborar acta de revisión de código mediante sonarqube y Owasp Zap.</p> <p>Culminado el sistema de información se realizan presentaciones preliminares a los usuarios finales.</p>	OGTIE	Analista programador
16	<p>Monitorear proyectos en entorno de desarrollo</p> <p>Monitorear los proyectos en entorno de desarrollo, para lo cual verifica que se cumpla el cronograma, que se tenga la documentación respectiva y que cumpla con los estándares de desarrollo de sistemas.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de sistemas



Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
17	<p>Solicitar el control de calidad del sistema</p> <p>Proceder a consolidar el acta de desarrollo, acta de requerimiento, código fuente del sistema y el paquete del sistema terminado, en caso corresponda.</p> <p>Generar ticket en el sistema mesa de ayuda para el control de calidad del sistema desarrollado, para ello se adjunta la documentación consolidada.</p>	OGTIE	Analista programador
18	<p>Revisar documentación y realizar el análisis de requerimientos</p> <p>El analista de calidad de sistemas revisa el ticket y verifica que se encuentren las rutas del war/archivos para ejecutar el despliegue y el script. Asimismo, se verifica que se haya adjuntado lo siguiente: Perfil de requerimientos, Documento de análisis y Product Backlog, en caso corresponda.</p> <p>En caso la información no esté completa, se solicita al programador que se adjunte la información pendiente.</p> <p>Luego de ello, se procede a revisar y analizar la documentación remitida y en base a ello, identificar el alcance del software y los requerimientos establecidos.</p> <p>Se ingresa al link del servidor de desarrollo y se procede a realizar las pruebas exploratorias, con el fin de recopilar información de las funcionalidades que se requieren y poder definir el Plan de pruebas.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
19	<p>Realizar el Plan de pruebas</p> <p>Elaborar el Plan de pruebas (Formato N° 10), para ello se procede a realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Definir las estrategias y enfoque de pruebas- Definir los tipos de prueba a realizar- Definir las métricas de las pruebas- Definir los riesgos de las pruebas <p>Asimismo, se implementa el calendario de pruebas (Para pruebas de 1 a 4 interfaces: 3 días de control de calidad, de 4 a 8 interfaces: 4 días día de control de calidad y de 8 a más: 8 o 10 días día de control de calidad).</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
20	<p>Realizar el diseño de casos de prueba</p> <p>Se revisan las bases de pruebas, se identifican las condiciones de prueba y se procede a realizar la priorización de los casos de pruebas, diseñar los casos de prueba en la Matriz de diseño de casos de prueba (Formato N° 11).</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
21	<p>Implementar los ambientes de pruebas</p> <p>Se despliega la aplicación en el servidor de aplicaciones y se ejecutan los scripts en la base de datos del ambiente de pruebas.</p> <p>En caso el despliegue no sea satisfactorio, se comunican las observaciones al Analista en programación de sistemas, a fin de que se realice los ajustes pertinentes y luego de ello nuevamente se procede con la implementación de los ambientes de prueba.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
22	<p>Realizar la ejecución de las pruebas</p> <p>Se ejecutan los casos de prueba definidos en el diseño y se registran los resultados de los mismos (ciclo de pruebas).</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>En caso de encontrar observaciones, se las comunican al Analista en programación de sistemas mediante el Informe de defectos (Formato N° 12); a fin de que se realice los ajustes pertinentes.</p> <p>¿Se encontraron defectos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: ir a la actividad 17. - No: Continuar con la actividad 23. 		
23	<p>Realizar cierre de pruebas y elaborar Acta de QA</p> <p>Actualiza los documentos, recolecta datos, métricas y resultados de pruebas.</p> <p>Elabora el informe de pruebas (Formato N° 13), firma este informe y gestiona la firma del responsable de la coordinación del equipo de gobierno de tecnologías de la información.</p> <p>Luego de ello, elabora el Acta de QA (Formato N° 14), firma el informe y gestiona la firma del responsable de la coordinación del equipo de gobierno de tecnologías de la información.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
24	<p>Realizar las pruebas de aceptación</p> <p>Coordina reuniones con el usuario del sistema, a fin de que se realicen las pruebas de aceptación (UAT) de todas las funcionalidades definidas en el diseño de pruebas de aceptación.</p> <p>En base a los requerimientos críticos del usuario, se procede a hacer el testing de las pruebas de aceptación, para ello realiza lo siguiente: Formula el plan de pruebas, realiza el diseño y ejecución de las mismas, asimismo se realiza el informe de pruebas.</p> <p>Finalizadas las pruebas con el usuario, firma el informe final de pruebas y gestiona la firma de este con el usuario y el responsable de la coordinación del equipo de Gobierno de Tecnologías de la Información, en señal de conformidad a las pruebas realizadas.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
25	<p>Informar los resultados de las pruebas de calidad al sistema</p> <p>Informa los resultados de las pruebas al Analista en programación de sistemas, para lo cual adjunta el Acta de QA y el informe de control de calidad con las pruebas realizadas, el cual contiene las recomendaciones, observaciones y conclusiones.</p> <p>Registra la acción realizada y cierra el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p>Envía al Coordinador de Innovación tecnológica y la analista de sistemas los siguientes documentos: Informe de defectos, Plan de pruebas N°, Informe de control de calidad N° y/o acta de QA, según corresponda.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
26	<p>Presentar sistema desarrollado al usuario final</p> <p>Recibida la conformidad del responsable del análisis de calidad, se procede a invitar por correo institucional al propietario del sistema para la presentación del software a implementar.</p> <p>En la reunión, tanto el Analista en programación de sistemas como responsable del equipo de innovación tecnológica presentan el sistema desarrollado al usuario, a fin de determinar si el software desarrollado cumple con lo requerido por el usuario.</p> <p>En caso el usuario identifique que el sistema no cumple con lo solicitado inicialmente, se procede a comunicar las observaciones a fin de que sean subsanadas. En caso se</p>	OGTIE	Analista en programación de sistemas



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>encuentre conforme con el sistema desarrollado, se procede a elaborar el Acta de conformidad de usuario (Formato N° 15), esta Acta será firmada por el Analista en programación de sistemas, Responsable del equipo de innovación tecnológica y el propietario del sistema o el responsable designado del área usuaria.</p> <p>Nota: En caso el usuario requiera revisar a detalle el sistema, se habilita el ambiente de pruebas del sistema; a fin de que el propietario del sistema o el usuario final realice una revisión más exhaustiva.</p>		
27	<p>Elaborar la solicitud de pase a producción</p> <p>Elaborar la solicitud de pase a producción (Formato N° 16).</p> <p>Registrar el ticket de mesa de ayuda para el pase a producción, en el cual se coloca el número del ticket y el número del Acta de calidad del sistema.</p> <p>Asimismo, se remite un correo con los datos relevantes del pase a producción, así como la ruta compartida.</p>	OGTIE	Analista en programación de sistemas
28	<p>Evaluar y asignar el ticket registrado</p> <p>Se evalúa el ticket y se asigna al personal de Infraestructura, según sea el caso.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
29	<p>Ejecutar el pase a producción</p> <p>Compila el archivo fuente y crea el archivo compilado, que pasará a los ambientes de producción.</p> <p>Desplegar el archivo fuente en el servidor de aplicaciones.</p> <p>Ejecutar el script en el servidor de base de datos.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
30	<p>Validación de pase a producción</p> <p>Efectúa el monitoreo y seguimiento de los cambios efectuados en el entorno productivo, a raíz del pase efectuado.</p> <p>En caso de haber inconsistencias, se procederá a efectuar el rollback correspondiente, con los respaldos antes generados.</p> <p>¿Se requiere publicación externa?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 30. - No: Ir a la actividad 40. 	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
31	<p>Registrar y asignar la solicitud en el sistema de mesa de ayuda</p> <p>Genera un ticket en el Sistema de mesa de ayuda para la publicación de un servicio web del MINDEF, a través de Internet, y asigna al personal responsable de la atención.</p> <p>Se deben colocar los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección IP privada (destino) - Números de puertos de red - Dirección IP pública (origen), de ser el caso 	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
32	<p>Verificar la información registrada en la solicitud</p> <p>Recibe el ticket de atención asignado en el sistema de Mesa de Ayuda y verifica si la información registrada en la solicitud está completa o si se requieren datos adicionales para proceder con la atención.</p> <p>¿Los datos están completos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 35. 	OGTIE	Técnico informático especialista

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	- No: Ir a la actividad 33.		
33	<p>Solicitar al Equipo de Trabajo de Infraestructura los datos necesarios</p> <p>Solicita al Equipo de Trabajo de Infraestructura los datos necesarios para proceder con la atención correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección IP privada (destino) - Números de puertos de red - Dirección IP pública (origen), de ser el caso 	OGTIE	Técnico informático especialista
34	<p>Enviar datos solicitados para la publicación</p> <p>Envía los datos necesarios al personal responsable de la atención del ticket (Equipo de trabajo de ciberseguridad).</p> <p><i>Continuar con la actividad 32.</i></p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
35	<p>Realizar la configuración para la publicación y notificar al equipo de infraestructura tecnológica</p> <p>Realiza las configuraciones necesarias para la publicación del servicio web del MINDEF, a través de Internet.</p> <p>Notifica al equipo de trabajo de infraestructura tecnológica la ejecución de la publicación del servicio web para que procedan con las pruebas de validación correspondientes.</p>	OGTIE	Técnico informático especialista
36	<p>Realizar pruebas de validación y notificar los resultados</p> <p>Realiza las pruebas de validación del servicio web publicado y notifica los resultados obtenidos al Equipo de Trabajo de Ciberseguridad.</p> <p>¿Resultados satisfactorios?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 38. - No: Ir a la actividad 37. 	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
37	<p>Verificar la solicitud inicial y las configuraciones realizadas</p> <p>Recibe los resultados de las pruebas de validación por parte del Equipo de Trabajo de Infraestructura y verifica la solicitud inicial para la publicación del servicio web y las configuraciones realizadas, con la finalidad de poder identificar el inconveniente.</p> <p>En caso de tener inconvenientes en la solicitud inicial se solicita al Equipo de Trabajo de Infraestructura la reformulación de la solicitud inicial con la finalidad de poder realizar las configuraciones de acuerdo con la necesidad.</p> <p>¿Inconveniente en la solicitud inicial?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 38. - No: Ir a la actividad 35. 	OGTIE	Técnico informático especialista
38	<p>Reformular la solicitud inicial</p> <p>Reformula la solicitud inicial y envía los datos correctos al Equipo de Trabajo de Ciberseguridad para las configuraciones correspondientes.</p> <p><i>Continuar con la actividad 35.</i></p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
39	<p>Actualizar el registro interno de publicaciones y registrar acción en ticket de atención</p>	OGTIE	Técnico informático especialista



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>Recibe los resultados de las pruebas de validación por parte del Equipo de Trabajo de Infraestructura y confirma la atención brindada.</p> <p>Actualiza el registro interno de publicaciones del Equipo de Trabajo de Ciberseguridad, con la finalidad de poder llevar un control sobre los cambios ejecutados.</p> <p>Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de Mesa de Ayuda.</p>		
40	<p>Cerrar ticket de atención.</p> <p>Cerrar ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
41	<p>Comunicar la culminación de la ejecución de pase a producción</p> <p>Comunica al equipo de innovación tecnológica la culminación de la fase de pase a producción, vía correo institucional o ticket de atención.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
42	<p>Capacitar en el uso del sistema desarrollado y puesto en producción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar el ticket de capacitación del sistema. - Convocar vía correo institucional a usuarios del sistema para realizar la capacitación en el uso del sistema. - Capacitar a los asistentes en el uso del sistema desarrollado. - Al finalizar la capacitación, se registrará la asistencia (Formato N° 17) y se cerrará el ticket respectivo. 	OGTIE	Analista en programación de sistemas
43	<p>Actualizar inventario de sistemas de información</p> <p>Registrar el nuevo sistema en el inventario de sistemas de información de MINDEF.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
44	<p>Elaborar el informe de cierre del proyecto</p> <p>Realizar un informe de cierre del proyecto indicando las principales bondades del Sistema, culminado el informe se lo remite al Jefe(a) de la OGTIE, adjuntando el acta de conformidad.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
45	<p>Tomar conocimiento del cierre del proyecto</p> <p>El Jefe(a) de la OGTIE toma conocimiento del cierre del proyecto, a fin de informar los avances de los proyectos de la OGTIE a la Alta Dirección.</p>	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de Información entregado al usuario final. - Documentación de sistemas desarrollados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ficha de requerimientos 2. Proyect charter 3. Product backlog 4. Perfil de requerimiento 5. Documento de análisis 6. Acta de requerimientos 7. Manual de usuario 8. Manual de configuración e instalación 9. Acta de desarrollo 10. Plan de pruebas del sistema

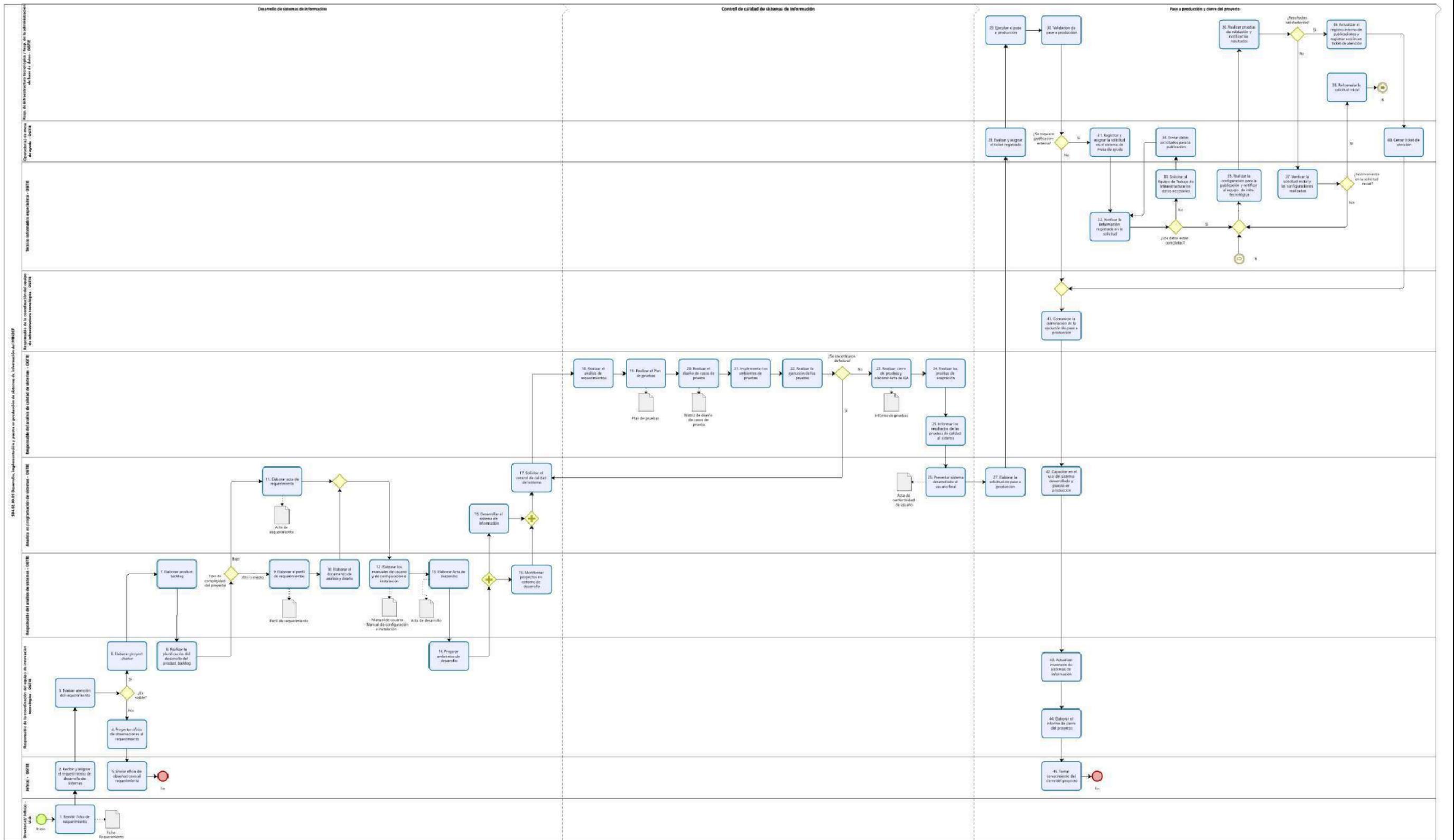


11. Matriz de casos de prueba
12. Informe de defectos
13. Informe de control de calidad
14. Acta de QA
15. Acta de conformidad
16. Solicitud de pase a la producción
17. Acta de capacitación

Proceso relacionado

S04.02 Gestión de innovación tecnológica.

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.2.2 Procedimiento S04.02.00.02 Mantenimiento de sistemas informáticos

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.02.00.02	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Mantenimiento de sistemas informáticos		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Brindar el mantenimiento a los sistemas de información del Ministerio de Defensa, de acuerdo a la Metodología de Desarrollo de Software.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF.

Base Normativa:

1. Ley N° 30999, Ley de Ciberdefensa
2. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo
4. Decreto Supremo N° 017-2024-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30999, Ley de Ciberdefensa.
5. 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.
6. Resolución Ministerial N° 1018-2014-SG, que aprueba la Directiva General N° 016-2014/MINDEF/SG/B/04, denominada "Metodología de Desarrollo de Software y Estándares de Desarrollo".
7. 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.
8. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **MINDEF:** Ministerio de Defensa
2. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
3. **PGD:** Plan de Gobierno Digital
4. **QA:** Aseguramiento de la calidad
5. **SGSI:** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
6. **SISTRADOC:** Sistema de Trámite Documentario
7. **U.O.:** Unidad de organización
8. **UAT:** Prueba de aceptación de usuario

**Siglas y definiciones:****Definiciones**

1. **Acta de conformidad:** Documento que brinda la conformidad del área usuaria sobre la funcionalidad de un sistema requerido.
2. **Diseño de Casos de prueba:** Proceso mediante el cual se crean los casos de prueba específicos que definan cómo evaluar una funcionalidad particular del sistema. Incluye la identificación de entradas, acciones, resultados esperados y condiciones de prueba.
3. **Historias de usuario:** Son los requerimientos funcionales del propietario del sistema.
4. **Mantenimiento de sistema informáticos:** Es un proceso que incluye actualizaciones, correcciones de errores y ajustes, con el fin de garantizar la operatividad continua, minimizar tiempos, asegurar que se mantenga actualizado a nivel de cambios tecnológicos; asimismo, se busca prolongar la vida útil del sistema y optimizar su desempeño en el tiempo.
5. **Manual de instalación y configuración:** Documento que tiene como objetivo plasmar las instalaciones o configuraciones; tanto para la base de datos y generar el código fuente en el ambiente de desarrollo
6. **Manual de usuario:** Documento que tiene como objetivo plasmar el alcance, la funcionalidad y lo necesario para que el usuario ingrese y se encuentre en la capacidad de completar el rol o acción en el sistema.
7. **Matriz de diseño de Casos de prueba:** Artefacto que organiza y establece los elementos necesarios para la creación y planificación de casos de prueba, en la que se define el diseño de los casos de prueba antes de su ejecución, teniendo como objetivo que cada aspecto a probar y que las pruebas se realicen en forma satisfactoria.
8. **Perfil de requerimientos:** Documento consolidado con la plantilla de requerimientos remitido por el área usuaria; para que detallen los procesos, el alcance, justificación, así como el flujo de los procesos detallando las actividades y responsables.
9. **Plan de Pruebas:** Documento en el cual se describe el enfoque, los objetivos, el alcance y los recursos necesarios para las actividades de prueba en un proyecto. Se encarga de asegurar que todas las actividades de pruebas del software sean planificadas de manera exhaustiva y organizada, con el fin de garantizar que el software sea de calidad y confiable.
10. **Product Backlog:** Artefacto empleado para escribir las historias de usuario (requerimientos funcionales) que serán asignadas al equipo de desarrollo.
11. **Propietario del sistema:** Director o jefe de una dirección general, jefe de oficina general, que por función tiene a cargo el proceso al cual se quiere automatizar.
12. **Proyecto:** Esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.
13. **Pruebas de Aceptación:** Son pruebas que se realizan al final del ciclo de desarrollo, con la finalidad de asegurar que el sistema cumple con los requisitos específicos establecidos por el usuario final. Brindan la confirmación de que el software está listo para ser utilizado en el entorno de producción y que cumple con las necesidades de los usuarios y del negocio.
14. **Pruebas exploratorias:** Se realizan con el propósito de realizar pruebas sin seguir un patrón para evaluar la calidad general del sistema sin entrar al detalle.
15. **Pruebas Exploratorias:** Se utilizan para identificar funcionalidades, flujos de trabajo y áreas potencialmente problemáticas que podrían necesitar pruebas adicionales.
16. **Requerimiento:** Es una necesidad documentada a través de un informe, sobre el contenido, forma o funcionalidad de un Sistema o servicio a desarrollar o brindar mantenimiento.
17. **Rollback:** Término utilizado en informática que se refiere a la acción de revertir un conjunto de operaciones a un estado anterior. Se realiza para asegurar la integridad y consistencia de los datos en caso de que ocurra un error, fallo o cualquier condición que requiera que las operaciones se deshagan.
18. **Software:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
19. **Solicitud de pase a producción:** Propuesta formal para desplegar el sistema, aplicativo u otro servicio en el ambiente de producción.
20. **Testing:** Consiste en evaluar un sistema o componente con la finalidad de validar que cumpla con los requisitos especificados y funcionalidad según lo establecido. El objetivo principal del testing es detectar errores, defectos o fallos en el software para garantizar su calidad, confiabilidad y desempeño antes de su entrega o implementación.
21. **Usuario:** Es la persona que utiliza el servicio, aplicativo y/o sistema día con día.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF	- Solicitud de requerimiento de desarrollo de nuevo sistema o mantenimiento de software

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Remitir ficha de requerimiento</p> <p>Remitir oficio dirigido a la jefatura de la OG TIE solicitando el requerimiento de mantenimiento de sistema, a través de SISTRADOC.</p>	Unidad de organización	Director(a)/ Jefe(a)
2	<p>Recibir y asignar el requerimiento de desarrollo de sistemas</p> <p>El Jefe(a) de la OG TIE recibe el requerimiento del propietario del sistema y lo asigna al encargado de equipo de Innovación Tecnológica, vía SISTRADOC.</p>	OG TIE	Jefe(a)
3	<p>Elaborar acta de requerimiento</p> <p>Se elabora el acta de requerimiento (formato N° 01), donde se muestran la descripción de los requerimientos Informáticos solicitados, así como a los acuerdos llegados. Culminada el acta de requerimiento esta debe estar firmada por el Analista en programación de sistemas y el propietario del sistema y/o responsable de la unidad de organización.</p> <p>En caso sea requerido se realizará el Análisis y especificación de requisitos de seguridad de la información, según la normatividad vigente en materia de Desarrollo de sistemas</p>	OG TIE	Responsable del análisis de sistemas
4	<p>Elaborar los manuales de usuario y de despliegue</p> <p>Elaborar el manual de usuario y el manual de configuración e instalación siguiendo los formatos N° 02 y N° 03.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Manual de usuario, debe ser elaborado con un lenguaje de usuario final, que permita el fácil entendimiento y aplicación. - El Manual de despliegue, en este se describen los requisitos y el despliegue del sistema a desarrollar. 	OG TIE	Responsable del análisis de sistemas
5	<p>Elaborar Acta de Desarrollo</p> <p>Para el pase a control de calidad, se necesita elaborar el Acta de desarrollo (formato N° 04), donde se muestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos a implementar. - Consideraciones de desarrollo Seguro. <p>Culminada el acta de desarrollo esta es firmada por el responsable del análisis de sistemas y el Analista en programación de sistemas.</p>	OG TIE	Analista programador
6	<p>Preparar ambientes de desarrollo</p> <p>Crear carpeta en donde se colocarán los archivos generados para el desarrollo del proyecto.</p> <p>Habilitar esquema de Base de datos</p> <p>Habilitar a analista programador accesos a Git (Servidor de Versiones)</p>	OG TIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Comunicar al Analista en programación de sistemas la ruta establecida para el desarrollo del proyecto asignado. <i>Continuar en paralelo con la actividad 7 y 8.</i>		
7	<p>Desarrollar el sistema de información</p> <p>Desarrollar el sistema de información en base a las historias de usuario determinadas, cronograma propuesto, bajo los estándares de desarrollo de sistemas.</p> <p>Desplegar en ambiente de desarrollo homologado.</p> <p>Subir los cambios del proyecto al servidor de versiones GIT.</p> <p>Presentar el sistema de información desarrollado al responsable del equipo de innovación tecnológica.</p> <p>Elaborar acta de revisión de código mediante sonarqube y Owasp Zap.</p> <p>Culminado el sistema de información, se realizan presentaciones preliminares a los usuarios finales.</p>	OGTIE	Analista programador
8	<p>Monitorear proyectos en entorno de desarrollo</p> <p>Monitorear los proyectos en entorno de desarrollo, para lo cual verificará que se cumpla el cronograma, que se tenga la documentación respectiva y que cumpla con los estándares de desarrollo de sistemas.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de sistemas
9	<p>Solicitar el control de calidad del sistema</p> <p>Proceder a consolidar el acta de desarrollo, acta de requerimiento, código fuente del sistema y el paquete del sistema terminado, en caso corresponda.</p> <p>Generar ticket en el sistema mesa de ayuda para el control de calidad del sistema desarrollado, para ello se adjunta la documentación consolidada.</p>	OGTIE	Analista programador
10	<p>Revisar documentación y realizar el análisis de requerimientos</p> <p>El analista de calidad de sistemas revisa el ticket y verifica que se encuentren las rutas del war/archivos para ejecutar el despliegue y el script. Asimismo, se verifica que se haya adjuntado lo siguiente: Acta de desarrollo y Acta de requerimiento.</p> <p>En caso la información no esté completa, se solicita al programador que se adjunte la información pendiente.</p> <p>Luego de ello, se procede a revisar y analizar la documentación remitida y en base a ello, identificar el alcance del software y los requerimientos establecidos.</p> <p>Se ingresa al link del servidor de desarrollo y se procede a realizar las pruebas exploratorias, con el fin de recopilar información de las funcionalidades que se requieren y poder definir el Plan de pruebas.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
11	<p>Realizar el Plan de pruebas</p> <p>Elaborar el Plan de pruebas (Formato N° 5), para ello se procede a realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las estrategias y enfoque de pruebas - Definir los tipos de prueba a realizar - Definir las métricas de las pruebas 	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas



Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>- Definir los riesgos de las pruebas</p> <p>Asimismo, se implementa el calendario de pruebas (Para pruebas de 1 a 4 interfaces: 3 días de control de calidad, de 4 a 8 interfaces: 4 días día de control de calidad y de 8 a más: 8 o 10 días día de control de calidad).</p>		
12	<p>Realizar el diseño de casos de prueba</p> <p>Se revisan las bases de pruebas, se identifican las condiciones de prueba y se procede a realizar la priorización de los casos de pruebas, diseñando los casos de prueba en la Matriz de diseño de casos de prueba (Formato N° 6).</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
13	<p>Implementar los ambientes de pruebas</p> <p>Se despliega la aplicación en el servidor de aplicaciones y se ejecutan los scripts en la base de datos del ambiente de pruebas.</p> <p>En caso el despliegue no sea satisfactorio, se comunican las observaciones al Analista en programación de sistemas, a fin de que se realice los ajustes pertinentes y luego de ello nuevamente se procede con la implementación de los ambientes de prueba.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
14	<p>Realizar la ejecución de las pruebas</p> <p>Se ejecutan los casos de prueba definidos en el diseño y se registran los resultados de los mismos (ciclo de pruebas).</p> <p>En caso de encontrar observaciones, se las comunican al Analista en programación de sistemas mediante el Informe de defectos (Formato N° 7); a fin de que se realice los ajustes pertinentes.</p> <p>¿Se encontraron defectos?</p> <ul style="list-style-type: none">- Sí: ir a la actividad 9.- No: Continuar con la actividad 15.	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
15	<p>Realizar cierre de pruebas y elaborar Acta de QA</p> <p>Actualiza los documentos, recolectar datos, métricas y resultados de pruebas.</p> <p>Elabora el informe de pruebas (Formato N° 8), firma este informe y gestiona la firma del responsable de la coordinación del equipo de gobierno de tecnologías de la información.</p> <p>Luego de ello, elabora el Acta de QA (Formato N° 9), firma el informe y gestiona la firma del responsable de la coordinación del equipo de gobierno de tecnologías de la información.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
16	<p>Realizar las pruebas de aceptación</p> <p>Coordina reuniones con el usuario del sistema, a fin de que se realicen las pruebas de aceptación (UAT) de todas las funcionalidades definidas en el diseño de pruebas de aceptación.</p> <p>En base a los requerimientos críticos del usuario, se procede a hacer el testing de las pruebas de aceptación, para ello realiza lo siguiente: Formula el plan de pruebas, realiza el diseño y ejecución de las mismas, asimismo se realiza el informe de pruebas.</p> <p>Finalizadas las pruebas con el usuario, firma el informe final de pruebas y gestiona la firma de este con el usuario y el responsable de la coordinación del equipo de Gobierno de Tecnologías de la Información, en señal de conformidad a las pruebas realizadas.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
17	<p>Informar los resultados de las pruebas de calidad al sistema</p> <p>Informa los resultados de las pruebas al Analista en programación de sistemas, para lo cual adjunta el Acta de QA y el informe de control de calidad con las pruebas realizadas, el cual contiene las recomendaciones, observaciones y conclusiones.</p> <p>Registra la acción realizada y cierra el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p>Envía al Coordinador de Innovación tecnológica y la analista de sistemas los siguientes documentos: Informe de defectos, Plan de pruebas, Informe de control de calidad y/o acta de QA, según corresponda.</p>	OGTIE	Responsable del análisis de calidad de sistemas
18	<p>Presentar sistema desarrollado al usuario final</p> <p>Recibida la conformidad del responsable del análisis de calidad, se procede a invitar por correo institucional al propietario del sistema para la presentación del software a implementar.</p> <p>En la reunión, tanto el Analista en programación de sistemas como responsable del equipo de innovación tecnológica presentan el sistema desarrollado al usuario, a fin de determinar si el software desarrollado cumple con lo requerido por el usuario.</p> <p>En caso el usuario identifique que el sistema no cumple con lo solicitado inicialmente, se procede a comunicar las observaciones a fin de que sean subsanadas. En caso se encuentre conforme con el sistema desarrollado, se procede a elaborar el Acta de conformidad de usuario (Formato N° 10), esta acta será firmada por el Analista en programación de sistemas, Responsable del equipo de innovación tecnológica y el propietario del sistema o el responsable designado del área usuaria.</p> <p>Nota: En caso el usuario requiera revisar a detalle el sistema, se habilita el ambiente de pruebas del sistema; a fin de que el propietario del sistema o el usuario final realice una revisión más exhaustiva.</p>	OGTIE	Analista en programación de sistemas
19	<p>Elaborar la solicitud de pase a producción</p> <p>Elaborar la solicitud de pase a producción (Formato N° 11).</p> <p>Registrar el ticket de mesa de ayuda para el pase a producción, en el cual se coloca el número del ticket y el número del Acta de calidad del sistema.</p> <p>Asimismo, se remite un correo con los datos relevantes del pase a producción, así como la ruta compartida.</p>	OGTIE	Analista en programación de sistemas
20	<p>Evaluar y asignar el ticket registrado</p> <p>Se evalúa el ticket y se asigna al personal de Infraestructura, según sea el caso.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
21	<p>Generar un respaldo de seguridad del sistema</p> <p>Recibe los archivos de pase a producción y genera un respaldo de seguridad del sistema en el servidor donde se realizará como contingencia ante cualquier incidente.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
22	Ejecutar el pase a producción Compila el archivo fuente y crea el archivo compilado, que pasará a los ambientes de producción. Desplegar el archivo fuente en el servidor de aplicaciones. Ejecutar el scrip en el servidor de base de datos.	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
23	Validación de pase a producción Efectúa el monitoreo y seguimiento de los cambios efectuados en el entorno productivo, a raíz del pase efectuado. En caso de haber inconsistencias, se procederá a efectuar el rollback correspondiente, con los respaldos antes generados. ¿Se requiere publicación externa? - Sí: Ir a la actividad 24. - No: Ir a la actividad 34.	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
24	Registrar y asignar la solicitud en el sistema de mesa de ayuda Genera un ticket en el Sistema de mesa de ayuda para la publicación de un servicio web del MINDEF, a través de Internet, y asigna al personal responsable de la atención. Se deben colocar los siguientes datos: - Dirección IP privada (destino) - Números de puertos de red - Dirección IP pública (origen), de ser el caso	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
25	Verificar la información registrada en la solicitud Recibe el ticket de atención asignado en el sistema de Mesa de Ayuda y verifica si la información registrada en la solicitud está completa o si se requieren datos adicionales para proceder con la atención. ¿Los datos están completos? - Sí: Ir a la actividad 28. - No: Ir a la actividad 26.	OGTIE	Técnico informático especialista
26	Solicitar al Equipo de Trabajo de Infraestructura los datos necesarios Solicita al Equipo de Trabajo de Infraestructura los datos necesarios para proceder con la atención correspondiente: - Dirección IP privada (destino) - Números de puertos de red - Dirección IP pública (origen), de ser el caso	OGTIE	Técnico informático especialista
27	Enviar datos solicitados para la publicación Envía los datos necesarios al personal responsable de la atención del ticket (Equipo de trabajo de ciberseguridad). Continuar con la actividad 25.	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
28	Realizar la configuración para la publicación y notificar al equipo de infraestructura tecnológica Realiza las configuraciones necesarias para la publicación del servicio web del MINDEF, a través de Internet.	OGTIE	Técnico informático especialista

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Notifica al equipo de trabajo de infraestructura tecnológica la ejecución de la publicación del servicio web para que procedan con las pruebas de validación correspondientes.		
29	<p>Realizar pruebas de validación y notificar los resultados</p> <p>Realiza las pruebas de validación del servicio web publicado y notifica los resultados obtenidos al Equipo de Trabajo de Ciberseguridad.</p> <p>¿Resultados satisfactorios?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 32. - No: Ir a la actividad 30. 	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
30	<p>Verificar la solicitud inicial y las configuraciones realizadas</p> <p>Recibe los resultados de las pruebas de validación por parte del Equipo de Trabajo de Infraestructura y verifica la solicitud inicial para la publicación del servicio web y las configuraciones realizadas, con la finalidad de poder identificar el inconveniente.</p> <p>En caso de tener inconvenientes en la solicitud inicial se solicita al Equipo de Trabajo de Infraestructura la reformulación de la solicitud inicial con la finalidad de poder realizar las configuraciones de acuerdo con la necesidad.</p> <p>¿Inconveniente en la solicitud inicial?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 31. - No: Ir a la actividad 28. 	OGTIE	Técnico informático especialista
31	<p>Reformular la solicitud inicial</p> <p>Reformula la solicitud inicial y envía los datos correctos al Equipo de Trabajo de Ciberseguridad para las configuraciones correspondientes.</p> <p><i>Continuar con la actividad 28.</i></p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica / Responsable de la administración de base de datos
32	<p>Actualizar el registro interno de publicaciones y registrar acción en ticket de atención</p> <p>Recibe los resultados de las pruebas de validación por parte del Equipo de Trabajo de Infraestructura y confirma la atención brindada.</p> <p>Actualiza el registro interno de publicaciones del Equipo de Trabajo de Ciberseguridad, con la finalidad de poder llevar un control sobre los cambios ejecutados.</p> <p>Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de Mesa de Ayuda.</p>	OGTIE	Técnico informático especialista
33	<p>Cerrar ticket de atención.</p> <p>Cerrar ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
34	<p>Comunicar la culminación de la ejecución de pase a producción</p> <p>Comunica al equipo de innovación tecnológica la culminación de la fase de pase a producción, vía correo institucional o ticket de atención.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de



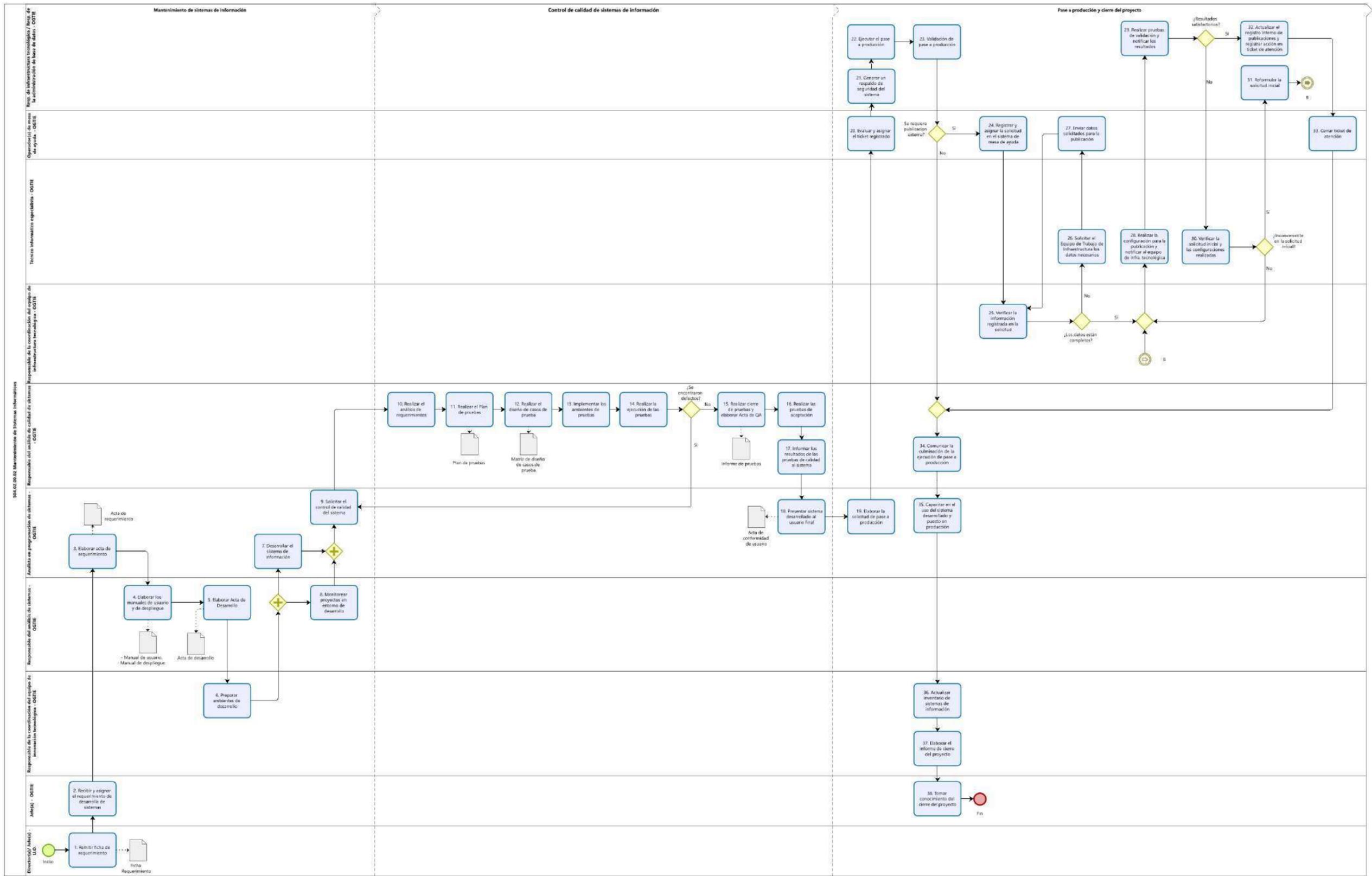
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
			infraestructura tecnológica
35	<p>Capacitar en el uso del sistema desarrollado y puesto en producción</p> <p>Generar el ticket de capacitación del sistema.</p> <p>Convocar vía correo institucional a usuarios del sistema para realizar la capacitación en el uso del sistema.</p> <p>Capacitar a los asistentes en el uso del sistema desarrollado.</p> <p>Al finalizar la capacitación, se registrará la asistencia (Formato N° 12) y se cerrará el ticket respectivo.</p>	OGTIE	Analista en programación de sistemas
36	<p>Actualizar inventario de sistemas de información</p> <p>Registrar el nuevo sistema en el inventario de sistemas de información de MINDEF.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
37	<p>Elaborar el informe de cierre del proyecto</p> <p>Realizar un informe de cierre del proyecto indicando las principales bondades del Sistema, culminado el informe se lo remite al/ a la Jefe/a de la OGTIE, adjuntando el acta de conformidad.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
38	<p>Tomar conocimiento del cierre del proyecto</p> <p>El/La Jefe/a de la OGTIE toma conocimiento del cierre del proyecto, a fin de informar los avances de los proyectos de la OGTIE a la Alta Dirección.</p>	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de Información entregado al usuario final. - Documentación de sistemas desarrollados 	- Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de requerimientos 2. Manual de usuario 3. Manual de configuración e instalación 4. Acta de desarrollo 5. Plan de pruebas del sistema 6. Matriz de casos de prueba 7. Informe de defectos 8. Informe de control de calidad 9. Acta de QA 10. Acta de conformidad 11. Solicitud de pase a la producción 12. Acta de capacitación

Proceso relacionado
S04.02 Gestión de innovación tecnológica.

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.2.3 Procedimiento S04.02.00.03 Bajas de sistemas de información desarrollados en el MINDEF

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.02.00.03	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Bajas de sistemas de información desarrollados en el MINDEF		
Dueño del procedimiento:	Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Formalizar la baja de los softwares desarrollados en el Ministerio de Defensa.

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística. - Unidades de organización del MINDEF.

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ley N° 30999, Ley de Ciberdefensa 2. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital 3. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. 4. Decreto Supremo N° 017-2024-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30999, Ley de Ciberdefensa 5. 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. 6. Resolución Ministerial N° 1018-2014-SG, que aprueba la Directiva General N° 016-2014/MINDEF/SG/B/04, denominada "Metodología de Desarrollo de Software y Estándares de Desarrollo". 7. 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 8. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
Siglas
<ol style="list-style-type: none"> 1. MINDEF: Ministerio de Defensa 2. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística 3. SISTRADOC: Sistema de Trámite Documentario 4. U.O.: Unidad de organización
Definiciones
<ol style="list-style-type: none"> 1. Backups: Copia de seguridad de datos en un soporte de almacenamiento digital adecuado. 2. Baja de software: Proceso de eliminar un programa de software de un dispositivo o sistema.

Siglas y definiciones:

3. **Código fuente:** Conjunto de funciones escritas por un programador utilizando un lenguaje de programación específico.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Proveedor	Elemento de entrada
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.	- Necesidad de dar de baja a los sistemas inoperativos

Actividades del procedimiento

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Proyectar documento solicitando que se identifique que sistemas deben darse de baja</p> <p>Proyectar oficio solicitando que las unidades de organización identifiquen si los sistemas y/o aplicaciones están siendo utilizados o deben darse de baja, vía SISTRADOC.</p> <p>Asimismo, se solicita se designen los responsables de los sistemas que se encuentran en uso..</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica
2	<p>Solicitar a las U.O. que se identifique que sistemas deben darse de baja</p> <p>El jefe de la OGTIE remite a las unidades de organización el oficio solicitando que las unidades de organización identifiquen si los sistemas y/o aplicaciones están siendo utilizado o deben darse de baja, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Jefe(a)
3	<p>Comunicar sistemas que se darán de baja</p> <p>El propietario del sistema comunica los sistemas que se darán de baja, mediante un oficio, vía SISTRADOC.</p> <p>En este oficio se deberá especificar: motivo de baja, nombre del software que se dará de baja y versión.</p> <p>Los motivos para dar de baja a los sistemas podrán ser por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fin de su vida útil - Obsolescencia tecnológica - Problemas de seguridad o legalidad. 	U.O.	Director(a)/ Jefe(a)
4	<p>Revisar y derivar expediente para su atención</p> <p>Recibe el oficio y lo deriva al responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica y al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica, a fin de que cada uno determine a los responsables.</p>	OGTIE	Jefe(a)
5	<p>Revisar y asignar responsables para dar de baja al sistema</p> <p><i>Continuar en paralelo con las actividades 6 y 7.</i></p>	OGTIE	Responsables de las coordinaciones de los equipos de innovación tecnológica y de infraestructura tecnológica

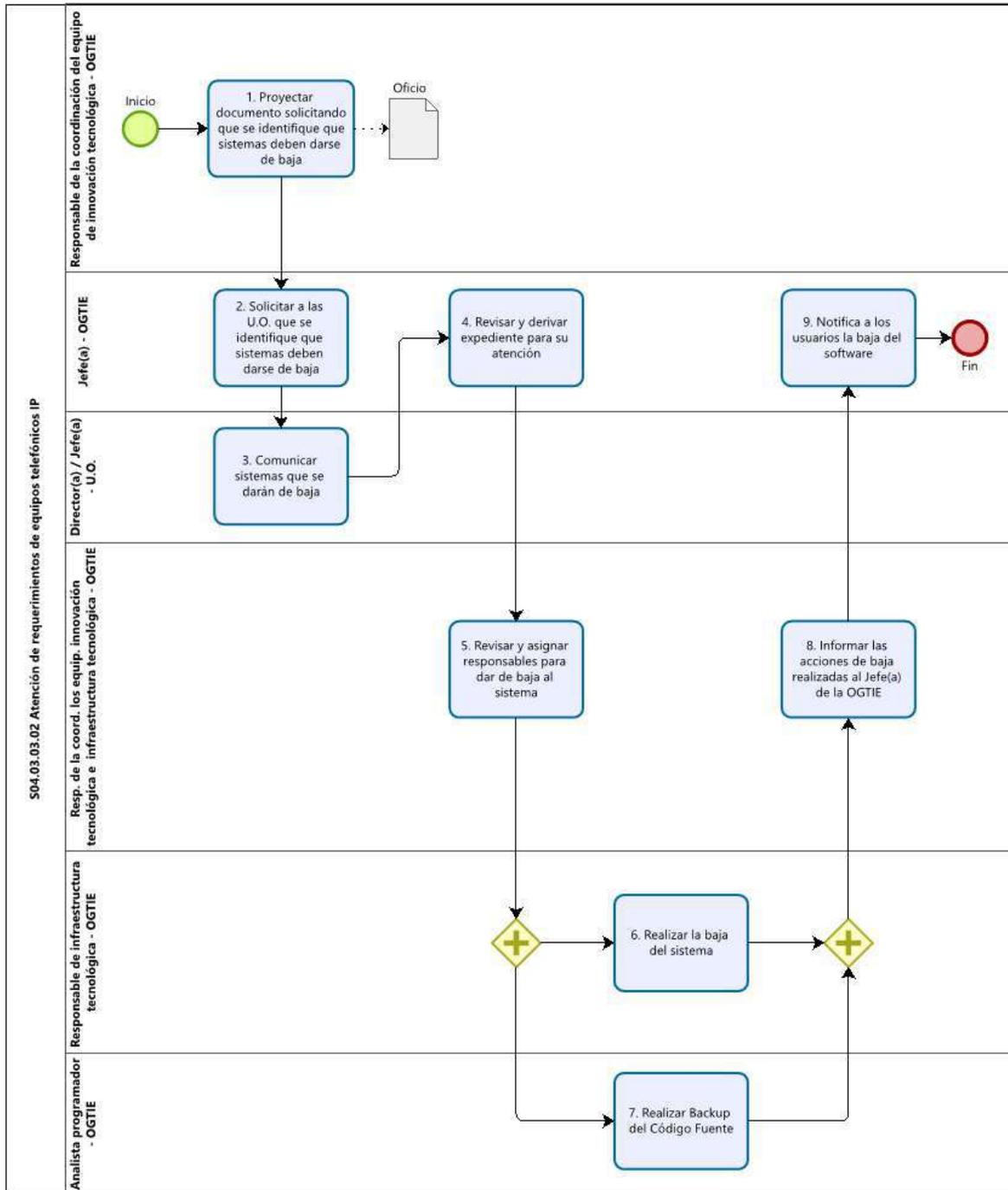
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
6	<p>Realizar la baja del sistema</p> <p>Realiza backup de la base de datos de las aplicaciones.</p> <p>Realiza la baja del software del sistema.</p> <p>Libera recursos de ambiente productivo, la liberación de cada recurso implica la realización de los backup correspondientes.</p> <p>Culminada la baja, informa al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
7	<p>Realizar Backup del Código Fuente</p> <p>Realiza backup del código fuente.</p> <p>Libera recursos de ambiente de desarrollo.</p> <p>Actualiza el listado de la Matriz de gestión de cambios de sistemas y aplicaciones (formato N° 1).</p> <p>Culminada la baja informa al responsable de la coordinación del equipo de innovación tecnológica.</p>	OGTIE	Analista programador
8	<p>Informar las acciones de baja realizadas al Jefe(a) de la OGTIE</p> <p>Cada coordinador de equipo informa al Jefe(a) de la OGTIE, vía correo institucional.</p>	OGTIE	Responsables de las coordinaciones del equipo de innovación tecnológica y de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
9	<p>Notifica a los usuarios la baja del software</p> <p>Toma conocimiento de los sistemas dados de baja y se procede a remitir oficio a las unidades de organización responsables, mediante el cual se notifica la baja técnica de sus sistemas.</p>	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de respuesta de baja de sistemas. - Baja de sistemas. 	- Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
1. Matriz de gestión de cambios de sistemas y aplicaciones.

Proceso relacionado
S04.02 Gestión de innovación tecnológica.

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3 Proceso S04.03 Gestión de infraestructura tecnológica

6.3.1 Proceso S04.03.01 Gestión de la operatividad informática

6.3.1.1 Procedimiento S04.03.01.01 Creación y modificación de cuentas, accesos y privilegios

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.01.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Creación y modificación de cuentas, accesos y privilegios		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Gestionar la creación y actualización de las cuentas del personal que labora dentro de MINDEF, con sus respectivos privilegios o permisos.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
2. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
5. Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa".
6. 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.

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **AD:** Active Directory
2. **DIPEM:** Dirección de Personal Militar
3. **DIPEC:** Dirección de Personal Civil
4. **DNI:** Documento Nacional de Identidad
5. **MINDEF:** Ministerio de Defensa
6. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística

**Siglas y definiciones:****Definiciones**

1. **Active Directory:** Herramienta que nos permite registrar al personal que labora en MINDEF, con sus datos y los permisos que se hayan asignado.
2. **Alta:** usuario del MINDEF que se ha verificado que puede realizar labores dentro de la institución con una cuenta.
3. **Baja:** Usuario del MINDEF que ha dejado de tener vínculo laboral con la entidad.
4. **Contraseña robusta:** Contraseña que contenga caracteres especiales como (".", "*", "\$, etc.). En la cual se encuentren al menos un número, una mayúscula y minúscula.
5. **Privilegios no comunes:** Acceso a redes sociales, periférico, USB, trabajo remoto (VPN), entre otros.
6. **PST:** Copia o respaldo del correo de una persona que trabaja en la institución.
7. **Ticket:** Incidente que se ha registrado en el SISMA para que pueda ser resuelto por el área OGTIE.
8. **Usuario:** Personal que trabaja en el MINDEF y necesita la atención de algún requerimiento.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF - Personal que labora en el MINDEF	- Requerimiento (Ticket de atención y/o documento)

Actividades del procedimiento

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Ingresar ticket de atención</p> <p>El usuario crea una solicitud a través de un ticket en el sistema mesa de ayuda.</p> <p>Dependiendo el tipo de contrato o accesos solicitados se debe adjuntar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para las contrataciones por orden de servicio: copia de la orden emitida y acta de aceptación de riesgos (Formato N° 01). - Personal contratado bajo el régimen CAS: datos de personal y acta de aceptación de riesgos. - Para las contrataciones bajo el Fondo de Apoyo Gerencial - FAG y el Personal Altamente Calificado - PAC: copia del contrato y/o resolución de designación, según corresponda; y, acta de aceptación de riesgos. - Privilegios no comunes: Acta de aceptación de riesgos (Formato N° 01) y la evidencia de inscripción o culminación del curso de cibernsoldado. 	Unidad de Organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
2	<p>Recibir y validar ticket de atención</p> <p>Recibe, a través del sistema de mesa de ayuda el ticket de atención de creación de cuenta de usuario nuevo, modificación o actualización de cuentas de usuarios, accesos y privilegios y valida los requisitos, conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para personal contratado bajo el régimen CAS, validar que el usuario este registrado en el MINDEF. - Para las contrataciones bajo el FAG y el PAC, validar contrato y/o resolución de designación, según corresponda; y, acta de aceptación de riesgos. - Para las contrataciones por orden de servicio: se valida la orden y acta de aceptación de riesgos (Formato N° 01). 	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda



Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>- Para privilegios no comunes, se valida que se haya adjuntado el acta de aceptación de riesgos (Formato N° 01) y la evidencia de inscripción o culminación del curso de cibernsoldado.</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <p>- Si: Ir a la actividad 4.</p> <p>- No: Ir a la actividad 3.</p>		
3	<p>Devolver la solicitud y cerrar ticket de atención</p> <p>Se devolverá la solicitud al área usuaria por correo institucional, a fin de que se subsanen las observaciones, para ello, se cierra el ticket de atención.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
4	<p>Asignar ticket de atención</p> <p>Se asigna el ticket de atención al Profesional para la OGTIE, a través del sistema de mesa de ayuda.</p> <p>Tipo de ticket de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación de cuenta de usuario nuevo: Ir a la actividad 7. - Modificación o actualización de cuentas de usuarios, accesos y privilegios: Ir a la actividad 5. 	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
5	<p>Verificar datos de la solicitud</p> <p>Para cuentas de usuarios por contratación por orden de servicio, contratación bajo el régimen CAS y contratación bajo el FAG y el PAC se verifica los datos del solicitante, aprobaciones correspondientes y los anexos adjuntos.</p> <p>En caso de que las modificaciones incluyan modificaciones de privilegios no comunes solo serán otorgadas previa autorización firmada del Secretario General del MINDEF.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
6	<p>Actualizar accesos y privilegios</p> <p>Actualiza los accesos y privilegios, en caso corresponda.</p> <p>Entrega las cuentas actualizadas o modificadas al responsable de soporte técnico mediante el sistema de mesa de ayuda.</p> <p><i>Continuar con la actividad 19.</i></p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
7	<p>Verificar datos de la solicitud</p> <p>Recibir ticket por el sistema de mesa de ayuda y verificar datos de la solicitud, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para cuentas de usuarios contratados bajo el régimen CAS, bajo el FAG y el PAC, se realiza la verificación de los datos del solicitante según lo solicitado. - Para el caso de usuarios contratados por orden de servicio se valida el nombre completo, cargo y número de DNI, fecha de vigencia, la orden de servicio correspondiente y el acta de aceptación de riesgos (Formato N° 01). - Para el caso de privilegios no comunes (VPN, acceso a redes sociales, USB, entre otros), se verifica si el solicitante adjuntó el Acta de aceptación de riesgos (Formato N° 01), la cual debe estar firmada por el director/ jefe del usuario y el usuario y se debe indicar si se adjuntó la evidencia de inscripción o culminación del curso de cibernsoldado. Es preciso señalar que 	OGTIE	Profesional para la OGTIE

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>las autorizaciones para ciertos accesos especiales (Acceso a redes sociales, USB, entre otros) solo serán otorgadas previa autorización firmada del Secretario General del MINDEF.</p> <p>¿Datos correctos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si: <ul style="list-style-type: none"> Tipo de solicitud - Solicitud de acceso a VPN: Ir a la actividad 11. - Solicitud de creación de cuentas, otros accesos o privilegios: Ir a la actividad 9. - No: Ir a la actividad 8. 		
8	<p>Devolver la solicitud por correo</p> <p>Se devolverá la solicitud al Operador(a) de Soporte Técnico por correo.</p> <p><i>Continuar con la actividad 3.</i></p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
9	<p>Crear cuenta, accesos y privilegios</p> <p>Se verifica el tipo de cuenta, a fin de asignar el nombre de la cuenta a crear.</p> <p>Luego se procede a crear la cuenta, acceso y/o privilegios según lo solicitado.</p> <p>Se genera la contraseña robusta de acuerdo a las políticas establecidas.</p> <p>Nota: Sólo para las cuentas de personal con contratación por orden de servicio se registran las fechas de alta y baja de manera automática en el sistema.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
10	<p>Informar a las demás U.O. involucradas en la creación de las cuentas</p> <p>Ingresar datos de atención en ticket de atención y derivarlo al operador(a) de mesa de ayuda.</p> <p>Emite correo masivo informando sobre la creación de las cuentas para que las demás U.O. involucradas brinden los accesos en el ámbito de sus competencias (VPN, SISTRADO, entrega de fotocheck, entre otros).</p> <p><i>Continuar con la actividad 18.</i></p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
11	<p>Solicitar que se genere el ticket de atención</p> <p>Luego de la revisión, se solicita a mesa de ayuda la generación de ticket de atención y la derivación al Técnico informático especialista.</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
12	<p>Registrar información y asignar la solicitud</p> <p>Registrar información en ticket en el sistema de mesa de ayuda para la creación de un usuario VPN y asigna al personal responsable de la atención.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
13	<p>Verificar si el usuario VPN solicitado se encuentra en el inventario</p> <p>Recibe y revisa el ticket de atención asignado en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p>Verifica si el usuario VPN solicitado se encuentra en el inventario de usuarios existentes y activos.</p> <p>¿El usuario VPN ya existe?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 14. - No: Ir a la actividad 15. 	OGTIE	Técnico Informático Especialista
14	<p>Notificar al Operador(a) de mesa de ayuda la existencia del usuario VPN</p> <p>Notifica al operador(a) de mesa de ayuda que el usuario VPN solicitado ya existe (se encuentra en el inventario de usuarios activos).</p> <p><i>Continuar con la actividad 3.</i></p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
15	<p>Crear el usuario VPN solicitado</p> <p>Verifica que se hayan remitido los datos necesarios del usuario involucrado (Nombre completo, Oficina, Modalidad de Contrato y Usuario de red) para proceder con la creación del usuario VPN.</p> <p>Crea el usuario VPN solicitado con los datos entregados a través del ticket de atención.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
16	<p>Entregar al operador(a) de mesa de ayuda las credenciales del usuario VPN creado</p> <p>Entrega al operador(a) de mesa de ayuda las credenciales del usuario VPN creado, a través del correo institucional.</p> <p>Registrar acción en el ticket de atención y se cierra ticket.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
17	<p>Generar registro de usuarios VPN creados y actualizar el inventario general</p> <p>Genera el registro de usuarios VPN que fueron creados luego de la solicitud inicial y actualiza el inventario general con dichos usuarios, para el control correspondiente.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
18	<p>Registrar información y asignar la solicitud</p> <p>Registrar información en ticket y asignar el ticket al responsable de soporte técnico mediante el sistema de mesa de ayuda</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
19	<p>Entregar la cuenta y contraseña y cerrar ticket de atención</p> <p>Para acceso a VPN se realiza la configuración en el equipo del usuario, previa verificación de los requisitos mínimos para la configuración del VPN y finalmente se procede a entregar las credenciales al usuario.</p> <p>Para la creación de cuentas, otros accesos o privilegios se realizan las configuraciones de usuario final que corresponden a la cuenta creada, se entrega las cuentas de acceso al usuario, se realiza el cambio de contraseña con el usuario y procede a dar de alta a todas las cuentas creadas.</p> <p>Ingresa datos de atención en el ticket de atención y lo deriva al operador(a) de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico



Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
20	Cerrar ticket de atención Se cierra el ticket de atención en el sistema mesa de ayuda y con ello se finaliza la atención.	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
<i>Fin de procedimiento</i>			

Producto	Usuario/Cliente
- Cuentas, accesos y privilegios administrados. - Ticket de atención cerrado	- OGTIE - Unidades de organización del MINDEF

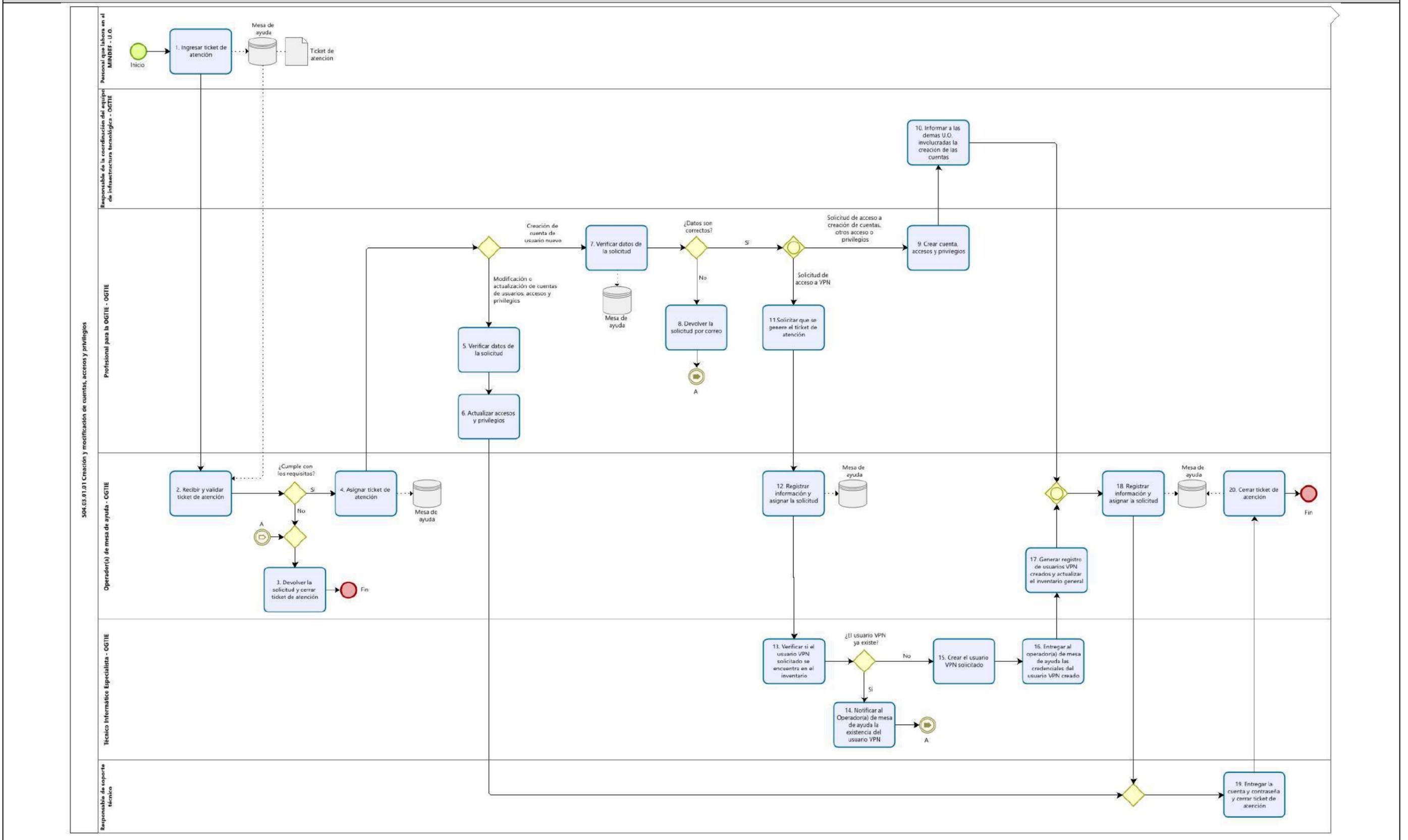
Formatos utilizados

1. SGSI- FOR-027 Formato de solicitud de accesos y acta de aceptación del riesgo

Proceso relacionado

S04.03.01 Gestión de la operatividad informática

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.1.2 Procedimiento S04.03.01.02 Eliminación de cuentas, accesos y privilegios

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.01.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Eliminación de cuentas, accesos y privilegios		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Gestionar la eliminación de las cuentas del personal que labora dentro de MINDEF

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística - Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 2. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo 5. Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa". 6. 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. <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. AD: Active Directory 2. DIPEM: Dirección de Personal Militar 3. DIPEC: Dirección de Personal Civil 4. DNI: Documento Nacional de Identidad 5. MINDEF: Ministerio de Defensa 6. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Active Directory: Herramienta que nos permite registrar al personal que labora en MINDEF, con sus datos y los permisos que se hayan asignado. 2. Alta: usuario del MINDEF que se ha verificado que puede realizar labores dentro de la institución con una cuenta. 3. Baja: Usuario del MINDEF que ha dejado de tener vínculo laboral con la entidad.

Siglas y definiciones:	
4.	Contraseña robusta: Contraseña que contenga caracteres especiales como (".", "*", "\$, etc.). En la cual se encuentren al menos un número, una mayúscula y minúscula.
5.	Privilegios no comunes: Acceso a redes sociales, periférico, USB, trabajo remoto (VPN), entre otros.
6.	PST: Copia o respaldo del correo de una persona que trabaja en la institución.
7.	Ticket: Incidente que se ha registrado en el SISMA, para que pueda ser resuelto por el área OGTIE.
8.	Usuario: Personal que trabaja en el MINDEF y necesita la atención de algún requerimiento.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- S03. Gestión de recursos humanos	- Registro del cese y/o baja del personal del MINDEF en el sistema de recursos humanos – MINDEF.

Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Inicio: - Eliminación de cuentas, otros acceso o privilegios: Ir a la actividad 1. - Eliminación de accesos VPN: Ir a la actividad 5.			
1	<p>Recibir la alerta del sistema y verificar datos de la baja y/o cese</p> <p>Como parte de la desvinculación del personal (Cese y/o baja del personal del MINDEF), el responsable de administración del personal civil y militar de la DIPEM o la DIPEC registra en el sistema de Recursos Humanos el cese y/o baja del personal del MINDEF; el cual genera una alerta al personal de la OGTIE.</p> <p>El personal de la OGTIE recibe la alerta de baja o cese de cuenta de usuario y procede a verificar los datos de la baja y/o cese, para cuentas de usuarios comunes, se verifica el nombre y fecha de cese.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
2	<p>Deshabilitar cuenta y eliminar accesos y privilegios</p> <p>Desactivar la(s) cuenta(s) y acceso de usuario y remover los privilegios.</p> <p>Luego se procede a eliminar de la cuenta del usuario los permisos y/o privilegios otorgados.</p> <p>Finalmente, se comunica la baja de cuentas de usuarios, accesos y privilegios al responsable de soporte técnico.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
3	<p>Generar un backup tipo PST del buzón de correo</p> <p>Crear el archivo PST del buzón de correo del usuario dado de baja y general el archivo de backup tipo PST en el sitio de almacenamiento.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
4	<p>Eliminar físicamente la cuenta del AD</p> <p>De manera periódica se elimina la cuenta del AD.</p> <p><i>Continuar con la actividad 11.</i></p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
5	<p>Registrar información y asignar la solicitud</p> <p>Como parte de la desvinculación del personal (Cese y/o baja del personal del MINDEF), el responsable de administración del personal civil y militar de la DIPEM o la DIPEC registra en el sistema de Recursos</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>Humanos el cese y/o baja del personal del MINDEF; el cual genera una alerta al personal de la OGTIE.</p> <p>El operador(a) de mesa de ayuda recibe la alerta de baja o cese de cuenta de usuario y procede a verificar los datos de la baja y/o cese, asimismo verifica en el inventario de VPN.</p> <p>Registra información en ticket para la eliminación del acceso VPN en el sistema de mesa de ayuda y asigna al personal responsable de la atención.</p>		
6	<p>Verificar si el usuario VPN a dar de baja se encuentra en el inventario</p> <p>Recibe el ticket de atención asignado en el sistema de Mesa de Ayuda para verificar la solicitud.</p> <p>Verifica si el usuario VPN a dar de baja se encuentra en el inventario de usuarios existentes y activos.</p> <p>¿Es un usuario VPN existente y activo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 8. - No: Ir a la actividad 7. 	OGTIE	Técnico Informático Especialista
7	<p>Notificar al operador(a) de mesa la no existencia del usuario VPN</p> <p>Notifica al operador(a) de mesa que el usuario VPN solicitado no existe (no se encuentra en el inventario de usuarios existentes y activos).</p> <p><i>Continuar con la actividad 10.</i></p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
8	<p>Eliminar el usuario VPN solicitado</p> <p>Elimina el usuario VPN solicitado, a partir de los datos entregados a través del ticket de atención.</p> <p>Registrar acción en el ticket de atención y se cierra ticket.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
9	<p>Generar registro de usuarios VPN eliminados y actualizar el inventario general</p> <p>Revisa acciones realizadas y genera el registro de usuarios VPN que fueron eliminados luego de la solicitud inicial y actualiza el inventario general para el control correspondiente.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
10	<p>Cerrar el ticket de atención</p> <p>Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
11	<p><i>2 veces al año.</i></p> <p>Proyectar solicitud de altas y bajas del MINDEF</p> <p>Proyectar oficio solicitando a OGRH el listado de las altas y bajas mediante el SISTRADO.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
12	<p>Solicitar listado de las altas y bajas del MINDEF</p> <p>Remitir el oficio solicitando a OGRH el listado de las altas y bajas mediante el SISTRADO.</p> <p>Se espera que la DGRRHH remita listado de altas y bajas.</p>	OGTIE	Jefe(a)



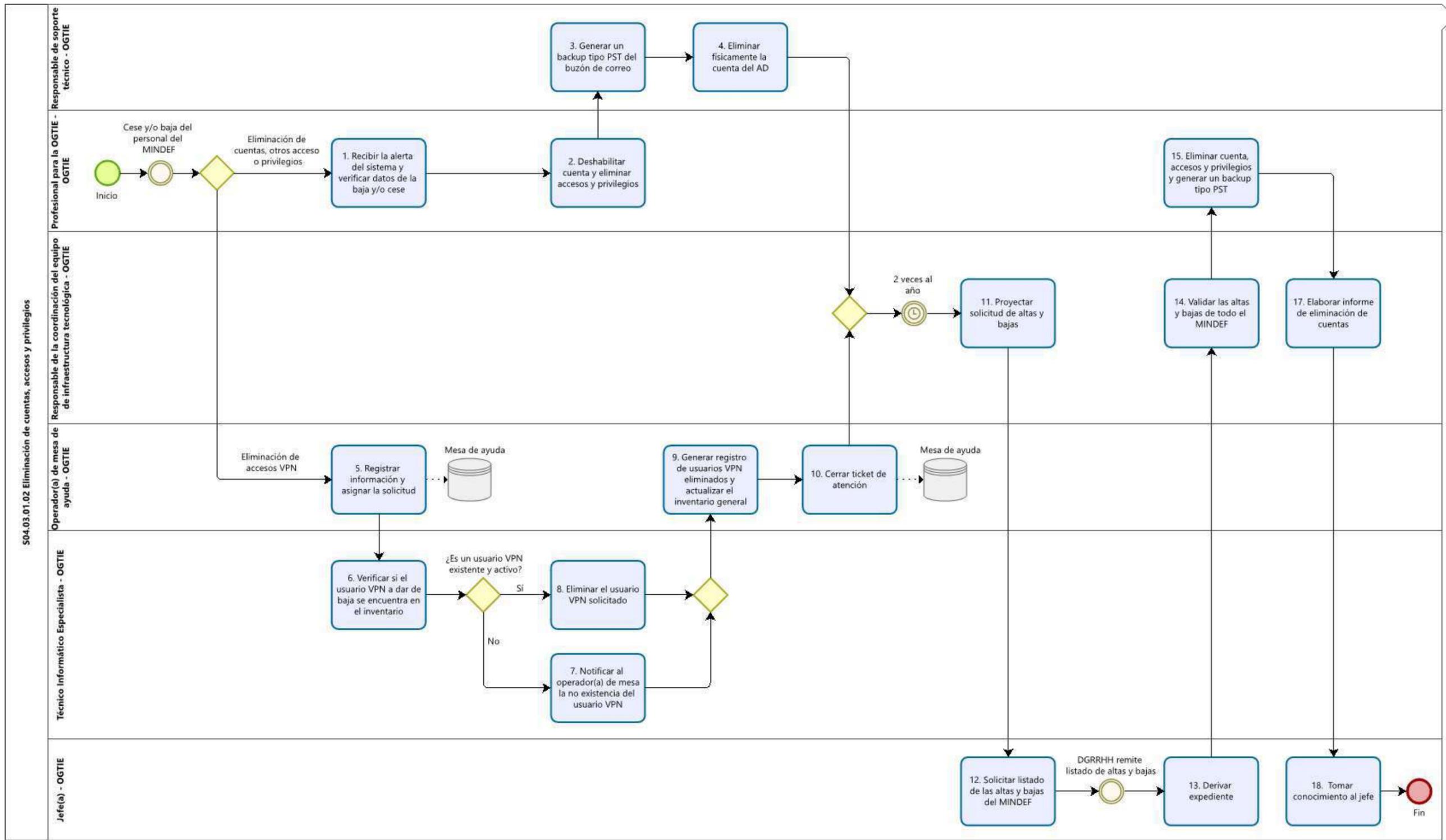
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
13	Derivar expediente Luego de recibir el listado de altas y bajas de la DGRRHH, deriva este al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica mediante el SISTRADOC.	OGTIE	Jefe(a)
14	Validar las altas y bajas de todo el MINDEF Recibir el listado de altas y bajas de la DGRRHH y contrastarla con lo registrado en su sistema.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
15	Eliminar cuenta, accesos y privilegios y generar un backup tipo PST En caso, de identificar alguna diferencia se procede a crear el archivo PST del buzón de correo del usuario dado de baja y generar un backup tipo PST en el sitio de almacenamiento y luego se procede a eliminar las cuenta, accesos y privilegios que no fueron eliminados.	OGTIE	Profesional para la OGTIE
16	Elaborar informe de eliminación de cuentas Elaborar informe de eliminación de cuentas, agregando el listado de las cuenta, accesos y privilegios eliminados.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
17	Tomar conocimiento al jefe	OGTIE	Jefe(a)
<i>Fin de procedimiento</i>			

Producto	Usuario/Cliente
- Cuentas, accesos y privilegios administrados. - Ticket de atención cerrado	- OGTIE - Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.03.01 Gestión de la operatividad informática

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.1.3 Procedimiento S04.03.01.03 Control de accesos al centro de datos de personal del MINDEF, proveedores y visitantes

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código: FOR-DIDOM-04
		Versión: 1

Código:	S04.03.01.03	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Control de accesos al centro de datos de personal del MINDEF, proveedores y visitantes		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Otorgar y verificar el acceso al Centro de Datos solo a personal autorizado interno y externo.

Alcance del procedimiento:
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital 2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa 3. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. 4. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 5. Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa" 6. 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. 7. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DGA: Dirección General de Administración 2. DIPEC: Dirección de Personal Civil 3. MINDEF: Ministerio de Defensa 4. OGSP: Oficina General de Seguridad y Protección 5. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística 6. SCTR: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Centro de datos: Lugar donde se almacenan los servidores que contienen a las aplicaciones de MINDEF.



Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
<ul style="list-style-type: none"> - DGA del MINDEF. - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística. 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de realizar trabajos en el centro de datos.

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Inicio:			
<ul style="list-style-type: none"> - Visitas autorizadas por la SG: Ir a la actividad 1. - Mantenimiento de equipos de OGIE: Ir a la actividad 7. - Mantenimiento de equipos de otras unidades de organización del MINDEF: Ir a la actividad 6. 			
1	Comunicar la visita de personal de alto nivel	SG	Secretario(a) General
2	Autorizar el ingreso de visitante Comunicar al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica la autorización del ingreso del visitante	OGIE	Jefe(a)
3	Registrar firma de ingreso físico El Coordinador de Infraestructura Tecnológica registra el ingreso en la bitácora de registro de ingresos. Nota: Los visitantes que ingresen al centro de datos son funcionarios autorizados por la Alta Dirección.	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
4	Atender visita al centro de datos El/la Jefe/a de la OGIE acompaña y realiza el guiado al visitante durante su estancia en el centro de datos	OGIE	Jefe(a)
5	Registra salida de la visita del centro de datos El responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica registra la salida en la bitácora de registro de ingresos. <i>Fin del procedimiento.</i>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
6	Comunicar a OGIE la realización de trabajos en el centro de datos. La U.O. se comunica con el responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica y coordinan fecha y hora de ingreso de los contratistas que realizan trabajos en el centro de datos. Nota: Previamente la U.O. realizará las gestiones y los registros pertinentes para el ingreso del personal que realizará trabajos en el centro de datos (Gestión de SCTR, capacitaciones, entre otros) <i>Continuar con la actividad 14.</i>	Unidad de organización	Director(a)/ Jefe(a)
7	Programar trabajos en el centro de datos Establecer fecha y hora de trabajos, designar personal encargado de Infraestructura para ejecutar las actividades de seguimiento a los trabajos a realizar en el centro de datos.	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
8	<p>Solicitar al proveedor el envío del SCTR</p> <p>Comunicarse con el contratista a fin de establecer pautas para el ingreso al centro de datos y se solicita al proveedor la gestión del SCTR y la documentación pertinente.</p> <p>Solicitar a mesa de ayuda la generación de ticket de atención.</p> <p>Nota: En caso el SCTR resulte observado por la DIPEC, la OGTIE solicitará al proveedor que se realicen las acciones pertinentes para la subsanación.</p> <p>El proveedor envía SCTR a la OGTIE.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
9	<p>Generar ticket de atención</p> <p>Genera un ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda, incluyendo los siguientes datos para la atención: empresa que se apersonara, nombre y DNI.</p> <p>Categorizar el ticket y asigna al personal responsable de la atención en el Sistema de Mesa de Ayuda.</p>	OGTIE	Operador (a) de mesa de ayuda
10	<p>Gestionar con DIPEC la revisión de la documentación del contratista</p> <p>Coordina con la DIPEC la revisión de la documentación del contratista. Para ello, remite a la DIPEC, vía correo institucional: El SCTR, documento que determine servicio a realizar (Contrato, Ordenes de servicio, entre otras), procedimiento de la actividad, capacitación en temas de SST y capacitación de las actividades a realizar, CV de prevencionista (para actividades de alto riesgo), certificado médico ocupacional, entre otros; a fin de que se proceda con la revisión de este.</p> <p>Se espera que la DIPEC realice la revisión de la documentación.</p> <p>Nota: El responsable de la DIPEC revisa que la documentación este vigente, completa y cumpla con la normativa vigente. En caso se tenga observaciones, las comunica a la OGTIE, vía correo institucional; a fin de que se realicen las subsanaciones.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
11	<p>Coordinar con el contratista el ingreso al centro de datos</p> <p>Luego de que la DIPEC indique que la documentación está completa y correcta, se procede a coordinar con el contratista las fechas, hora, equipos, herramientas y otros requisitos de seguridad necesarios para el ingreso al centro de datos.</p> <p>Asimismo, se comunica a la DIPEC la fecha y hora pactada con el contratista; a fin de que se programe la inducción en materia de SST para el contratista.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
12	<p>Registrar en la plataforma de registro de visitas</p> <p>El coordinador responsable de la OGTIE registra al personal externo que ingresará al centro de datos en la plataforma de registro de visitas en línea.</p> <p>Llegada la fecha el contratista se apersona con su equipo al MINDEF.</p> <p>Se ejecuta el subproceso S07 Gestión de Seguridad Integral, en el cual el responsable de la OGSP verifica la autorización de ingreso del contratista en la plataforma de registro de visitas</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	y/o correo electrónico y comunica a OGIE para que se gestione el ingreso.		
13	<p>Gestionar con DIPEC la inducción al contratista</p> <p>Coordina con la DIPEC la ejecución de la inducción en materia de SST al contratista para que se de autorización para el ingreso del personal.</p> <p><i>Se espera que la DIPEC le brinde la inducción en materia de SST al contratista.</i></p> <p>Nota: El responsable de la DIPEC verifica los datos del contratista, realiza la inducción en materia de SST para el ingreso del contratista, revisa EPPS y herramientas de trabajo, así como indica la implementación de medidas de seguridad requerida para ingresar al centro de datos.</p> <p>Finalizada la inducción, la DIPEC comunica al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica, la culminación de la inducción y se otorga el visto bueno para el inicio de las actividades, mediante correo electrónico.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
14	<p>Registrar y atender visita al centro de datos</p> <p>El encargado designado para la supervisión y el contratista se dirigen a la OGIE.</p> <p>El personal de la OGIE que esté a cargo de la bitácora de registro de ingresos (Formato N° 1), valida cumplimiento de requisitos de seguridad, entrega el cuaderno al visitante, a fin de que se registre su ingreso.</p> <p>El contratista registra su ingreso al Centro de Datos y se le otorga el ingreso al centro de datos.</p> <p>Nota: El contratista ingresa al centro de datos junto con personal designado (personal del equipo de infraestructura, personal del equipo de ciberseguridad o personal de la U.O.) que lo acompañará durante su estancia en el centro de datos.</p>	OGIE	Responsable de infraestructura tecnológica
15	<p>Monitorear trabajos en el centro de datos</p> <p>Monitorea y verifica trabajos por el visitante.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuando se trata de trabajos referentes a equipos de infraestructura, se contará con personal del equipo de infraestructura que supervise los trabajos del contratista.- Cuando se trata de trabajos referentes a equipos de ciberseguridad, se contará con personal del equipo de ciberseguridad y del equipo de infraestructura que supervisarán los trabajos del contratista.- Cuando se van a realizar trabajos relacionados a servicios generales, adicional al personal de administración, encargado de supervisar los trabajos, también se contará con personal del equipo de infraestructura que apoye en la supervisión de los trabajos del contratista.	OGIE	Responsable de infraestructura tecnológica
16	<p>Registrar salida del centro de datos y cerrar ticket de atención</p> <p>El personal de la OGIE que esté a cargo de la bitácora de registro de entrega al visitante, a fin de que se registre su salida (Formato N° 1).</p>	OGIE	Responsable de infraestructura tecnológica



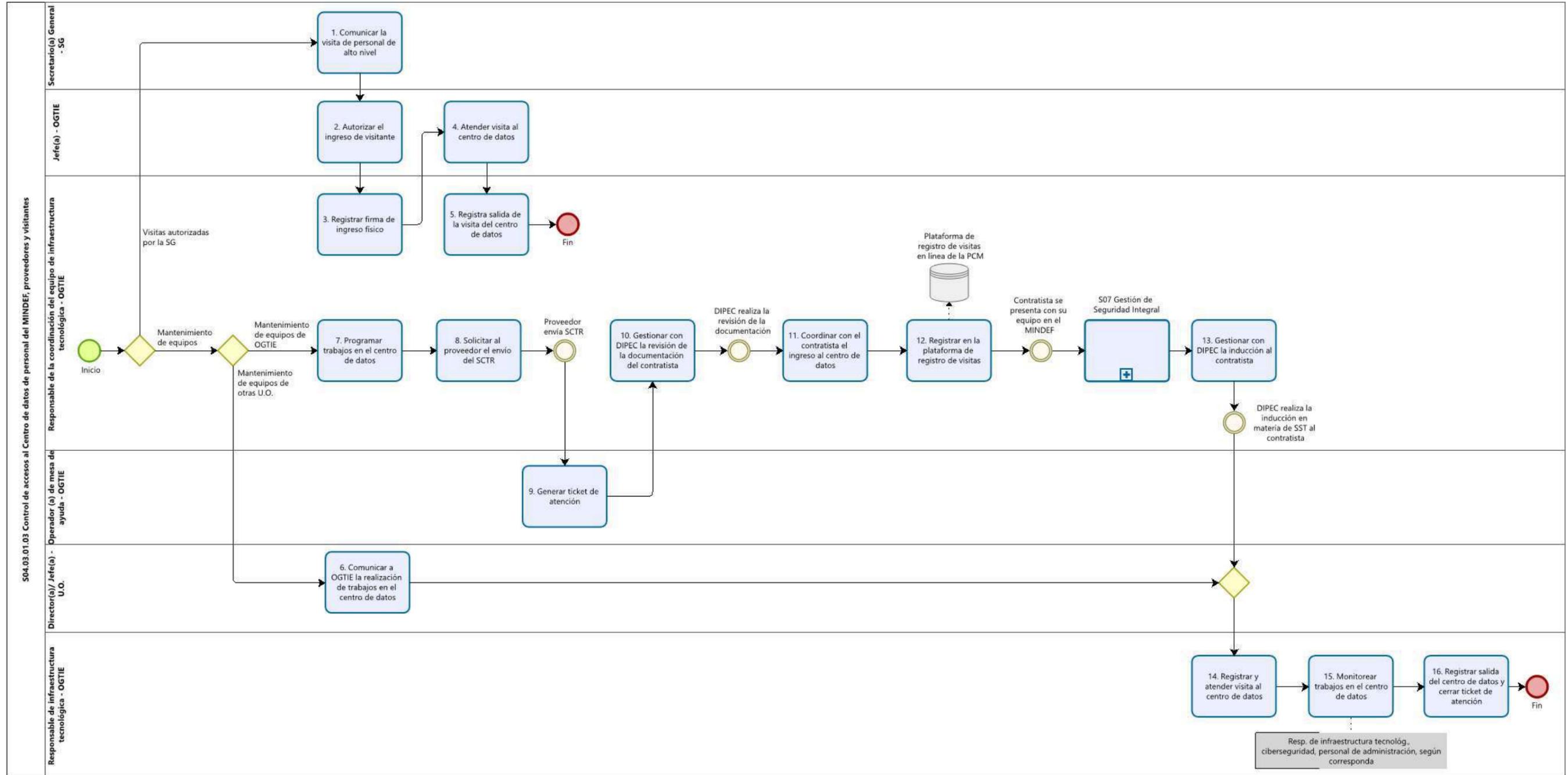
Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>El visitante registra su salida del centro de datos.</p> <p>El responsable de infraestructura cierra ticket de atención, según corresponda.</p> <p>El contratista se dirige a la garita de control de salida del MINDEF, a fin de que el responsable de la OGSP entregue su documentación y registre su salida del MINDEF.</p>		
<i>Fin de procedimiento</i>			

Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none">- Accesos al centro de datos.- Bitácora de control de accesos físico al centro de datos.	<ul style="list-style-type: none">- Personal autorizado de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.- Proveedores de servicio y visitantes.

Formatos utilizados
<ul style="list-style-type: none">- Formato N° 1. Registro de control de accesos físico al centro de datos. <p>Nota: Los formatos a tomar en cuenta son los que se encuentran en el repositorio de formatos aprobados de la OGTIE.</p>

Proceso relacionado
S04.03.01 Gestión de la operatividad informática

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.1.4 Procedimiento S04.03.01.04 Administración de eventos y log de sistemas

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código: FOR-DIDOM-04
		Versión: 1

Código:	S04.03.01.04	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Administración de eventos y log de sistemas		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Monitorear los eventos internos de los sistemas de infraestructura y las actividades de los usuarios comunes y administradores.

Alcance del procedimiento:
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa". 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. <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> MINDEF: Ministerio de Defensa. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística. <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> Aplicaciones: Es un tipo de Software de computadora diseñado para realizar un grupo de funciones, tareas o actividades coordinadas para el beneficio del usuario del MINDEF, puede ser creado por desarrolladores interno o externos de la Institución. Backup: Es la copia archivos, log o base de datos, a fin de mantener segura la información para poder respaldar esta información bajo cualquier eventualidad. Configurar: Escoger entre diferentes opciones con el fin de obtener un sistema informático personalizado o conseguir ejecutar un programa. Directorio activo: Es una herramienta que contiene la lista de cuentas del MINDEF, siendo importante para brindar accesos y privilegios a cada cuenta según su necesidad.

Siglas y definiciones:

5. **Log:** Archivo que contiene registro de eventos de sistemas.
6. **Script:** Conjunto de procedimientos para realizar una determinada tarea.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Proveedor	Elemento de entrada
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	- Necesidad de tener copias de seguridad de los eventos de log de los sistemas críticos de la institución

Actividades del procedimiento

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Identificar servidores de los sistemas críticos</p> <p>Se identifican los servidores físicos y/o virtuales de los sistemas críticos.</p> <p>Los servidores críticos pueden ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Directorio Activo - Aplicaciones - Correo institucional - Base de datos - Servidores de archivos - Entre otros 	OGTIE	Profesional para la OGTIE
2	<p>Generar cronograma para revisiones</p> <p>Elabora un cronograma anual de revisión de logs de eventos de los sistemas críticos identificados por los responsables de infraestructura tecnológica.</p> <p>En este cronograma se llenará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo - Nombre del sistema - Frecuencia - Ruta - Nombre del File - Destino - Fecha de respaldo <p>Luego se lo remite al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica, vía correo institucional.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
3	<p>Revisar y firmar el cronograma</p> <p>Revisa el cronograma, en caso de encontrar observaciones se realiza la corrección en coordinación con el Profesional para la OGTIE, en caso no haber observaciones se procede a firmar el cronograma.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
4	<p>Configurar y programar el respaldo de los log</p> <p>Llegada la fecha determinada en el cronograma, se procede a configurar y activar el registro automático de eventos de log de los sistemas críticos, en donde se programa la fecha y hora en que se ejecutará el script para el Backup correspondiente.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>Los sistemas operativos cuentan con eventos de log predefinidos, los cuales son los siguientes:</p> <p>a) Log de eventos de Seguridad b) Log de eventos de Aplicación c) Log de eventos de Sistema</p> <p>De dichos eventos predefinidos se generan los backup correspondientes para los sistemas críticos identificados.</p>		
5	<p>Revisar y verificar las tareas para los logs automatizados</p> <p>Se revisa que los servidores registren los eventos configurados y ejecuten correctamente los backup automatizados.</p> <p>Verificar si se están realizado las copias de seguridad de acuerdo a la fecha y hora configurada y se realiza la prueba de restauración de eventos de log.</p> <p>Asimismo, se verifica la capacidad de almacenamiento de los backup generados.</p> <p>En caso de que no se tenga capacidad, se procede a mover a otro punto de backup para liberar espacio.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
6	<p>Reportar sobre las tareas y lo analizado en logs</p> <p>Se reportan al Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica las actividades realizadas sobre el estado del proceso de backup y análisis de backup realizado.</p> <p>Se reporta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activación del logs en Servidores - Configuración del backup de logs - Monitoreo de eventos - Accesos no permitidos <p>¿Se solicita análisis de eventos log?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 7. - No: Ir a la actividad 11. 	OGTIE	Profesional para la OGTIE
7	<p>Solicitar análisis del evento log</p> <p>Solicita vía correo institucional o ticket de atención el análisis del evento log.</p>	OGTIE	Jefe (a)
8	<p>Realizar análisis del evento log solicitado</p> <p>Analiza el log que pertenezca al servicio solicitado, en este análisis se analiza eventos de seguridad, de sistema y de servicios.</p> <p>Posterior a ello, emite reporte de evidencias encontradas y las envía al Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica vía correo institucional.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
9	<p>Elaborar y enviar informe del análisis realizado al Jefe(a) de la OGTIE</p> <p>Revisa reporte de evidencias encontradas.</p> <p>Elabora y remite informe del análisis realizado al solicitante (Jefe(a) de la OGTIE o Especialista de Seguridad de la información), adjuntando las evidencias encontradas, vía SISTRADOC o correo electrónico.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica



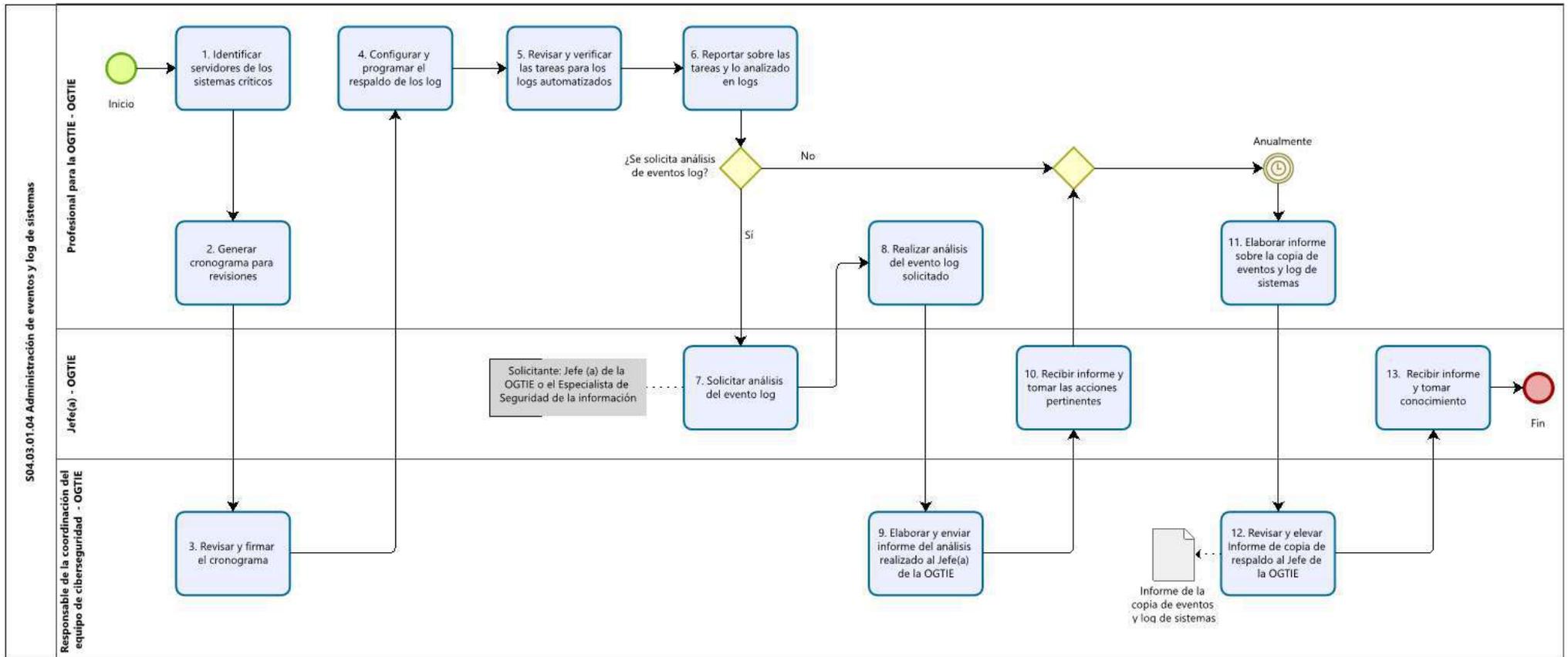
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
10	Recibir informe y tomar las acciones pertinentes.	OGTIE	Jefe (a)
11	<i>Anualmente</i> Elaborar informe sobre la copia de eventos y log de sistemas Elabora el informe sobre la copia de eventos y log de sistemas, reportando las acciones ejecutadas. Remite informe sobre la copia de eventos y log de sistemas a el/la Jefe (a) de la OGTIE, vía SISTRADOCS.	OGTIE	Profesional para la OGTIE
12	Revisar y elevar Informe de copia de respaldo al Jefe de la OGTIE Revisar, validar y elevar Informe sobre la copia de eventos y log de sistemas al Jefe(a) de la OGTIE. En caso de haber observaciones, se las remite al Profesional para la OGTIE para la subsanación	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
13	Recibir informe y tomar conocimiento	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
- Copias de eventos y log de sistemas - Informe de la copia de eventos y log de sistemas.	- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.03.01 Gestión de la operatividad informática.

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.1.5 Procedimiento S04.03.01.05 Análisis de incidentes de infraestructura tecnológica

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.01.05	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Análisis de incidentes de infraestructura tecnológica		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Detectar, reportar, analizar y atender los incidentes de IT de manera oportuna y eficiente

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística - Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. 5. 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. 6. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MINDEF: Ministerio de Defensa 2. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística 3. U.O.: Unidades de organización del MINDEF <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evento: Cambio de estado significativo para el manejo de algún componente o servicio de configuración. 2. Incidente: Evento o situación que se puede deber a lentitud, caída, errores, o cualquier evento que evite que el usuario pueda realizar las actividades en su trabajo de índole tecnológico. 3. Seguridad Informática: Conjunto de tecnologías, procesos y prácticas diseñadas para la protección de redes, dispositivos, programas y datos en caso de algún ciberataque, hackeo, daño o acceso no autorizado.



Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF.	- Reporte de incidentes.

Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Monitorear log eventos y alertas de los servidores</p> <p>Revisión constante de las tareas de prevención como preparación en la gestión de incidentes de seguridad informática.</p> <p>Revisión de las alertas que envían los servidores o que se visualizan a través de herramientas de monitoreo.</p> <p>Revisión de reporte o alerta enviadas por los usuarios mediante correo, teléfono u otro medio de comunicación, a fin de determinar su severidad.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
2	<p>Detectar el incidente</p> <p>Detectan el incidente, a partir de diferentes fuentes generadoras de la posible falla, las cuales señalan que posiblemente este ha ocurrido.</p> <p>¿El incidente fue detectado?</p> <p>- Sí: Ir a la actividad 4.</p> <p>- No: Ir a la actividad 3.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
3	<p>Cerrar el ticket de atención</p> <p>Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de Mesa de Ayuda, con esto se finaliza el procedimiento.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
4	<p>Registrar el incidente y generar ticket de atención</p> <p>Registra el incidente de seguridad (Formato N° 02) y procede a generar el ticket de atención correspondiente en el SISMA, con la finalidad de poder llevar el control correspondiente.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
5	<p>Asignar responsable de atención</p> <p>Asignar a responsable de infraestructura tecnológica para que proceda a dar el tratamiento correspondiente al incidente.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
6	<p>Analizar el incidente</p> <p>Analiza el incidente reportado, aplicando diversos componentes involucrados en esta etapa como, por ejemplo, revisión de los servicios, estados de salud de sistemas, estados de backup, base de conocimientos.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
7	<p>Atender el incidente por Infraestructura</p> <p>Ejecuta las acciones de recuperación y/o remediación, a través de la restauración de los sistemas y/o servicios afectados, para lo cual realiza las coordinaciones correspondientes con los encargados de los mismos para su puesta en producción a la brevedad.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica



Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>Asimismo, en caso el incidente no se solucione por Infraestructura tecnológica, se procederá a derivar al responsable de la coordinación del equipo de la OGTIE que corresponda.</p> <p>¿El incidente corresponde a Infraestructura tecnológica? - No: Ir a la actividad 8. - Sí: ¿Se logró resolver el incidente? - Sí: Ir a la actividad N° 12 - No: Ir a la actividad N° 10</p>		
8	<p>Atender el incidente</p> <p>Revisión y atención de la solución para el incidente coordinado para realizar la modificación en producción por Infraestructura.</p>	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE (Innovación tecnológica, infraestructura tecnológica, ciberseguridad y estadística)
9	<p>Elaborar reporte de la solución</p> <p>Elabora reporte, registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p>¿Se logró resolver el incidente? - Sí: Ir a la actividad N° 12. - No: Ir a la actividad N° 10.</p>	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE (Innovación tecnológica, ciberseguridad y estadística)
10	<p>Coordinar con contratista para que brinde el apoyo técnico</p> <p>Comunica el incidente al proveedor o soporte, con la finalidad de que brinde el apoyo técnico pertinente para la atención correspondiente.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
11	<p>Supervisar que contratista resuelva el incidente</p> <p>Se recibe al contratista en la puerta de ingreso del MINDEF, para ello procede a registrar sus datos en la garita de control de ingresos.</p> <p>Luego se acompaña al contratista para que realice la revisión, evaluación y resuelva el incidente malogrado. Para lo cual, el responsable de soporte técnico acompaña y supervisa al contratista durante la visita.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
12	<p>Elaborar reporte con la solución y registrar incidente en matriz de incidentes</p> <p>Elabora reporte y comunica por correo.</p> <p>Registra acciones tomadas para solucionar el incidente en la matriz de registro de incidentes de seguridad de la información (Formatos N°01 y N° 02).</p> <p>Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de Mesa de Ayuda, con esto se finaliza el procedimiento.</p>	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica



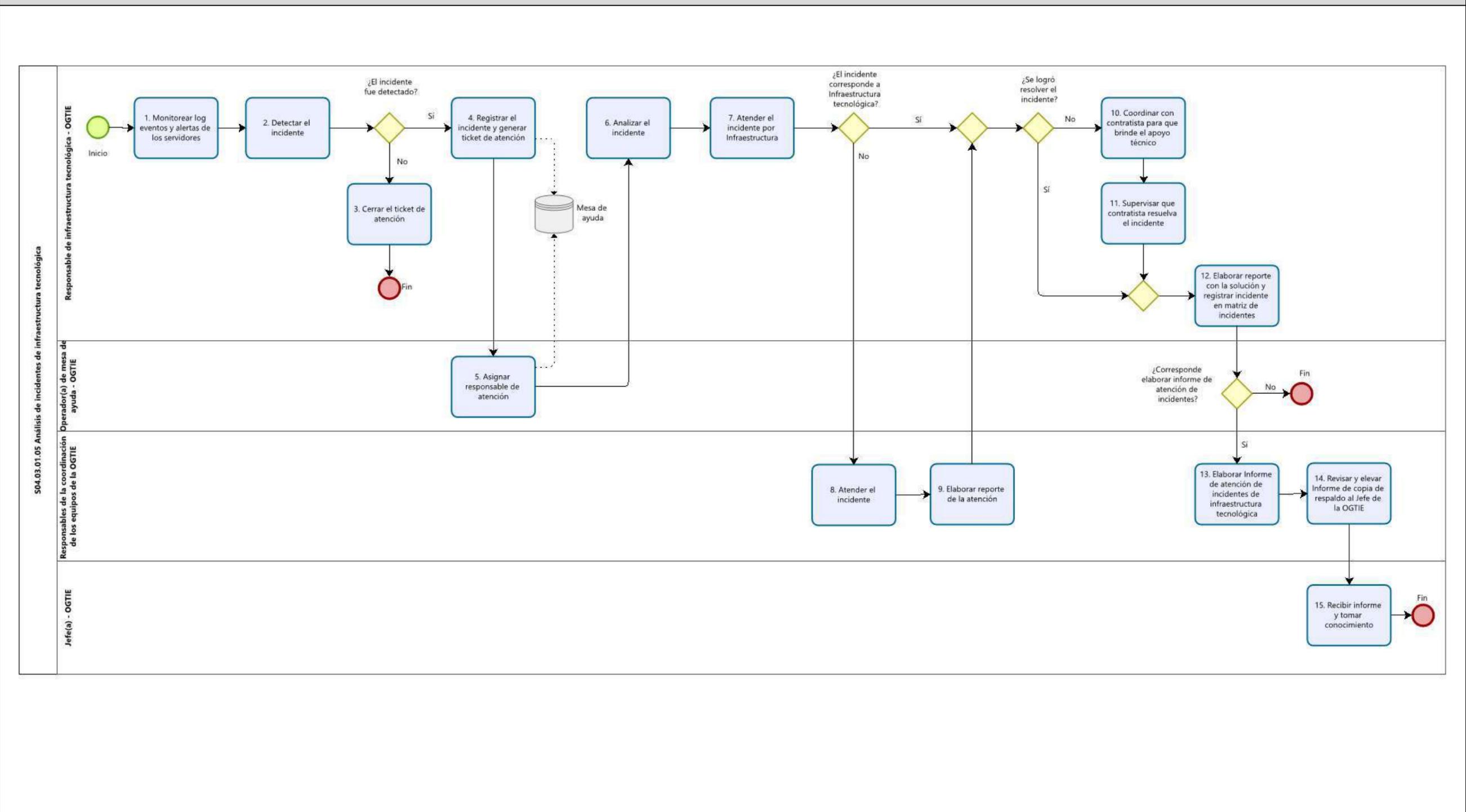
Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	¿Corresponde elaborar informe de atención de incidentes? - Sí: Ir a la actividad Nº 13. - No: <i>Fin del procedimiento.</i>		
13	Revisar y elevar informe de análisis de incidentes de infraestructura tecnológica al Jefe de la OGTIE Elaborar Informe de análisis de incidentes de infraestructura tecnológica. Remitir a el/la Jefe (a) de la OGTIE, vía SISTRADOC.	OGTIE	Responsables de la coordinación de los equipos de la OGTIE (Innovación tecnológica, ciberseguridad y estadística)
14	Recibir informe y tomar conocimiento	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
- Informe de análisis de incidentes de infraestructura tecnológica.	- Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
1. Formato Nº 01. SGSI-FOR-003 Matriz de riesgos. 2. Formato Nº 02. SGSI-FOR-006 Matriz de registro de incidentes de seguridad de la información.
Nota: Los formatos a tomar en cuenta son los que se encuentran en el repositorio de formatos aprobados de la OGTIE.

Proceso relacionado
S04.03.01 Gestión de operatividad informática.

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.2 Proceso S04.03.02 Gestión de base de datos

6.3.2.1 Procedimiento S04.03.02.01 Generación de copias de respaldo de la información

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.02.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Generación de copias de respaldo de la información		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Garantizar una copia de respaldo de los datos e información del MINDEF para ser utilizada ante cualquier contingencia.

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística - Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 2. Decreto Legislativo N° 1134-2012, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. 5. 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. 6. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BD: Base de datos 2. MINDEF: Ministerio de Defensa 3. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística 4. U.O.: Unidades de organización del MINDEF <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Base de datos: Motor de base de datos que almacena información de las aplicaciones. 2. Respaldo: Acción de respaldar la información, mediante la copia de archivos físicos o virtuales hacia un sitio secundario para su preservación. 3. Script: Conjunto de procedimientos para realizar una determinada tarea. 4. Storage: Espacio de almacenamiento para guardar la información, y que se encuentra en otro lugar de contingencia.



Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	- Necesidad de contar con respaldo de la información
- Unidades de organización del MINDEF	- Requerimiento de copia de respaldo de información (Ticket de atención y/o documento).

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Elaborar cronograma de respaldo de la información</p> <p>Define, elabora y comunica el cronograma anual de respaldo de la información (Formato N° 01) al Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
2	<p>Revisar y firmar el cronograma</p> <p>Revisa, firma y autoriza el cronograma de respaldo de la información.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
3	<p>Programar copias de respaldo de información</p> <p>En relación a las políticas de respaldo institucionales existentes se procede a programar los respaldos de archivos, servidores y BD, en el software de backup, de acuerdo a la periodicidad vigente.</p> <p>Tipo de copias de respaldo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de base de datos: Ir a la actividad 4. - Copia de información común: Ir a la actividad 6. 	OGTIE	Profesional para la OGTIE
4	<p>Monitorear copias de respaldo en discos locales</p> <p>Luego de que se ejecute el script de copias de respaldo locales, el profesional para la OGTIE revisa diariamente que se hayan realizado las copias de seguridad en los discos locales, para ello procede a revisar la notificación recibida.</p> <p>¿Existe error?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 5. - No: Ir a la actividad 9. 	OGTIE	Profesional para la OGTIE
5	<p>Corregir la incidencia y ejecuta la copia de seguridad</p> <p>Corrige la incidencia la copia de seguridad y ejecuta manualmente la copia de seguridad en la base datos, a fin de verificar la operatividad.</p> <p><i>Continuar con la actividad 11.</i></p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
6	<p>Verificar respaldo de información</p> <p>Luego de que se ejecuten las copias de respaldo programadas en el sistema de backup, se procede a verificar que el respaldo de la información se haya realizado correctamente, para ello se utiliza la herramienta storage.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	¿Hay error? - Sí: Ir a la actividad 7. - No: Ir a la actividad 11.		
7	<p>Corregir y ejecutar la tarea programada de respaldo de información</p> <p>Corregir el error y volver a ejecutar la tarea programada de respaldo de información, en horarios que no impacten.</p> <p>En caso el error persista, se validará si se tiene contrato vigente con el proveedor del sistema, para la solución de problemas complejos.</p> <p>De no tener contrato vigente, se informará a la Jefatura de la OGIE, a fin de que se tomen las acciones pertinentes.</p> <p>¿Persiste el error? - Sí: Ir a la actividad 8. - No: Ir a la actividad 11.</p>	OGIE	Profesional para la OGIE
8	<p>Coordinar con soporte especializado para la solución del problema</p> <p>Se coordina con soporte especializado de la marca que provee el sistema de backup, a fin de que se realice la corrección del error. Asimismo, se coordina con el proveedor la fecha y hora para los accesos.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
9	<p>Registrar ingreso en la plataforma de registro de visitas</p> <p>El coordinador responsable de la OGIE registra al personal externo que ingresará al centro de datos en la plataforma de registro de visitas en línea.</p> <p><i>Llegada la fecha el contratista se apersona al MINDEF.</i></p> <p><i>Se ejecuta el subproceso S07 Gestión de Seguridad Integral, en el cual el responsable de la OGSP verifica la autorización de ingreso del contratista en la plataforma de registro de visitas y/o correo electrónico y comunica a OGIE para que se gestione el ingreso.</i></p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
10	<p>Monitorear que el contratista de solución al problema detectado en el programada de respaldo</p> <p>El Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica y el contratista se dirigen a la OGIE, a fin de que el proveedor solucione el problema detectado en el programada de respaldo de información.</p> <p>Culminado el trabajo, el contratista se dirige a la garita de control de salida del MINDEF, a fin de que el responsable de la OGSP entregue su documentación y registre su salida del MINDEF.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
11	<p>Enviar estatus de los respaldos realizados</p> <p>El Profesional para la OGIE envía por correo institucional el estatus al Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica.</p>	OGIE	Profesional para la OGIE
12	<p><i>Semestralmente</i></p> <p>Elaborar Informe de copia de respaldo</p>	OGIE	Profesional para la OGIE



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Elaborar Informe de copia de respaldo reportando las acciones ejecutadas Remitir al Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica, vía SISTRADOC.		
13	Revisar y elevar Informe de copia de respaldo al Jefe de la OGTIE Revisar, validar y elevar Informe de copia de respaldo al Jefe(a) de la OGTIE. En caso de haber observaciones, se las remite al Profesional para la OGTIE para la subsanación. Remitir a el/la Jefe (a) de la OGTIE, vía SISTRADOC.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
14	Recibir informe y tomar conocimiento	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

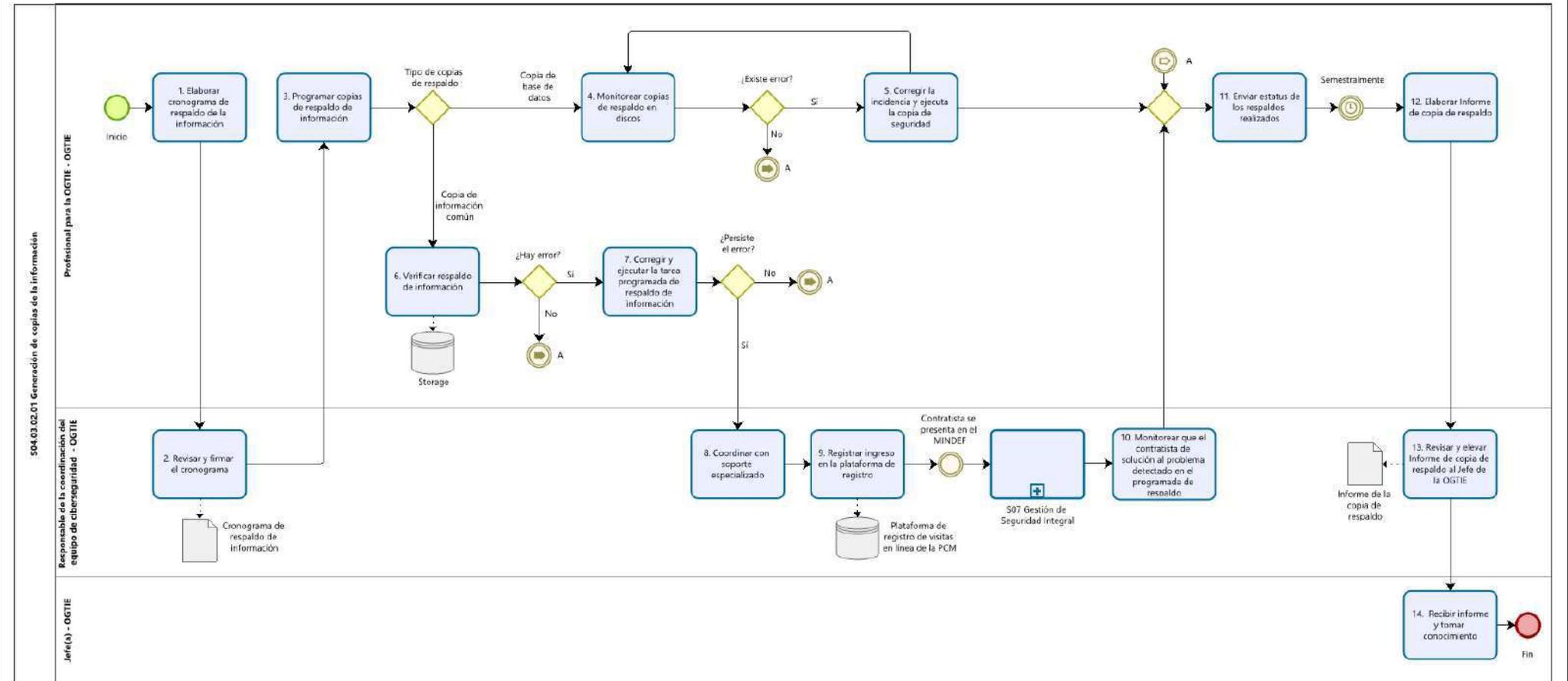
Producto	Usuario/Cliente
- Copia de respaldo de la información. - Informe de copia de respaldo.	- Unidades de organización del MINDEF.

Formatos utilizados
1. Formato N° 01. SGSI -FOR-026 Cronograma anual. Nota: Los formatos a tomar en cuenta son los que se encuentran en el repositorio de formatos aprobados de la OGTIE.

Proceso relacionado
S04.03.02 - Gestión de base de datos



Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.2.2 Procedimiento S04.03.02.02 Atención de requerimiento de copia de restauración de información

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código: FOR-DIDOM-04
		Versión: 1

Código:	S04.03.02.02	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Atención de requerimiento de copia de restauración de información		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Atender los requerimientos de copia de restauración de información de las unidades de organización del MINDEF.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
5. 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.
6. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **BD:** Base de datos
2. **MINDEF:** Ministerio de Defensa
3. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
4. **U.O.:** Unidades de organización del MINDEF

Definiciones

1. **Base de datos:** Motor de base de datos que almacena información de las aplicaciones.
2. **Restauración:** Se refieren a la acción de recuperar la información que fue previamente respaldada.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	- Necesidad de restaurar información
- Unidades de organización del MINDEF	- Requerimiento de copia de restauración de información (Ticket de atención y/o documento).

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
15	<p>Inicio</p> <p>Ingresar ticket de atención</p> <p>El usuario crea una solicitud a través de un ticket en el sistema mesa de ayuda, solicitando la copia de restauración de información de algún sistema o base de datos o de información personal.</p>	Unidad de Organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
16	<p>Recibir y validar ticket de atención</p> <p>Recibe, a través del sistema de mesa de ayuda, el ticket de atención solicitando la copia de restauración de su información y valida los requisitos, el operador valida la congruencia de la solicitud.</p> <p>¿Corresponde dar atención?</p> <p>- Si: Ir a la actividad 4. - No: Ir a la actividad 3.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
17	<p>Devolver la solicitud y cerrar ticket de atención</p> <p>Se devolverá la solicitud al área usuaria por correo institucional, señalando el motivo por el que se rechaza la solicitud y luego se cierra el ticket de atención.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
18	<p>Asignar ticket de atención</p> <p>Se asigna el ticket de atención al Profesional para la OGTIE, a través del sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
19	<p>Ejecutar la restauración o recuperación de la información y cerrar atención</p> <p>Ejecutar el procedimiento de restauración o recuperación de la información solicitada</p> <p>Brindar información en coordinación con el solicitante.</p> <p>Cerrar ticket de atención</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE
20	<p><i>Semestralmente</i></p> <p>Elaborar Informe de copia de restauración</p> <p>Elaborar Informe de copia de restauración reportando las acciones ejecutadas</p> <p>Remitir a responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Profesional para la OGTIE



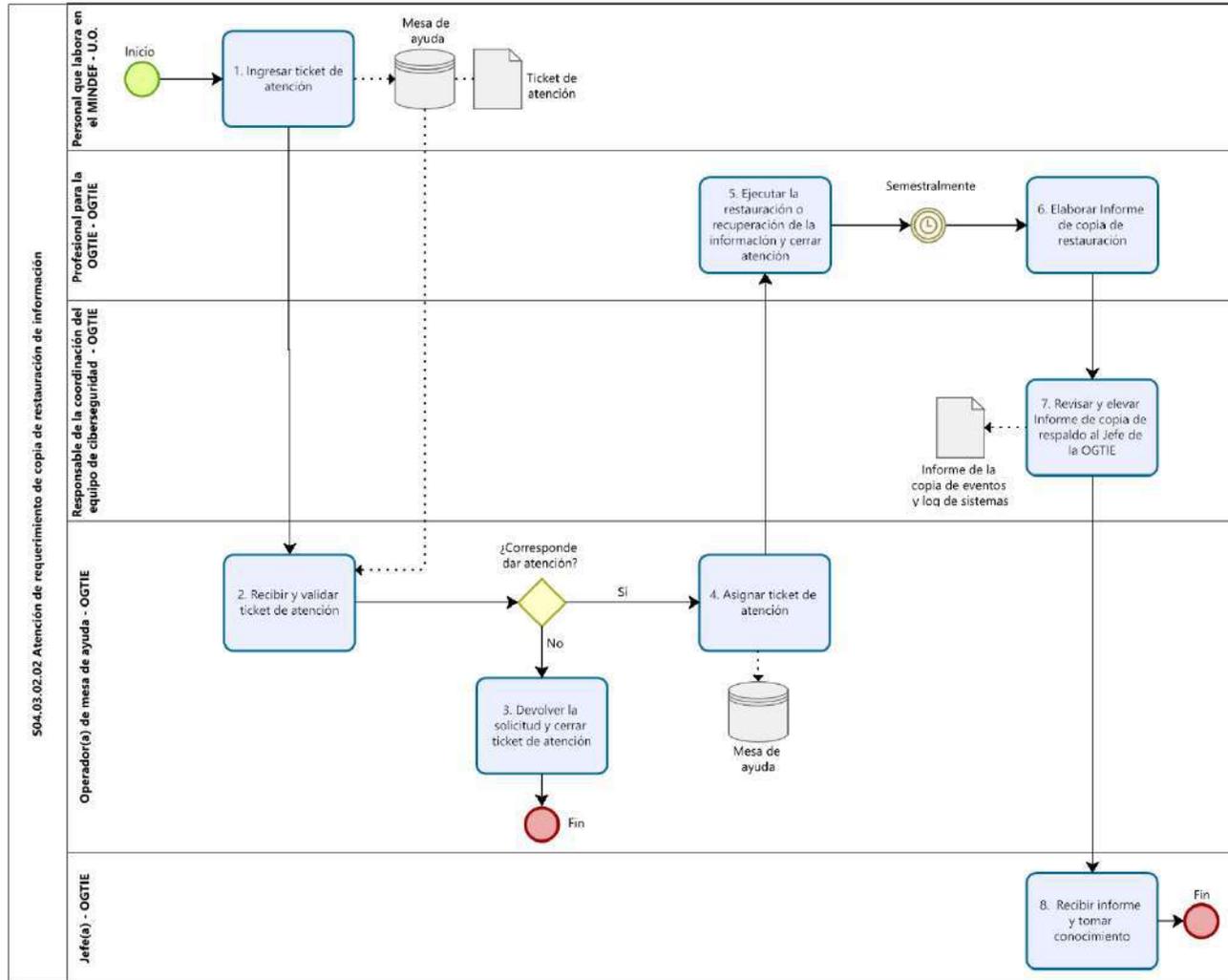
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
21	Revisar y elevar Informe de copia de restauración al Jefe de la OGTE Revisar, validar y elevar Informe de copia de restauración al/a la Jefe/a de la OGTE. En caso de haber observaciones, se las remite al Profesional para la OGTE para la subsanación. Remitir al/a la Jefe/a de la OGTE, vía SISTRADOC.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
22	Recibir informe y tomar conocimiento	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Ciente
- Copia de restauración de la información. - Informe de copia de restauración de información.	- Unidades de organización del MINDEF.

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.03.02 Gestión de base de datos

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.3 Proceso S04.03.03 Gestión de redes y comunicaciones

6.3.3.1 Procedimiento S04.03.03.01 Generación de respaldo de configuración de equipos de conmutación y de configuración de central telefónica del MINDEF

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.03.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Generación de respaldo de configuración de equipos de conmutación y de configuración de central telefónica del MINDEF		
Dueño del procedimiento:	Jefe (a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Garantizar copias de respaldo de la configuración de los equipos de conmutación y de configuración de central telefónica del MINDEF, con la finalidad de ser utilizada ante cualquier contingencia.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.
- Unidades de organización del MINDEF.

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
3. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
4. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
5. Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa".
6. 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.

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **MINDEF.** – Ministerio de Defensa
2. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística

Definiciones

1. **Recuperación:** Se refieren a la acción de restaurar la información que fue previamente respaldada.
2. **Respaldo:** Acción de respaldar la información, mediante la copia de archivos físicos o virtuales hacia un sitio secundario para su preservación.
3. **Ticket:** Solicitud generada en el SISMA para la atención de un requerimiento.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	- Necesidad de contar con el respaldo de configuración de equipos de conmutación y de configuración de central telefónica del MINDEF.

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Elaborar cronograma</p> <p>Se define, elabora y comunica el cronograma anual de respaldo de configuración de la Central Telefónica (Formato N° 01) y presenta al Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica vía correo institucional.</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
2	<p>Firmar y autorizar el cronograma</p> <p>Revisa, firma y autoriza el cronograma y se lo remite al/ a la Jefe/a de la OGTIE.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
3	Tomar conocimiento del cronograma.	OGTIE	Jefe(a)
4	<p>Solicitar que se genere el ticket de atención</p> <p>Llegada la fecha establecida en el cronograma, se solicita a mesa de ayuda la generación de ticket de atención.</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
5	<p>Generar el ticket de atención de inicio de actividad</p> <p>Operador(a) de mesa de ayuda genera el ticket de atención de inicio de actividad.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
6	<p>Verificar el dispositivo que almacena la central telefónica</p> <p>Ingresar al sistema de central telefónica.</p> <p>Verifica la configuración y fecha de los equipos que integran la central telefónica.</p> <p>Identifica disponibilidad.</p> <p>Verifica operatividad.</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
7	<p>Identificar elementos a respaldar</p> <p>Se identifica las aplicaciones de la central telefónica y se procede al respaldo de información, de acuerdo con la relación remitida y las rutas en donde se ubicará la estructura de equipos de conmutación, "Ruta en donde se almacenará los backup en la red".</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
8	<p>Registrar respaldo en la bitácora</p> <p>Especialista de Infraestructura Tecnológica, registra en el inventario de configuraciones de activos switch y router (Formato N° 02), la fecha y nombre de los archivos copiados.</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE



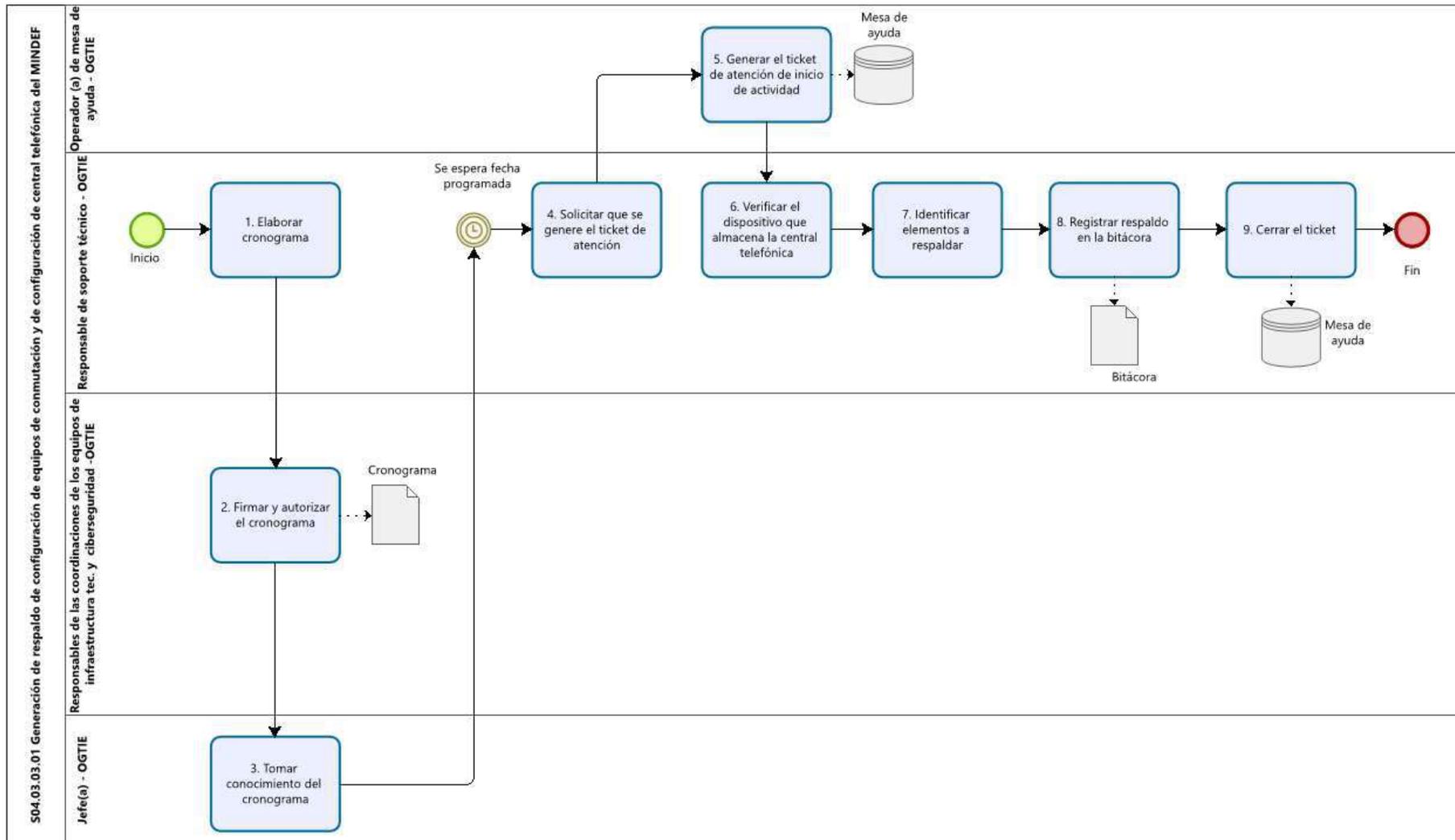
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
9	Cerrar el ticket Se cierra el ticket y finaliza el procedimiento.	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none">- Respaldo de configuración de equipos de conmutación y de configuración de central telefónica.- Inventario de configuraciones de activos switch y router lleno.	<ul style="list-style-type: none">- Unidades de organización del MINDEF.- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.

Formatos utilizados
<ol style="list-style-type: none">1. Formato N° 01. SGSI -FOR-026 Cronograma anual.2. Formato N° 02. SGSI-FOR-040 Inventario de configuraciones de activos switch y router. <p>Nota: Los formatos a tomar en cuenta son los que se encuentran en el repositorio de formatos aprobados de la OGTIE.</p>

Proceso relacionado
S04.03.04 Gestión de soporte tecnológico.

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.3.2 Procedimiento S04.03.03.02 Atención de requerimientos de equipos telefónicos

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.03.02	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Atención de requerimientos de equipos telefónicos		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Entregar de equipos telefónicos IP y equipos telefónicos móviles a personal asignado por las unidades de organización del MINDEF.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
4. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
5. 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.

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **DIRAB:** Dirección de abastecimiento
2. **MINDEF:** Ministerio de Defensa
3. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
4. **U.O:** Unidades de organización del MINDEF

Definiciones

1. **Equipos telefónicos IP:** Dispositivo de comunicación digital fijo.
2. **Equipos telefónicos móviles:** Dispositivo de comunicación digital móvil.



Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF	- Requerimiento de equipos telefónicos (Ticket de atención y/o documento)
- S01.02 Gestión de Almacén	- Equipos telefónicos IP. - Equipos telefónicos móviles.

Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Solicitar equipos telefónicos para personal de la U.O.</p> <p>Mediante oficio se solicita la entrega de equipos telefónicos IP y móviles a personal asignado, mediante el SISTRADO. En este documento se especificará lo siguiente: Cantidad, tipo de equipos y nombre del usuario.</p> <p>Asimismo, de considerarlo pertinente podrá crear un ticket de atención mediante el sistema de mesa de ayuda.</p>	Unidades de organización	Director(a) / Jefe(a)
2	<p>Recibir y asignar expediente</p> <p>Recibe el oficio y a través de el/la Secretario (a) procede a asignar el expediente a responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica, a través del SISTRADO.</p>	OGTIE	Jefe (a)
3	<p>Asignar a personal de infraestructura</p> <p>Revisa el expediente y procede a asignar el expediente al profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
4	<p>Solicitar creación de ticket de atención</p> <p>Solicita creación de ticket de atención, en relación al documento asignado para iniciar las gestiones correspondientes</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
5	<p>Asignar ticket de atención</p> <p>Se asigna el ticket de atención al encargado de realizar la entrega de equipos telefónicos, a través del sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
6	<p>Evaluar disponibilidad de equipo telefónico</p> <p>Se efectúa la evaluación del requerimiento y se procede a verificar la disponibilidad de equipo telefónico. Para ello, se procede a coordinar con DIRAB la disponibilidad de equipos telefónico en almacén mediante correo electrónico.</p> <p>Si no hay disponibilidad, se informa al Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica, a fin de que se comunique al solicitante la indisponibilidad de equipos telefónicos.</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	¿Hay disponibilidad? - No: Ir a la actividad 7. - Sí: Ir a la actividad 9.		
7	Elaborar documento de respuesta de la indisponibilidad de equipos telefónicos Se proyecta el oficio de respuesta en el cual se comunica al solicitante la falta de equipos. Luego se procede a remitir el documento al Jefe de la OGIE, vía SISTRADOC.	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
8	Remitir documento de respuesta a usuario Se remite al área usuaria el oficio de respuesta en el cual se comunica al solicitante la falta de equipos, vía SISTRADOC. <i>Fin del procedimiento.</i>	OGIE	Jefe (a)
9	Elaborar documento de respuesta afirmativa a la solicitud Se proyecta el oficio de respuesta en el cual se comunica al solicitante la disponibilidad de equipos. Luego se procede a remitir el documento al Jefe de la OGIE, vía SISTRADOC.	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
10	Remitir documento de respuesta a usuario Se remite al área usuaria el oficio de respuesta en el cual se comunica al solicitante la disponibilidad de equipos, vía SISTRADOC.	OGIE	Jefe (a)
11	Coordinar entrega del equipo telefónico Coordina con almacén la entrega del equipo telefónico. Se solicita al responsable del almacén de la DIRAB de manera presencial los equipos telefónicos, para ello se procede a dar una copia de la solicitud del Director (a) / Jefe(a) de la Unidad de organización solicitante. El responsable del almacén de la DIRAB entregará el equipo telefónico solicitado para lo cual solicita que se firme el documento de entrega de equipos.	OGIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGIE
12	Coordinar entrega del acta de asignación de bienes Coordina con el encargado de bienes patrimoniales de la DIGEP para la creación del acta de asignación de bienes, por correo institucional o cualquier medio de comunicación. Recoge el acta de asignación de bienes, a fin de gestionar la firma con el usuario cuando se entregue el equipo telefónico.	OGIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGIE
13	Configurar equipos telefónicos Para equipos IP: - Realiza las configuraciones técnicas del equipo IP - Registra el equipo telefónico IP en Call manager - Configura el nombre de usuario Para equipos móviles: - Realiza las configuraciones técnicas del equipo - Configura el nombre de usuario	OGIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGIE



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Con el equipo activo y listo para usar, elabora el Acta de entrega de equipos telefónicos – OGTIE.		
14	<p>Entregar los equipos telefónicos</p> <p>Se entrega los equipos telefónicos solicitados a las unidades de organización y se solicita la firma correspondiente en el Acta de entrega de equipos telefónicos – OGTIE.</p> <p>Cierra ticket de atención, en el sistema de mesa de ayuda</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
15	<p>Coordinar firmas en el Acta de asignación de bienes</p> <p>Se gestionan las firmas del Acta de asignación de bienes de la Oficina de Bienes Patrimoniales con el usuario, el Director(a) o Jefe(a) del área usuaria, el Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica y con el/la director/a de la DIGEP.</p> <p>Entrega actas originales firmadas por involucrados a Unidad de organización usuaria y a la DIGEP para que proceda con el archivo. Asimismo, se entrega una copia del Acta de asignación de bienes al responsable de almacén de la DIRAB.</p> <p>Finalmente se registran todos los actuados en la matriz de inventario de activos de infraestructura y activos de información (Formato N° 2) y en el formato de Gestión de cambios de los activos de información (Formato N° 01).</p>	OGTIE	Profesional técnico en administración de redes y comunicaciones de datos para la OGTIE
Fin de procedimiento			

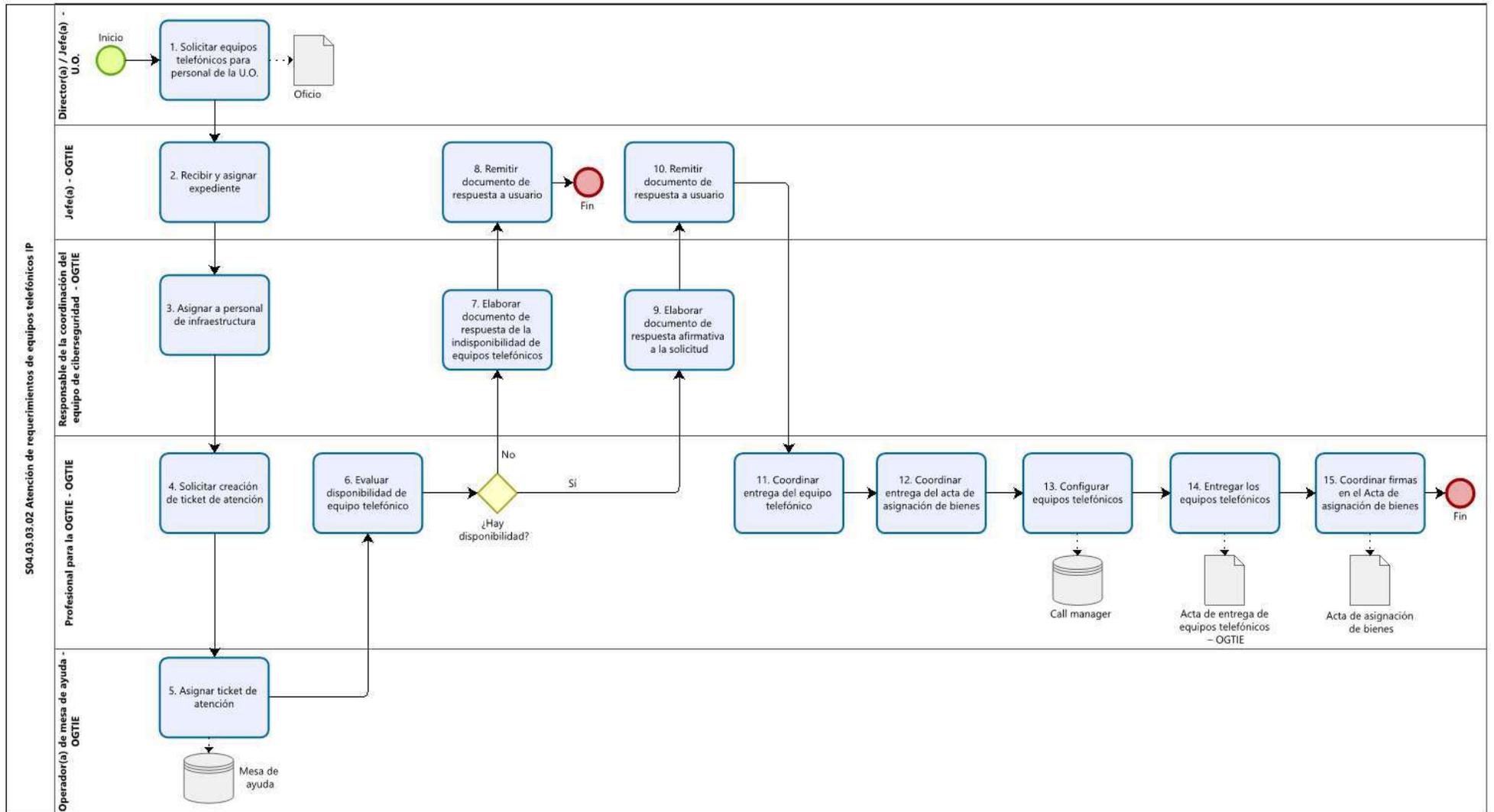
Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Equipos telefónicos entregados a los usuarios. - Matriz de inventario de activos de infraestructura y activos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formato N° 01. Gestión de cambios de los activos de información. 2. Formato N° 02. SGSI-FOR-002 Matriz de inventario de activos de infraestructura y activos de información. <p>Nota: Los formatos a tomar en cuenta son los que se encuentran en el repositorio de formatos aprobados de la OGTIE.</p>

Proceso relacionado
S04.03.03 Gestión de redes y comunicaciones



Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.4 Proceso S04.03.04 Gestión de soporte tecnológico

6.3.4.1 Procedimiento S04.03.04.01 Entrega y recepción de dispositivos para el uso del certificado digital

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.04.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Entrega y recepción de dispositivos para el uso del certificado digital		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Garantizar que solo los usuarios autorizados del MINDEF puedan acceder y utilizar los certificados digitales de RENIEC.

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística - Unidades de organización del MINDEF

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 3. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo 4. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 5. Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa". 6. 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. <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> MINDEF: Ministerio de Defensa OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística RENIEC: Registro Nacional de Identificación y Estado Civil <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> Certificado digital: Información que expide RENIEC y vincula a una persona con una clave que confirma su identidad y permite realizar firmas digitales. Credenciales de acceso: Cuentas y contraseñas que dan acceso a diversos servicios. Lector de tarjetas: Dispositivo de lectura de la información de una tarjeta criptográfica. Tarjeta criptográfica: Dispositivo que permite almacenar claves y certificados digitales.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF.	- Requerimientos de credenciales de acceso (Ticket de atención y/o documento)

Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Ingresar ticket de atención</p> <p>El usuario crea un ticket en el sistema de mesa de ayuda y adjunta el formato de declaración jurada de identificación del usuario.</p>	Unidad de Organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
2	<p>Recibir y validar ticket de atención</p> <p>Recibe, a través del sistema de mesa de ayuda, el ticket de requerimiento de certificado digital, se valida que en el ticket se haya adjuntado la declaración jurada del solicitante.</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si: Ir a la actividad 4. - No: Ir a la actividad 3. 	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
3	<p>Devolver la solicitud y cerrar ticket de atención</p> <p>Se devolverá la solicitud al solicitante por correo institucional, a fin de que se subsanen las observaciones, para ello, se cierra el ticket de atención.</p> <p><i>Fin del procedimiento</i></p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
4	<p>Asignar ticket de atención</p> <p>Se asigna el ticket de atención al encargado de realizar los trámites de certificado digital, a través del sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
5	<p>Revisar datos de solicitante y registrar solicitud</p> <p>Se valida los datos del solicitante en la declaración jurada y se procede a registrar la solicitud en la plataforma de RENIEC.</p> <p><i>El RENIEC envía un mensaje de aprobación de la solicitud al usuario en el cual se entrega las credenciales de acceso para continuar con el proceso de certificación digital.</i></p>	OGTIE	Responsable de soporte tecnológico



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
6	Notificar aprobación de la solicitud El usuario reenvía al responsable de soporte tecnológico el mensaje de aprobación de la solicitud con las credenciales de acceso (usuario y contraseña) para la instalación, vía correo institucional.	Unidad de Organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
7	Instalar y probar el certificado digital Realizar la descarga e instalación del certificado digital, asimismo se procede a realizar las pruebas correspondientes con el usuario.	OGTIE	Responsable de soporte tecnológico
8	Asignar dispositivos para el uso del certificado digital Para el uso del certificado digital se asigna al solicitante los siguientes dispositivos: - Una tarjeta Criptográfica - Un lector de tarjetas - Credenciales de acceso Entregados estos dispositivos, se procede a solicitar al usuario la firma del acta de entrega por los dispositivos asignados.	OGTIE	Responsable de soporte tecnológico
9	Firmar el Acta de entrega de dispositivos El usuario firma el acta de entrega de dispositivos asignados. Asimismo, gestiona el visado del acta por su jefatura. Entrega acta con las firmas al responsable de soporte tecnológico.	Unidad de Organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
10	Actualizar inventario y cerrar ticket de atención Se registra la acción realizada en el inventario de dispositivos para el uso del certificado digital y se procede a cerrar el ticket asignado en el sistema de mesa de ayuda. ¿Personal deja de trabajar en el MINDEF? - Si: Ir a la actividad 11. - No: <i>Fin de procedimiento.</i>	OGTIE	Responsable de soporte tecnológico
11	Entregar dispositivos asignados Como parte de la desvinculación del personal (Cese del personal del MINDEF por renuncia, destitución o por límite de edad y/o baja o rotación del personal militar del MINDEF, el personal que labora en el MINDEF debe entregar los dispositivos asignados a la OGTIE y solicitar la firma por parte de la OGTIE en los formatos correspondientes, en señal de conformidad de la entrega de dispositivos.	Unidad de Organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
12	Recepción de dispositivos asignados Recibe y revisa los dispositivos para el uso del certificado digital, asimismo procede a registrar la recepción de estos en el inventario de dispositivos para el uso del certificado digital.	OGTIE	Responsable de soporte tecnológico
13	Firmar formato de entrega de dispositivos informáticos Luego de que se reciba los dispositivos asignados al usuario, el Jefe(a) de la OGTIE firma el formato entregado por el usuario, dando conformidad a la recepción de dispositivos.	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

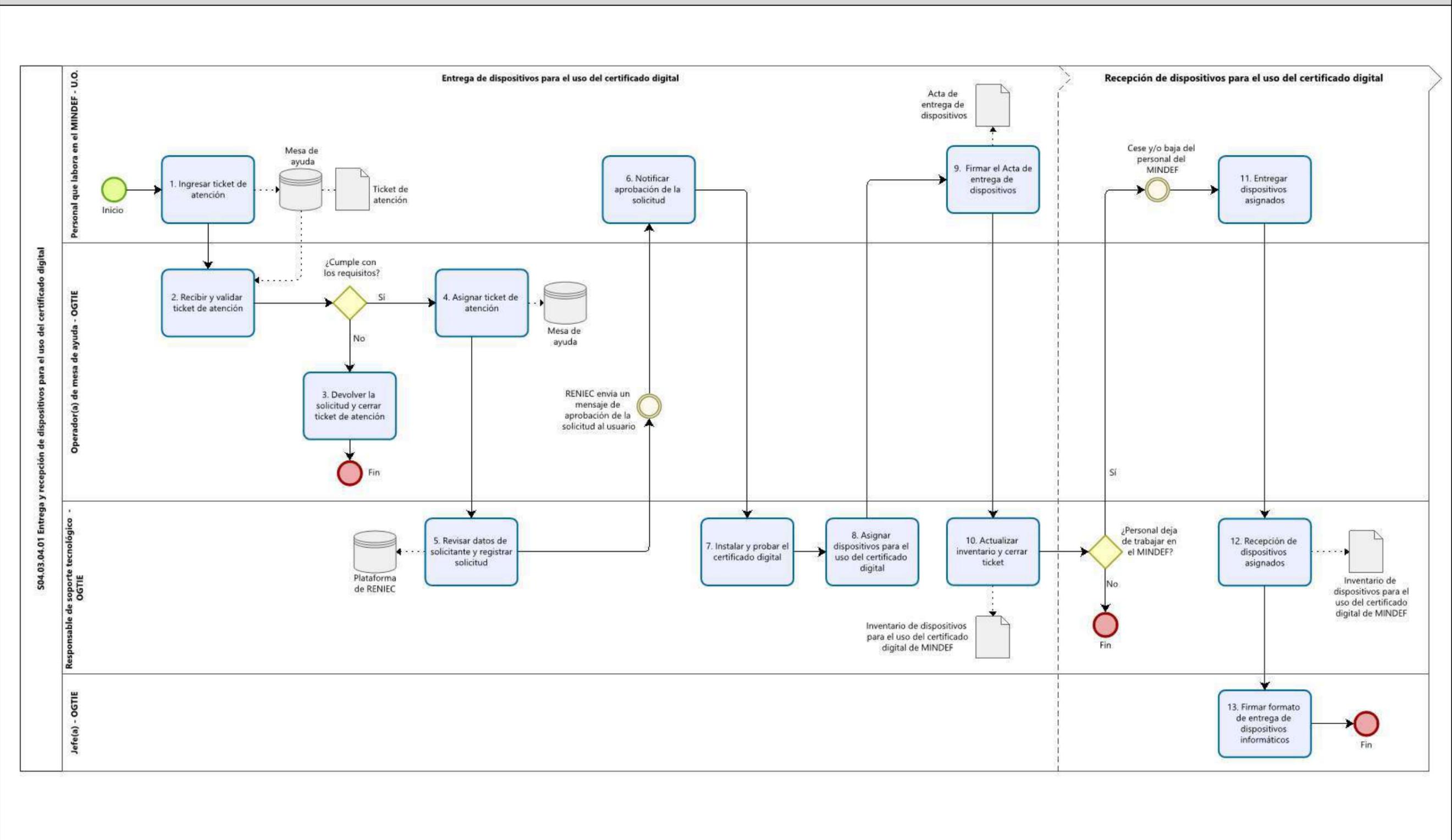


Producto	Usuario/Ciente
<ul style="list-style-type: none">- Certificados digitales entregados- Dispositivos para el uso del certificado digital administrados	<ul style="list-style-type: none">- Unidades de organización del MINDEF- Personal que labora en el MINDEF

Formatos utilizados
<ul style="list-style-type: none">- No aplica.

Proceso relacionado
S04.03.04 Gestión de soporte tecnológico

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.4.2 Procedimiento S04.03.04.02 Atención de requerimientos de soporte técnico

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código: FOR-DIDOM-04
		Versión: 1

Código:	S04.03.04.02	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Atención de requerimientos de soporte técnico.		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Atender los requerimientos de soporte de los usuarios del MINDEF

Alcance del procedimiento:
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística. - Unidades de organización del MINDEF.

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa". 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. <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> MINDEF: Ministerio de Defensa OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística U.O.: Unidades de organización <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> Garantía: Promesa de remplazo o reparación de alguna parte del equipo si esta falla durante el periodo acordado en el que el equipo debe funcionar.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF.	- Requerimientos de soporte informático (Ticket de atención y/o documento).

Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Ingresar ticket de atención</p> <p>El usuario registra un ticket en el sistema de mesa de ayuda.</p>	Unidad de Organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
2	<p>Recibir y validar ticket de atención</p> <p>Recibe, a través del sistema de mesa de ayuda, el ticket de requerimiento de soporte informático.</p> <p>¿Cumple con los requisitos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 4. - No: Ir a la actividad 3. 	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
3	<p>Devolver la solicitud y cerrar ticket de atención</p> <p>Devuelve la solicitud al solicitante por correo institucional, a fin de que se subsanen las observaciones, para ello, se cierra el ticket de atención.</p> <p><i>Fin del procedimiento</i></p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
4	<p>Asignar ticket de atención</p> <p>Asigna el ticket de atención al encargado de realizar el soporte informático, a través del sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
5	<p>Revisar el ticket de atención y atender la solicitud</p> <p>El personal técnico recibe y revisa el ticket de atención asignado en el sistema de mesa de ayuda, según especialidad.</p> <p>En caso la atención se pueda resolver de manera remota, se procede a llamar al usuario y buscar solución vía telefónica o remota, finalizada la atención, se registra la acción realizada y se procede a cerrar el ticket asignado en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p>En caso, no se dé solución de manera remota el responsable de soporte técnico va de manera presencial al sitio del usuario, verifica el problema manifestado por el usuario, y se realizan las acciones correspondientes para dar solución al inconveniente presentado.</p> <p>¿Se dio solución?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 6. - No: Ir a la actividad 7. 	OGTIE	Responsable de soporte técnico
6	<p>Cerrar el ticket de atención</p> <p>Finalizada la atención, se registra la acción realizada y se procede a cerrar el ticket asignado en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
7	<p>Solicitar apoyo al responsable de los otros equipos de trabajo de la OGTE</p> <p>Cuando el responsable asignado no puede dar solución solicita el apoyo al responsable de cada equipo de trabajo, según la categoría y la prioridad del requerimiento.</p> <p>En caso el responsable del equipo de trabajo resuelva el inconveniente, comunicará al responsable de soporte técnico.</p> <p>¿Se dio solución? - Sí: Ir a la actividad 8. - No: Ir a la actividad 9.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
8	<p>Validar la atención y cerrar el ticket de atención</p> <p>Se comunica con el usuario y verifica que el error ha sido solucionado.</p> <p>Se registra la acción realizada y se procede a cerrar el ticket asignado en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
9	<p>Revisar garantía en equipos</p> <p>Revisa si los equipos tienen garantía en coordinación con el encargado de la Dirección de Gestión Patrimonial.</p> <p>¿Equipo tiene garantía? - Sí: Ir a la actividad 13. - No: Ir a la actividad 10.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
10	<p>Elaborar el proyecto de informe de baja de equipo</p> <p>Si es un equipo malogrado y no se tiene garantía se hace un informe de baja de equipo, en el cual se especifica el motivo de baja del equipo. Culminado, se lo remite al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica por correo institucional.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
11	<p>Revisar y remitir informe de baja de equipo a Jefe(a)</p> <p>Revisar el informe de baja de equipo y enviarlo a el/la Jefe/a de la OGTE, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
12	<p>Enviar el informe de baja de equipo a área usuaria</p> <p>Revisar y remitir el informe de baja de equipo a área usuaria por el SISTRADOC, a fin de que se realicen las gestiones para dar de baja al equipo tecnológico.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Jefe(a)
13	<p>Coordinar con contratista la ejecución de la garantía</p> <p>Valida términos de referencias y contrato vigente y solicita a contratista la ejecución de la garantía.</p> <p>Coordina fecha y hora para la revisión de los equipos y procede a generar accesos de visitas.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
14	<p>Supervisar que contratista repare el equipo</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico



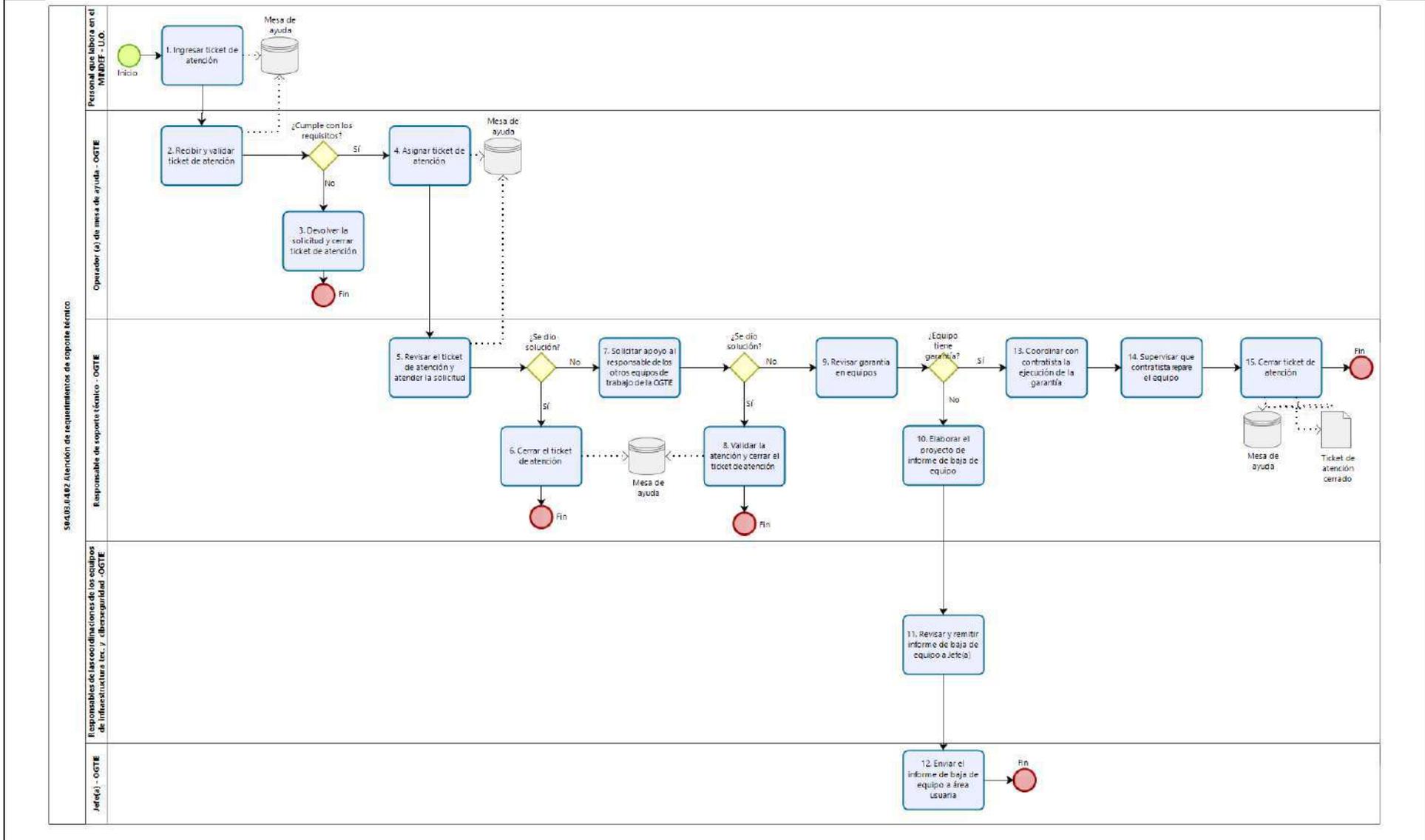
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	<p>Se recibe al contratista en la puerta de ingreso del MINDEF, para ello procede a registrar sus datos en la garita de control de ingresos.</p> <p>Luego se acompaña al contratista para que realice la revisión, evaluación y repare el equipo malogrado. Para lo cual, el responsable de soporte técnico acompaña y supervisa al contratista durante la visita.</p>		
15	<p>Cerrar ticket de atención</p> <p>Luego que el contratista repare el equipo se le acompaña a la garita del MINDEF a que realice el registro de su salida.</p> <p>Finalmente, se procede a cerrar el ticket de atención en el sistema mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Ciente
<ul style="list-style-type: none">- Requerimientos de soporte técnico atendidos.- Ticket de atención cerrados.	<ul style="list-style-type: none">- Unidades de organización del MINDEF- Personal que labora en el MINDEF

Formatos utilizados
<ul style="list-style-type: none">- No aplica.

Proceso relacionado
S04.03.04 Gestión de soporte tecnológico.

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.3.4.3 Procedimiento S04.03.04.03 Ejecución del mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo e Impresoras

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.03.04.03	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Ejecución del mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo e Impresoras		
Dueño del procedimiento:	Jefe (a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Garantizar la operatividad y extender la vida útil de los equipos de cómputo e impresoras del MINDEF.

Alcance del procedimiento:
- Unidades de organización del MINDEF. - Personal que labora en el MINDEF.

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 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. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. Resolución Ministerial N° 694-2011/DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 019-2011-MINDEF/SG/B/04 "Normas para el uso de los Recursos informáticos del Ministerio de Defensa" <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
Siglas <ol style="list-style-type: none"> MINDEF: Ministerio de Defensa OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística Definiciones <ol style="list-style-type: none"> Ticket: Solicitud generada en el SISMA para la atención de un requerimiento.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	- Necesidad de tener los equipos de cómputo e impresoras operativos.

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Generar y aprobar Plan de mantenimiento de equipos de cómputo</p> <p>Elaborar el Plan de mantenimiento de equipos de cómputo (preventivo y correctivo), en este plan se tiene establecido el cronograma de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos de cómputo e Impresoras.</p> <p>Se remite el Plan de mantenimiento al Jefe(a) de la OGIE.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
2	Tomar conocimiento y remitirlo al personal involucrado.	OGIE	Jefe(a)
3	<p>Revisar cronograma e inventario</p> <p>Revisar y tomar conocimiento del cronograma e inventario de equipos de cómputo e impresoras.</p>	OGIE	Responsable de soporte técnico
4	<p>Coordinar visita con áreas internas</p> <p>Llegada la fecha establecida en el cronograma, se procede a coordinar visitas con las Unidades de organización del MINDEF, según cronograma e inventario.</p> <p>Solicitar a mesa de ayuda la generación de ticket de atención.</p>	OGIE	Responsable de soporte técnico
5	<p>Generar ticket de atención</p> <p>Genera un ticket en el sistema de mesa de ayuda,</p> <p>Categorizar el ticket y asignar al personal responsable de la atención en el sistema de mesa de ayuda.</p>	OGIE	Operador (a) de mesa de ayuda
6	<p>Ejecutar mantenimiento preventivo o correctivo</p> <p>Ejecuta la revisión de los equipos de cómputo e impresoras de las Unidades de organización del MINDE y se procede a realizar el mantenimiento preventivo o correctivo, según corresponda</p> <p>¿Se dio solución?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 7. - No: Ir a la actividad 8. 	OGIE	Responsable de soporte técnico
7	<p>Cerrar el ticket de atención</p> <p>Finalizada la atención, se registra la acción realizada y se procede a cerrar el ticket asignado en el sistema de mesa de ayuda.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGIE	Responsable de soporte técnico
8	<p>Revisar garantía en equipos</p> <p>Revisa si los equipos tienen garantía en coordinación con el encargado de la Dirección de Gestión Patrimonial.</p> <p>¿Equipo tiene garantía?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 12. - No: Ir a la actividad 9. 	OGIE	Responsable de soporte técnico

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
9	<p>Elaborar el proyecto de oficio de baja de equipo</p> <p>Si es un equipo de cómputo o impresora que esta malogrado y no se tiene garantía se hace un oficio de baja de equipo, en el cual se especifica el motivo de baja del equipo.</p> <p>Culminado, se lo remite al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica por correo institucional.</p> <p>Se cierra el ticket de atención.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
10	<p>Revisar y remitir oficio de baja de equipo a Jefe(a)</p> <p>Revisar el oficio de baja de equipo y enviarlo a el/la Jefe(a) de la OGTIE, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
11	<p>Enviar el oficio de baja de equipo a área usuaria</p> <p>Revisar y remitir el oficio de baja del equipo al área usuaria por el SISTRADOC, a fin de que se realicen las gestiones para dar de baja al equipo tecnológico.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Jefe(a)
12	<p>Elaborar el proyecto de informe situacional de equipo</p> <p>Si es un equipo de cómputo o impresora que esta malogrado y tiene garantía se hace un informe situacional del equipo, en el cual se especifica el problema, acciones tomadas, necesidades y las recomendaciones.</p> <p>Se cierra el ticket de atención.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
13	<p>Firmar y remitir al área usuaria el informe situacional de equipo</p> <p>Revisar el informe situacional de equipo y enviarlo al área usuaria por correo electrónico; a fin de que se gestione con DIRAB para que realice el cambio de equipo por garantía.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica
14	<p><i>Anualmente</i></p> <p>Elaborar informe y comunicar resultados</p> <p>Elabora el informe técnico de mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras (Formato N° 01), en el que se detalla el cierre de mantenimientos preventivo y/o correctivo, culminado se lo presenta al responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica.</p>	OGTIE	Responsable de soporte técnico
15	<p>Revisar informe y actualizar inventario</p> <p>Recibe el informe de cierre de mantenimiento preventivo y/o correctivo y actualiza el inventario de equipos de cómputo e impresoras (Formato N° 02).</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de infraestructura tecnológica

Producto	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de cómputo e Impresoras operativos. - Plan de Mantenimiento ejecutado. - Informe de mantenimientos preventivo y/o correctivos ejecutados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidades de organización del MINDEF - Personal que labora en el MINDEF



Formatos utilizados

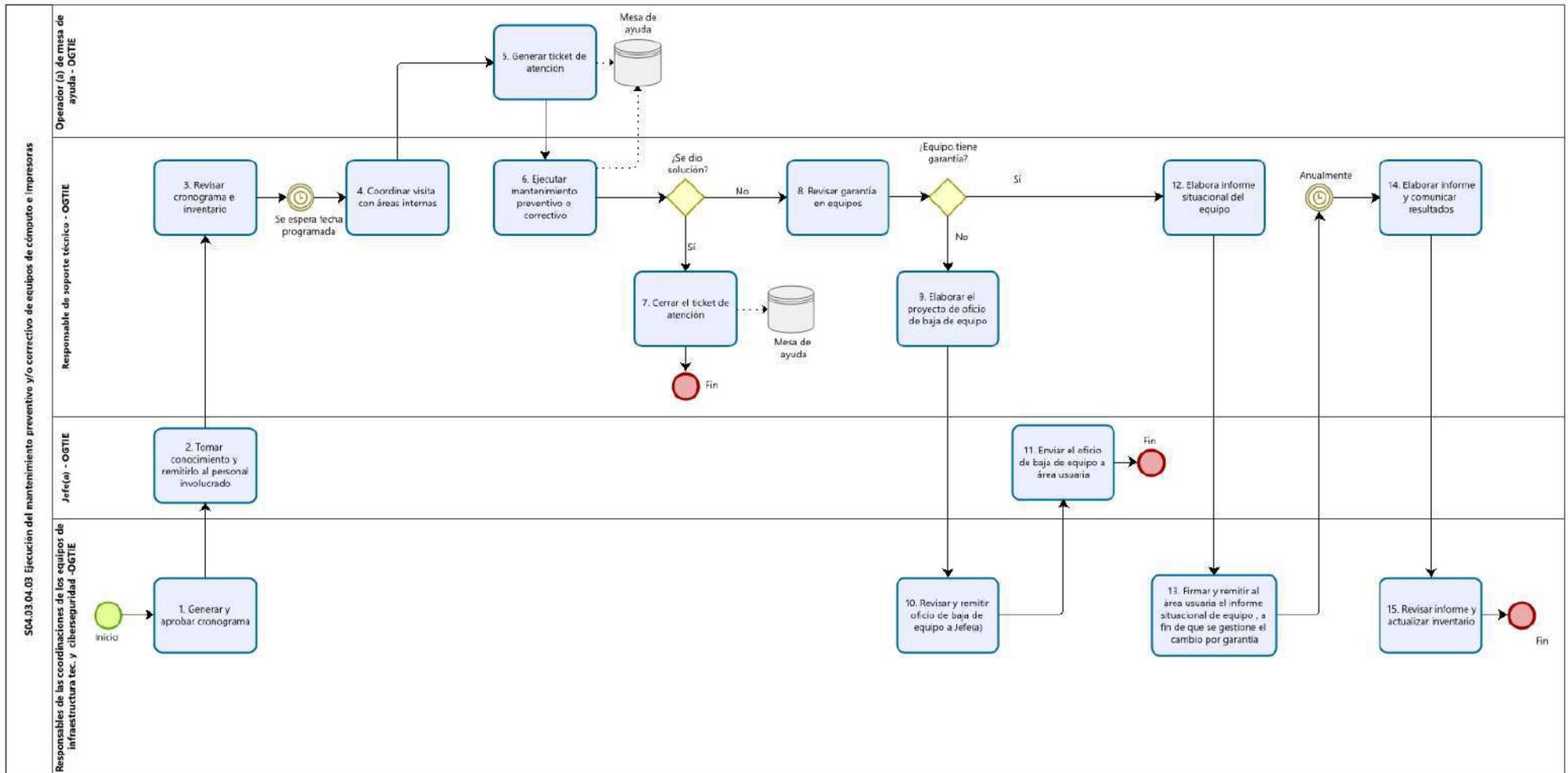
1. Informe técnico de mantenimiento de equipos de cómputo e impresoras.
2. Inventario de equipos de cómputo e impresoras.

Proceso relacionado

S04.03.04 Gestión de soporte tecnológico.



Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.4 Proceso S04.04 Gestión de ciberseguridad

6.4.1 Procedimiento S04.04.00.01 Administración de plataformas de seguridad informática

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.04.00.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Administración de plataformas de seguridad informática		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Administrar las diferentes plataformas de seguridad informática con las que cuenta la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística del Ministerio de Defensa.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística

Base Normativa:

- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
- Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
- Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 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.
- Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

- OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.
- MINDEF:** Ministerio de Defensa.

Definiciones

- Plataforma de seguridad informática:** Es un conjunto de equipamiento correspondiente a la seguridad informática, físico y lógico, el cual brinda capas de seguridad con el propósito de minimizar el impacto sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información digital.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Oficia General de Tecnologías de la Información y Estadística.	- Necesidad de prevenir amenazas informáticas.

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Asignar responsables de la plataforma de seguridad informática</p> <p>Asigna a los responsables (primario y secundario) de la administración de la plataforma de seguridad.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
2	<p>Generar perfiles para la administración de la plataforma de seguridad informática</p> <p>Genera perfiles para la administración de la plataforma en los sistemas administrados, de tal manera que estos puedan ser asignados al personal que tendrá acceso a la misma, según las funciones que realizará.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
3	<p>Crear usuario y asignar perfil de acceso a la plataforma de seguridad informática</p> <p>Controla el acceso a la plataforma a través de la creación de un usuario y asignación de perfil.</p> <p>Por medidas de seguridad, el usuario de administración total de la plataforma se almacena en un equipo con un sistema de cifrado asimétrico.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
4	<p>Acceder a la plataforma de seguridad informática</p> <p>Accede a la plataforma de seguridad informática con la finalidad de poder realizar las actividades necesarias.</p> <p>¿Tipo de actividad?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar reglas de seguridad: Ir a la actividad 5. - Monitorear y analizar los registros: Ir a la actividad 6. - Generar back up: Ir a la actividad 10. - Mantenimiento preventivo y correctivo de las plataformas de seguridad informática: <p>¿Quién ejecuta el mantenimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> - OGTIE: Ir a la actividad 13. - Contratista: Ir a la actividad 14. 	OGTIE	Técnico Informático Especialista
5	<p>Configurar reglas de seguridad</p> <p>Configura reglas de seguridad, de acuerdo con la necesidad que se requiera cubrir para atender una solicitud de acceso o para brindar respuesta ante algún incidente de seguridad que se pueda presentar.</p> <p><i>Fin del procedimiento.</i></p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
6	<p>Monitorear y analizar los registros (Logs) de la plataforma de seguridad informática</p> <p>Monitorea y analiza los registros (Logs) que se generan en la plataforma de seguridad informática, en base al tráfico que circula por la misma, con la finalidad de poder detectar algún comportamiento anómalo.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	¿Requiere generar reportes de seguridad? - Sí: Ir a la actividad 7. - Fin del procedimiento.		
7	Generar reportes de seguridad Genera reportes de seguridad, en base a las necesidades que se presenten con la finalidad de poder contar con información específica que permita apoyar en la gestión y toma de decisiones del equipo de trabajo de ciberseguridad.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
8	Elaborar informe Elaborar Informe y elevarlo al Jefe(a) de la OGTIE. Remitir a el/la Jefe /a de la OGTIE, vía SISTRADOC.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
9	Recibir informe y tomar conocimiento <i>Fin del procedimiento.</i>	OGTIE	Jefe(a)
10	Generar back up Generar back up de cada sistema de manera mensual, y almacenar en el servidor virtual.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
11	Elaborar informe Elaborar Informe de generación de back up. Remitir a responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad, vía SISTRADOC.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
12	Revisar y tomar conocimiento del informe de generación de back up Revisar y tomar conocimiento del informe de generación de back up. En caso de haber observaciones, se las remite al técnico informático especialista para la subsanación.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
13	Realiza y ejecutar mantenimiento Realizar y ejecutar mantenimiento preventivo o correctivo. Comunicar la ejecución de actividades al responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad. <i>Fin del procedimiento.</i>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
14	Coordinar con contratista la ejecución del mantenimiento correctivo o preventivo. Coordinar con el contratista la fecha y hora para la ejecución del mantenimiento correctivo o preventivo de las plataformas de seguridad informática. Se gestiona el ingreso del proveedor para realizar los trabajos programados. Se recibe al contratista en la puerta de ingreso del MINDEF, para ello procede a registrar sus datos en la garita de control de ingresos. Luego se acompaña al contratista para que realice el mantenimiento correctivo o preventivo de las plataformas de	OGTIE	Técnico Informático Especialista



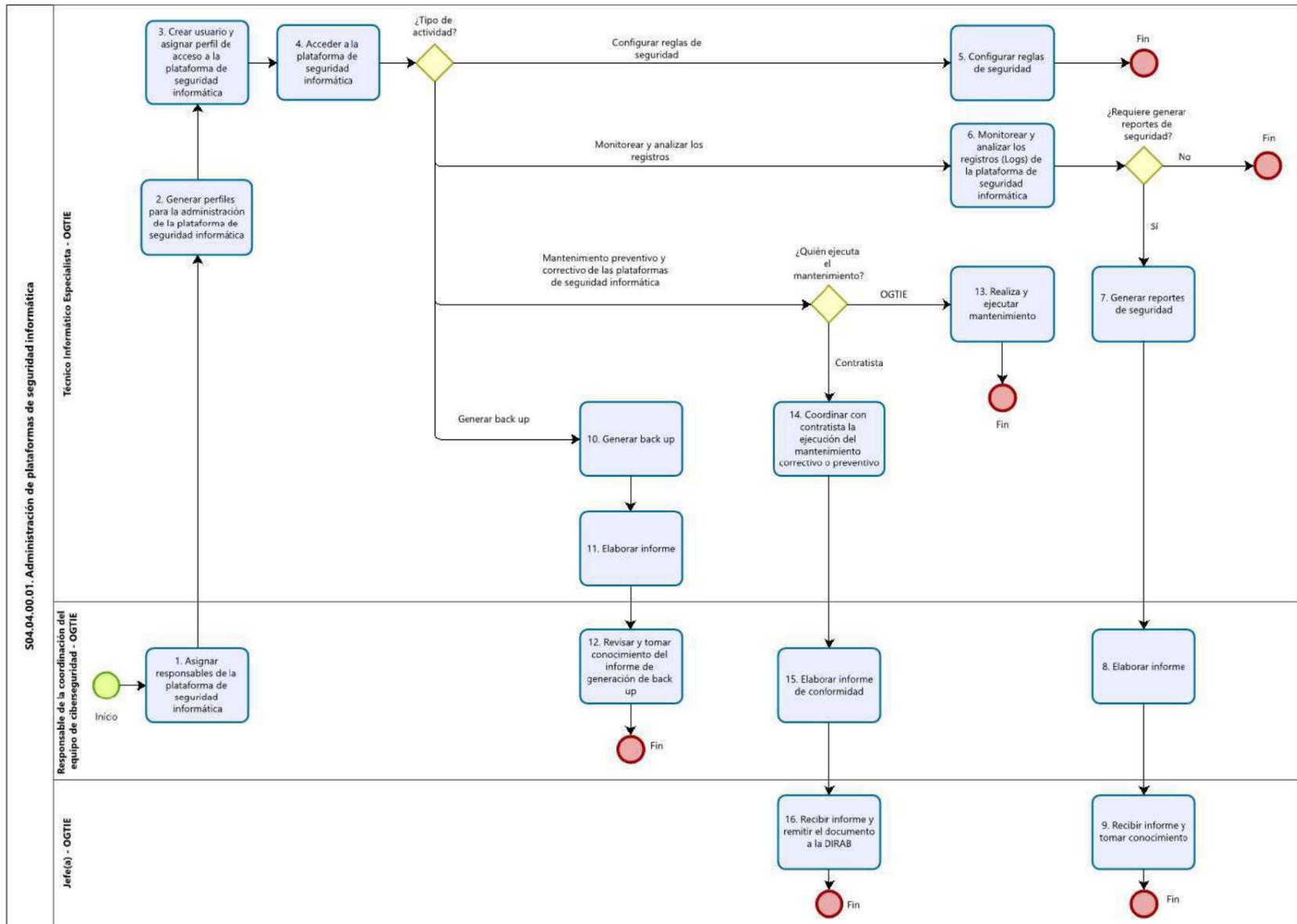
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	seguridad informática. Para lo cual, el Técnico informático especialista acompaña y supervisa al contratista. Comunicar al responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad la culminación de las actividades del contratista.		
15	Elaborar informe de conformidad Elaborar Informe de conformidad y elevarlo al Jefe(a) de la OGTIE, vía SISTRADO.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
16	Recibir informe y remitir el documento a la DIRAB Recibir informe, tomar conocimiento y remitir el documento a la DIRAB.	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
- Plataformas de seguridad informática administradas - Informes de administración de plataformas de seguridad informática	- Unidades de organización del MINDEF - Personal que labora en el MINDEF - Oficia General de Tecnologías de la Información y Estadística

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.04 Gestión de Ciberseguridad

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.4.2 Procedimiento S04.04.00.02 Contención de ataques spam y/o phishing

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.04.00.02	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Contención de ataques spam y/o phishing		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Minimizar el riesgo que atente contra la información digital del MINDEF brindando una respuesta oportuna ante los casos de correos spam y/o phishing reportados por el personal que labora en el MINDEF.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística.
- Unidades de organización del MINDEF.

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
4. Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo".
6. 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.
7. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **IP:** Protocolo de internet.
2. **MINDEF:** Ministerio de defensa.
3. **OGTIE:** Oficina general de tecnologías de la información y estadística.
4. **OWA:** Acceso web de Outlook.
5. **SISTRADOC:** Sistema de trámite documentario.
6. **U.O.:** Unidades de organización.

Definiciones

1. **Phishing:** Acto de intentar engañar al destinatario de un correo electrónico malicioso para que lo abra y siga sus instrucciones, haciendo que el mensaje parezca provenir de una fuente confiable.
2. **Spam:** Correo electrónico no solicitado/deseado que se envía hacia uno o más destinatarios, el cual suele ser publicidad de toda clase.



Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF.	- Reporte del caso de SPAM y/o PHISHING.

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Reportar el correo electrónico recibido</p> <p>Reporta el caso de correo electrónico recibido a las cuentas "alerta@mindef.gob.pe" (Alerta MINDEF) o "mesadeayuda@mindef.gob.pe" (Mesa de ayuda). Para lo cual el usuario reenviará el correo recibido desde la fuente desconocida.</p>	Unidades de organización	Personal que labora en el MINDEF
2	<p>Registrar y asignar la solicitud al responsable</p> <p>Genera un ticket en el sistema de mesa de ayuda, incluyendo los siguientes datos para la atención: Usuario que realiza el reporte, unidad de organización y cuenta de correo del que llegó el spam o phishing.</p> <p>Asimismo, analiza preliminarmente el caso reportado por el usuario y determina si se trata de un correo del tipo spam o phishing y en base a ello, asigna al personal responsable de la atención por el sistema de mesa de ayuda.</p>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
3	<p>Revisar datos y determinar el impacto del correo electrónico reportado</p> <p>Recibe el ticket de atención asignado en el sistema de mesa de ayuda y revisa que este cuenta con los siguientes datos: Usuario que reporta, unidad de organización y cuenta de correo de origen del spam o phishing.</p> <p>Revisa el correo electrónico reportado y determina el impacto de este, para ello se identifica la cantidad de usuarios que recibieron el correo electrónico en mención.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
4	<p>Notificar a los usuarios</p> <p>Notifica a los usuarios involucrados, al/a la Jefe/a de la OGTIE y al Oficial de seguridad digital; a través de un correo electrónico desde la cuenta "alerta@mindef.gob.pe", indicando que la comunicación recibida corresponde a un phishing (correo inválido) o a un spam (publicidad).</p> <p>Asimismo, se indica que se haga caso omiso a la misma y se comunica que se están ejecutando las acciones pertinentes.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
5	<p>Analizar el correo electrónico reportado</p> <p>Analiza el correo electrónico recibido y reportado por el usuario, con la finalidad de poder identificar al remitente, posibles enlaces web de redirección, archivos adjuntos y direccionamiento IP público.</p> <p>Las acciones a realizarse dependerán de la categoría identificada.</p> <p>Tipo de correo reportado: - Spam: Ir a la actividad 6.</p>	OGTIE	Técnico Informático Especialista



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	- Phishing: Ir a la actividad 8.		
6	Ejecutar acciones de prevención, detección y respuesta para spam Ejecuta las acciones de prevención, detección y respuesta correspondientes, para lo cual se realiza el bloqueo de cuenta/dominio del remitente y direccionamiento IP público asociado.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
7	Cerrar el ticket de atención Verifica el ticket de atención asignado en el sistema de mesa de ayuda para confirmar la solicitud inicial del usuario. Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda. <i>Fin del procedimiento.</i>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
8	Determinar si el phishing se concretó Determina si el correo recibido del tipo PHISHING se logró concretar de manera satisfactoria con alguno de los usuarios involucrados. ¿Se concretó satisfactoriamente? - Sí: Ir a la actividad 11. - No: Ir a la actividad 9.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
9	Ejecutar acciones de prevención, detección y respuesta para phishing Ejecuta las acciones de prevención, detección y respuesta correspondientes, las cuales son: El bloqueo de cuenta/dominio del remitente, enlaces web de redirección, direccionamiento IP público asociado, entre otras acciones.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
10	Cerrar el ticket de atención Verifica el ticket de atención asignado en el sistema de mesa de ayuda para confirmar la solicitud inicial del usuario. Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda. <i>Fin del procedimiento.</i>	OGTIE	Técnico Informático Especialista
11	Notificar a los usuarios comprometidos la situación y las acciones a ejecutar Notifica a los usuarios comprometidos, al Jefe de la OGTIE y al Oficial de Seguridad Digital; a través de un correo electrónico desde la cuenta "alerta@mindef.gob.pe", informando sobre la situación detectada y las acciones pertinentes a ejecutar.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
12	Comunicar al equipo de trabajo de infraestructura sobre las acciones a ejecutar Comunica al Equipo de Trabajo de Infraestructura sobre las siguientes acciones que deben ejecutar: - Bloqueo temporal de los usuarios comprometidos. - Bloqueo del acceso al Portal OWA. - Análisis del buzón de correo de los usuarios comprometidos.	OGTIE	Técnico Informático Especialista



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	- Cambio de contraseña de las cuentas comprometidas. <i>Continuar en paralelo con las actividades 13 y 18.</i>		
13	Registrar y asignar la solicitud en el sistema de mesa de ayuda Genera, categoriza y asigna el ticket al personal responsable de la atención en el sistema de mesa de ayuda.	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
14	Ejecutar el bloqueo temporal Se procede a realizar el bloqueo temporal de los usuarios comprometidos y el bloqueo del acceso al portal OWA. Si la cuenta está comprometida se procede a eliminarla o caso contrario se continua con la cuenta y se procede a eliminar solamente los correos comprometidos. Se realiza el cambio de contraseña de las cuentas comprometidas. Se comunica al usuario las acciones de remediación realizadas.	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
15	Crear cuenta nueva y cerrar ticket de atención Se crea cuenta nueva y se la da al usuario con la clave de acceso, luego se cierra el ticket de atención.	OGTIE	Responsable de infraestructura tecnológica
16	Realizar el análisis del buzón Realiza el análisis del buzón de correo de los usuarios comprometidos y cerrar el ticket de atención. Comunica al oficial de seguridad que se culminaron las actividades de remediación de phishing.	OGTIE	Profesional para OGTIE
17	Concientizar al usuario para prevenir acciones futuras Se coordina una reunión con el usuario, y llegada la fecha y hora se realiza la charla de inducción y concientización al usuario comprometido. <i>Fin del procedimiento.</i>	OGTIE	Especialista de seguridad de la información
18	Ejecutar acciones de prevención, detección y respuesta para phishing Ejecuta las acciones de prevención, detección y respuesta correspondientes, las cuales son: El bloqueo de cuenta o dominio del remitente, enlaces web de redirección, direccionamiento IP público asociado, entre otras acciones.	OGTIE	Técnico Informático Especialista
19	Cerrar el ticket de atención Verifica el ticket de atención asignado en el sistema de mesa de ayuda para confirmar la solicitud inicial del usuario. Registra acción y cierra el ticket de atención en el sistema de Mesa de ayuda.	OGTIE	Técnico Informático Especialista



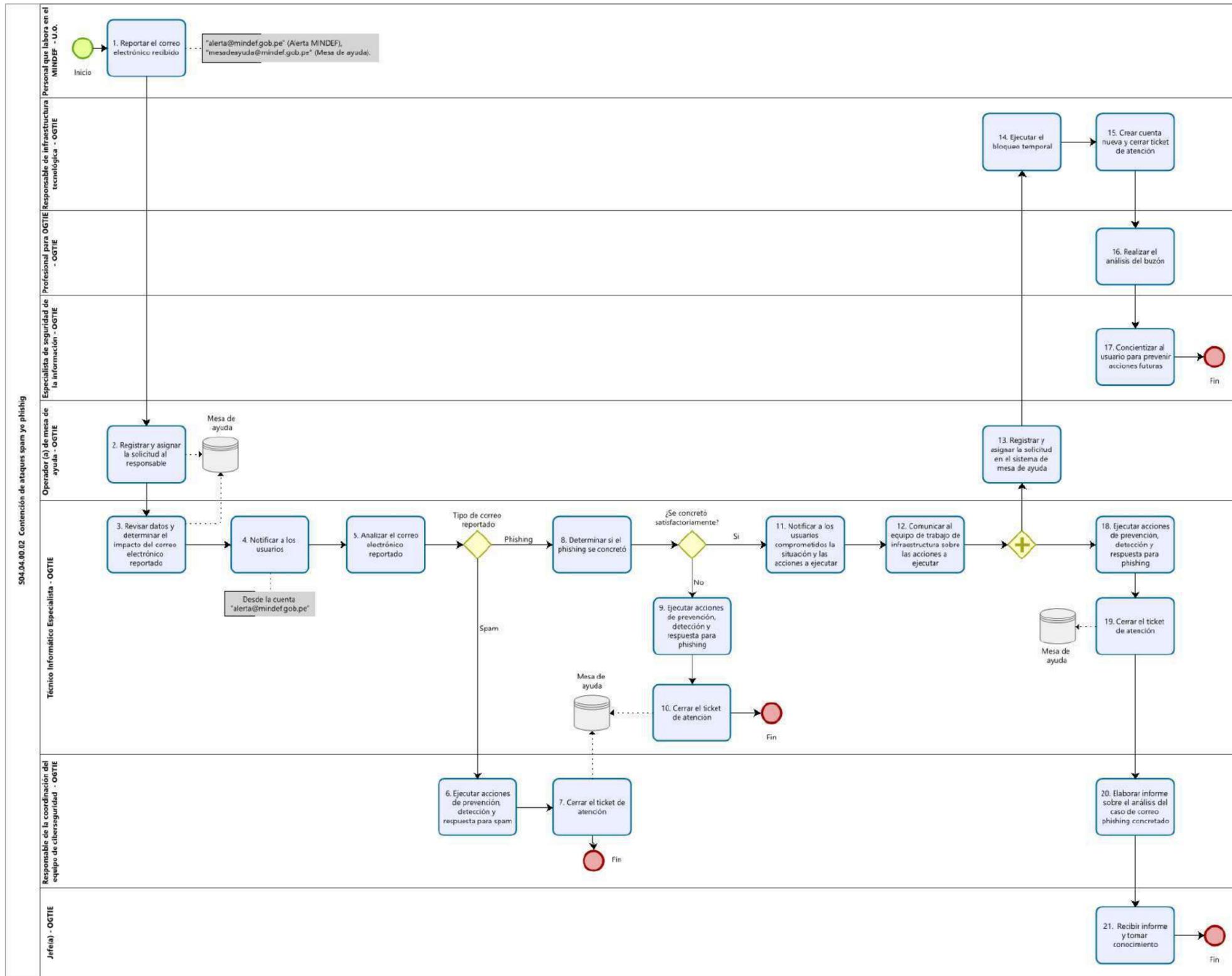
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
20	Elaborar informe sobre el análisis del caso de correo phishing concretado Elabora el informe, dirigido a el/la Jefe(a) de la OGTIE, sobre el análisis correspondiente para el caso de correo PHISHING concretado, reportando la situación detectada y las acciones ejecutadas durante la atención brindada. Remitir a el/la Jefe /a de la OGTIE, vía SISTRADOC.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
21	Recibir informe y tomar conocimiento	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
- Contención de ataques SPAM y/o PHISHING. - Ticket de atención cerrados.	- Unidades de organización del MINDEF - Personal que labora en el MINDEF

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.04 Gestión de ciberseguridad

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.4.3 Procedimiento S04.04.00.03 Gestión de incidentes de seguridad informática

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.04.00.03	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Gestión de incidentes de seguridad informática		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:
Manejar adecuadamente los incidentes de seguridad informática que puedan presentarse en el Ministerio de Defensa.

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística. - Unidades de organización del MINDEF.

Base Normativa:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital. 2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 3. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa. 4. Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento. 5. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo. 6. 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. 7. Norma ISO/IEC 27001, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.</p>

Siglas y definiciones:
<p>Siglas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MINDEF: Ministerio de Defensa 2. OGTIE: Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística. 3. U.O: Unidades de organización del MINDEF <p>Definiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ciberseguridad: Capacidad tecnológica de preservar el adecuado funcionamiento de las redes, activos y sistemas informáticos y protegerlos ante amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital (de acuerdo con el Decreto de Urgencia N° 007-2020). 2. Fuentes externas: Son aquellas que se recopilan fuera de una organización, permiten definir una conexión a sistemas de terceros. 3. Incidente de seguridad: Evento que compromete la seguridad de los sistemas de información o datos de una organización.



Siglas y definiciones:

4. **Incidente:** Ocurrencia de uno o varios eventos que atentan contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información y que violan la Política de Seguridad de la Información de la organización, en el caso de que disponga de ella.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Proveedor	Elemento de entrada
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística	- Necesidad de prevenir amenazas informáticas.
- Unidades de organización del MINDEF.	- Reporte el incidente de seguridad

Actividades del procedimiento

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Inicio: El reporte es notificado por: - OGTIE: Ir a la actividad 3. - U.O.: Ir a la actividad 1.			
1	Reportar el incidente de seguridad informática Los usuarios finales alertan o reportan el incidente de seguridad informática detectado.	Unidad de organización del MINDEF	Personal que labora en el MINDEF
2	Registrar y asignar ticket de atención Registra el incidente de seguridad y procede a generar el ticket de atención correspondiente en el Sistema de Mesa de Ayuda. Asigna el ticket de atención al equipo de trabajo de ciberseguridad para que proceda a dar el tratamiento correspondiente al incidente de seguridad. <i>Continuar con la actividad 4.</i>	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
3	Ejecutar acciones de prevención Ejecutan acciones de prevención como parte de la etapa de preparación en la gestión de incidentes de seguridad informática. Por ejemplo: - Monitoreo de sistemas de seguridad informática del MINDEF. - Monitoreo de fuentes externas.	OGTIE	Técnico informático especialista
4	Detectar el incidente Detectan el incidente de seguridad, a partir de diferentes fuentes generadoras de eventos, las cuales señalan que posiblemente este ha ocurrido. Entre las que están las siguientes: - Alertas en sistemas de seguridad. - Caída de servicios. - Reportes de usuarios. ¿El incidente fue detectado por el Equipo de Trabajo de Ciberseguridad? - Sí: Ir a la actividad 7. - No: Ir a la actividad 5.	OGTIE	Técnico informático especialista

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
5	Solicitar que se genere el ticket de atención Solicitar al operador(a) de mesa de ayuda la generación de ticket de atención.	OGTIE	Técnico informático especialista
6	Generar el ticket de atención de inicio de actividad Operador(a) de mesa de ayuda genera el ticket de atención de inicio de actividad.	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
7	Analizar el incidente Analiza el incidente de seguridad reportado, aplicando diversos componentes involucrados en esta etapa como, por ejemplo, la correlación de eventos, uso de una base de conocimiento, entre otros. De esta manera, también podrá evaluar, clasificar y priorizar dicho incidente.	OGTIE	Técnico informático especialista/ Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
8	Ejecutar acciones de contención del incidente Ejecuta las acciones de contención del incidente previamente definidas para una toma de decisiones oportuna, con la finalidad de que no se propague y pueda generar mayores daños a la información digital o a la infraestructura tecnológica de la entidad.	OGTIE	Técnico informático especialista/ Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
9	Ejecutar acciones de erradicación del incidente Ejecuta las acciones de erradicación del incidente, con la finalidad de eliminar cualquier rastro dejado por el mismo como, por ejemplo, código malicioso.	OGTIE	Técnico informático especialista/ Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
10	Ejecutar acciones de recuperación Ejecuta las acciones de recuperación, a través de la restauración de los sistemas y/o servicios afectados, para lo cual realiza las coordinaciones correspondientes con los encargados de los mismos. ¿Se logró resolver el incidente? - Sí: Ir a la actividad 12. - No: Ir a la actividad 11.	OGTIE	Técnico informático especialista/ Responsable de la coordinación del equipo de ciberseguridad
11	Comunicar al proveedor o soporte externo Comunica el incidente al proveedor o soporte externo, con la finalidad de que brinde el apoyo técnico pertinente para la atención correspondiente.	OGTIE	Técnico informático especialista
12	Ejecutar las actividades post-incidentes Ejecuta las actividades post-incidentes, que consiste en realizar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - El reporte apropiado del incidente - El registro en la bitácora - La generación de lecciones aprendidas - El registro en la base de conocimiento, entre otros. 	OGTIE	Técnico informático especialista



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
13	Registrar acción y cerrar el ticket de atención en el sistema Verificar el ticket de atención asignado en el sistema, proceder a registrar acción y cerrar el ticket de atención en el sistema de Mesa de Ayuda.	OGTIE	Técnico informático especialista
14	Cerrar el ticket de atención Revisar y cerrar el ticket de atención en el sistema de Mesa de Ayuda.	OGTIE	Operador(a) de mesa de ayuda
Fin de procedimiento			

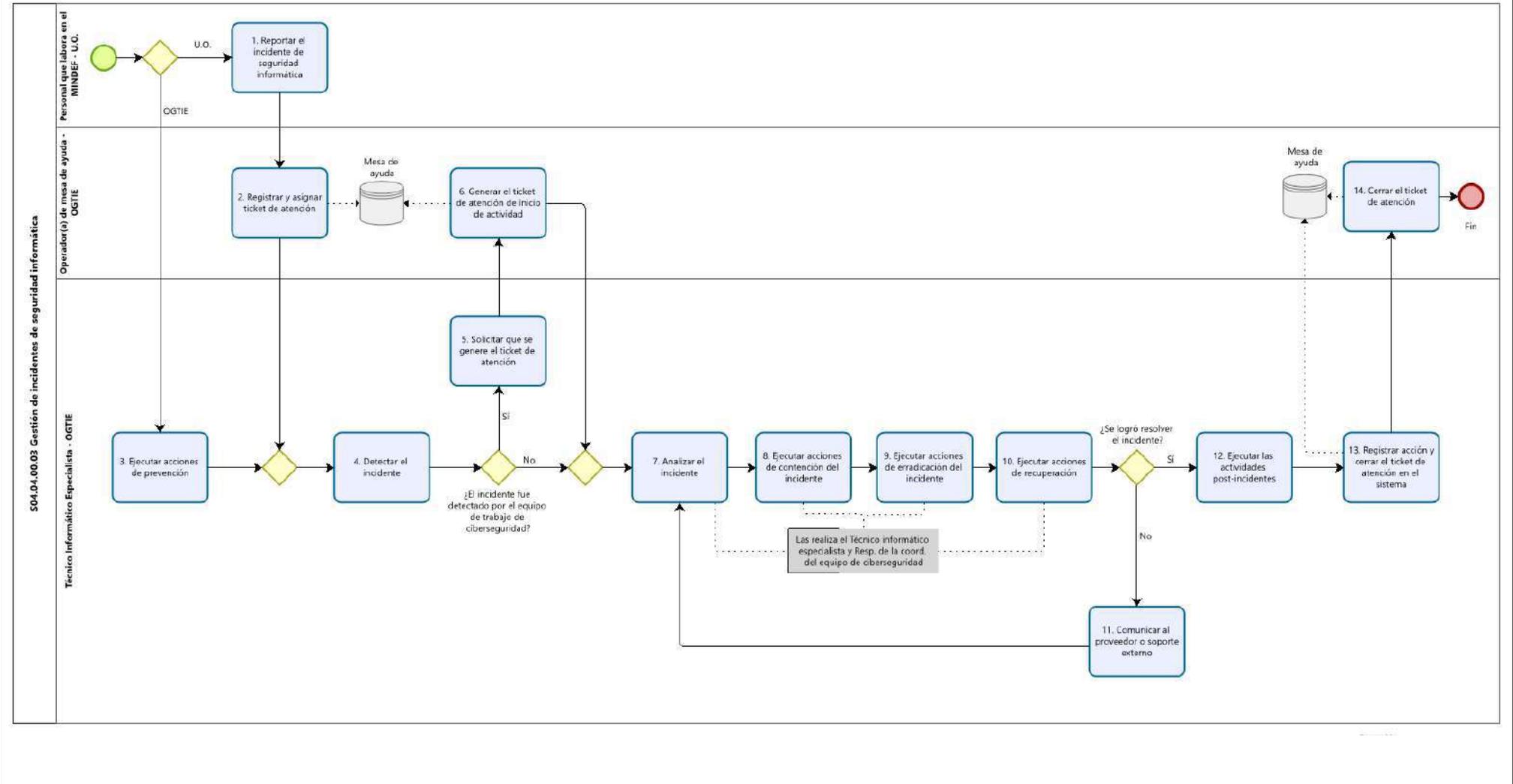
Producto	Usuario/Cliente
- Incidentes de seguridad informática atendidos. - Ticket de atención cerrados.	- Unidades de organización del MINDEF - Personal que labora en el MINDEF

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.04 Gestión de Ciberseguridad



Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.5 Proceso S04.05 Gestión de estadística

6.5.1 Procedimiento S04.05.00.01 Producción y difusión de la información estadística del Sector Defensa

 PERÚ Ministerio de Defensa	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.05.00.01	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Producción y difusión de la información estadística del Sector Defensa		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Mantener actualizada la estadística oficial del Sector Defensa, que permita satisfacer las necesidades de información estadística que demandan los procesos de planificación, de administración en general y para la toma de decisiones de la Alta Dirección del Ministerio de Defensa y de los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF
- Órganos ejecutores del Sector Defensa
- Organismos públicos del Sector Defensa
- Empresas del Sector Defensa

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 604, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática.²
2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
3. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
4. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
5. Resolución Ministerial N° 1265 - 2014 DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 020 -2014 – MINDEF/SG/B/02 denominada: "Actualización de las Normas y Procedimientos para el Levantamiento y Producción de Información Estadística en el Sector Defensa"

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **ETTDE SD:** Especificaciones técnicas para la transmisión electrónica de datos estadísticos del Sector Defensa

² (*) De conformidad con la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto de Urgencia N° 006-2020, publicado el 09 enero 2020, se derogan las disposiciones contenidas en el presente Decreto Legislativo relativas al Sistema Nacional de Informática que se opongan al citado Decreto de Urgencia. Entiéndase, para todos sus efectos, que el Sistema Nacional de Transformación Digital sustituye al Sistema Nacional de Informática.

2. **MINDEF:** Ministerio de Defensa.
3. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
4. **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
5. **SG:** Secretaría General
6. **SIESDEF:** Sistema de Información Estadística del Sector Defensa
7. **SISTRADOC:** Sistema de Trámite Documentario

Definiciones

1. **Dashboard:** Es una representación visual de la información más importante que se necesita para lograr uno o más objetivos, facilita la comprensión de la información.
2. **Indicadores:** Es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Proveedor	Elemento de entrada
<ul style="list-style-type: none"> - Órganos ejecutores del Sector Defensa - Organismos públicos del Sector Defensa - Empresas del Sector Defensa 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de designación de representantes estadísticos. - Información Estadística.
<ul style="list-style-type: none"> - Unidades de organización del MINDEF 	<ul style="list-style-type: none"> - Información Estadística
<ul style="list-style-type: none"> - OGTIE 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa interna vigente en materia de estadística
<ul style="list-style-type: none"> - OGTIE - Comité de Coordinación Estadística 	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de conformación de Comités Especiales de Trabajo

Actividades del procedimiento			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Monitoreo y Evaluación			
1	<p>Formular y remitir el cronograma de actividades del equipo de estadística</p> <p>Formula el cronograma de actividades para el año correspondiente y el informe de sustento, luego de ello, estos son remitidos al Jefe(a) de la OGTIE para su revisión y aprobación, vía correo electrónico</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
2	<p>Revisar cronograma de actividades del equipo de estadística</p> <p>Revisa y aprueba el cronograma de actividades propuesto, vía correo electrónico.</p>	OGTIE	Jefe(a)
3	<p>Proyectar solicitud de designación de los responsables de los órganos estadísticos</p> <p>Formula el oficio múltiple solicitando la designación de los responsables, titular o alterno de los órganos estadísticos del Sector Defensa.</p> <p>Se remite el documento al Jefe(a) de la OGTIE para la revisión y envío del documento, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
4	<p>Revisar solicitud de designación de los responsables de los órganos estadísticos</p> <p>Revisa, da visto bueno y remite al/ a la Secretario/a General de la SG la solicitud de designación de los responsables de los órganos estadísticos, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Jefe(a)



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
5	<p>Remitir solicitud de designación de los responsables de los órganos estadísticos</p> <p>El/La Secretario(a) General del MINDEF revisa, firma y remite la solicitud de designación de los responsables de los órganos estadísticos a los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa.</p> <p>Se espera a que los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa remitan el listado de representantes a la SG del MINDEF, vía SISTRADOC, correo electrónico u otro medio de comunicación; a fin de continuar con la siguiente actividad.</p>	SG	Secretario(a) General
6	<p>Recibir y derivar listado de representantes a la OGIE</p> <p>Luego que la Secretaría General reciba los oficios con el listado de representantes de los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa, procede a derivar a la OGIE los documentos recibidos, vía SISTRADOC.</p>	SG	Secretario(a) General
7	<p>Tomar conocimiento y derivar listado de representantes</p> <p>Recibe y deriva los oficios con las listas de representantes al responsable de la coordinación del equipo de estadística, vía SISTRADOC.</p>	OGIE	Jefe(a)
8	<p>Consolidar listado de representantes</p> <p>Elaborar el directorio del Comité de Coordinación de Estadística del Sector Defensa, a fin de que la OGIE como ente rector, coordine con los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa para tratar asuntos de interés sectorial, desde el punto de vista estadístico.</p> <p>Nota: De acuerdo a las necesidades se promoverá la conformación de Comités especiales de trabajo para el tratamiento de temas específicos.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
9	<p>Formular y remitir el Cronograma de envío de información al MINDEF</p> <p>Formula el Cronograma de envío de Información al MINDEF y el informe de sustento, posterior a ello, se solicita al/a la Jefe/a de la OGIE la revisión y visto bueno del cronograma, vía SISTRADOC.</p>	OGIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
10	<p>Revisar el Cronograma de Envío de Información al MINDEF</p> <p>Revisa el Cronograma de envío de Información al MINDEF, vía SISTRADOC.</p> <p>En caso de haber observaciones se las remite al responsable de la coordinación del equipo de estadística para su subsanación.</p> <p>¿Hay observaciones? - Sí: Ir a la actividad 9. - No: Ir a la actividad 11.</p>	OGIE	Jefe(a)
11	<p>Remitir el Cronograma de Envío de Información al MINDEF</p> <p>Da su visto bueno al Cronograma de envío de Información al MINDEF y remite el expediente (Informe de sustento y</p>	OGIE	Jefe(a)

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Cronograma de envío de Información al MINDEF) al/ a la Secretario/a General del MINDEF para su aprobación, vía SISTRADOC.		
12	<p>Aprobar y remitir el Cronograma de envío de información al MINDEF</p> <p>El/La Secretario/a General del MINDEF revisa y aprueba el Cronograma de envío de Información al MINDEF.</p> <p>Aprobado el Cronograma de envío de información, el/la Secretario(a) General del MINDEF remite de manera oficial a los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa, vía SISTRADOC, para su conocimiento y cumplimiento.</p>	SG	Secretario(a) General
13	<p>Preparar y remitir la información al MINDEF</p> <p>Llegada la fecha establecida en el cronograma, los responsables de los Órganos Estadísticos o quienes hagan sus veces en a los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa, prepararán la información estadística y la remiten al Ministerio de Defensa, vía SIESDEF, de acuerdo al cronograma establecido.</p>	Órganos ejecutores del Sector Defensa Organismos públicos del Sector Defensa Empresas del Sector Defensa	Responsables de los Órganos Estadísticos o quienes hagan sus veces
14	<p>Asignar el seguimiento, control y evaluación de la información estadística del Sector Defensa</p> <p>El responsable de la coordinación del equipo de estadística, asigna al Especialista estadístico el seguimiento, control y evaluación de la información estadística del Sector Defensa.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
15	<p>Evaluar la información estadística</p> <p>Realiza el seguimiento, control y evaluación de la información estadística del Sector Defensa, en coordinación con los responsables de los Órganos Estadísticos o quienes hagan sus veces de a los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las Empresas del Sector Defensa; para lo cual usa el SISDEF.</p> <p>Luego procede a ingresar la información estadística a la base de datos de la OGTIE.</p>	OGTIE	Especialista estadístico
16	<p>Monitorear e informar la situación de la evaluación de la información estadística efectuada</p> <p>Monitorea e informa al Jefe(a) de la OGTIE sobre la situación de la evaluación de la información estadística efectuada.</p> <p>Para ello, elabora y remite un informe vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
17	<p>Tomar conocimiento sobre la situación de la evaluación de la información estadística efectuada</p> <p>Toma conocimiento sobre la situación de la evaluación de la información estadística efectuada.</p>	OGTIE	Jefe(a)
Producción y difusión			

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
18	<p>Desarrollar cuadros y gráficos estadísticos del Sector defensa</p> <p>Para el anuario estadístico, se desarrollan cuadros y gráficos estadísticos con la aplicación de Dashboard en función a los Manuales ETTDE SD, de acuerdo a las necesidades primordiales para atender los requerimientos de información estadística.</p> <p>Luego se procede a remitir mediante correo electrónico al responsable de la coordinación del equipo de estadística para su revisión.</p>	OGTIE	Especialista estadístico
19	<p>Revisar la información estadística desarrollada</p> <p>Revisa la información estadística desarrollada y en caso se encuentren observaciones, se lo remite vía correo electrónico al Especialista estadístico, a fin de que se proceda con la subsanación.</p> <p><i>Continuar en paralelo con la actividad 20 y 21.</i></p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
20	<p>Formular el contenido del documento estadístico requerido</p> <p>Elabora el documento estadístico, el cual contiene gráficos, cuadros y notas sobre la información obtenida.</p> <p><i>Continuar con la actividad 27.</i></p>	OGTIE	Especialista Estadístico
21	<p>Formular la solicitud del diseño de las caratulas del documento estadístico</p> <p>Paralelamente a la formulación del contenido del documento estadístico, se formula el proyecto de oficio dirigido a la OGPPRP solicitando el diseño de la caratula del documento principal, las caratulas internas, la funda para el CD, y la etiqueta para el CD.</p> <p>Una vez culminado el documento, se lo remite al Jefe(a) de la OGTIE, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
22	<p>Revisar y remitir la solicitud de diseño de las caratulas documento estadístico</p> <p>Revisa, firma y remite a la OGPPRP la solicitud de diseño de las caratulas del documento estadístico requerido, vía SISTRADOC.</p> <p><i>Se ejecuta el subproceso E03 Gestión de la Comunicación e Imagen Institucional, en el cual la OGPPRP elabora y remite el diseño de las caratulas documento estadístico a la OGTIE.</i></p>	OGTIE	Jefe(a)
23	<p>Revisar diseño de las caratulas documento estadístico</p> <p>Procede a revisar el diseño de las caratulas del documento estadístico. En caso de haber observaciones se coordina la subsanación, caso contrario se procede a revisar las carátulas con El/La Jefe/a de la OGTIE.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
24	<p>Revisar y aprobar el diseño de las caratulas del documento estadístico</p> <p>Revisa el diseño de las caratulas del documento estadístico. En caso de haber observaciones se coordina la subsanación, caso contrario se procede a dar el visto bueno a las carátulas.</p>	OGTIE	Jefe(a)
25	<p>Proyectar oficio a DGA solicitando impresión de fundas y etiquetas</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo

Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Formula el proyecto de oficio dirigido a la DGA solicitando la impresión de fundas y etiquetas del documento estadístico y se lo remite al/a la Jefe(a) de la OGTIE, vía SISTRADOC.		de estadística
26	<p>Remitir la solicitud de impresión de fundas y etiquetas</p> <p>Revisa, firma y remite a la OGPPRP la solicitud de impresión de fundas y etiquetas del documento estadístico requerido, vía SISTRADOC.</p> <p><i>Se ejecuta el subproceso S01 Gestión del Abastecimiento, en el cual la DGA luego de las gestiones correspondientes realiza la entrega de las fundas y etiquetas impresas a la OGTIE y luego de ello la actividad 27.</i></p>	OGTIE	Jefe (a)
27	<p>Consolidar documento estadístico</p> <p>Elabora el documento estadístico final, para ello se procede a consolidar el contenido del documento, las carátulas previamente diseñadas por OGPPRP, el CD, agregar las fundas y etiquetas del documento estadístico.</p>	OGTIE	Especialista Estadístico
28	<p>Revisar el documento estadístico requerido</p> <p>Revisar el documento estadístico y elabora el informe técnico de sustento, posterior a ello, se solicita al Jefe(a) de la OGTIE la revisión y visto bueno del documento estadístico, vía SISTRADOC.</p> <p>En caso se encuentren observaciones, se remiten vía correo electrónico al Especialista Estadístico, a fin de que se proceda con la subsanación.</p> <p>En caso de no haber observaciones se remite al/a la Jefe/a de la OGTIE para su revisión y aprobación, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
29	<p>Revisar y validar el documento estadístico</p> <p>Revisa el documento estadístico requerido, vía SISTRADOC.</p> <p>En caso, de haber observaciones se las remite al responsable de la coordinación del equipo de estadística para que se proceda con la subsanación.</p> <p>¿Hay observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí: Ir a la actividad 28. - No: Ir a la actividad 30. 	OGTIE	Jefe(a)
30	<p>Remitir el documento estadístico para su aprobación</p> <p>Da su visto bueno al documento estadístico requerido, y remite el expediente (Informe técnico de sustento, proyecto de oficio múltiple y documento estadístico) al/ a la Secretario/a General del MINDEF para su aprobación, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Jefe(a)
31	<p>Aprobar y difundir el documento estadístico formulado</p> <p>El/La Secretario/a General del MINDEF revisa y aprueba el documento estadístico formulado.</p> <p>Aprobado el documento estadístico formulado, el/la Secretario/a del MINDEF lo remite en forma oficial a los Órganos ejecutores del Sector Defensa, los Organismos públicos del Sector Defensa y las empresas del Sector Defensa, vía SISTRADOC, para su conocimiento y difusión a través de su Órgano Estadístico.</p>	SG	Secretario(a) General
Fin de procedimiento			



Producto	Usuario/Ciente
<ul style="list-style-type: none">- Información estadística del Sector Defensa- Anuario Estadístico del Sector Defensa	<ul style="list-style-type: none">- Órganos ejecutores del Sector Defensa- Organismos públicos del Sector Defensa- Empresas del Sector Defensa- Unidades de organización del MINDEF

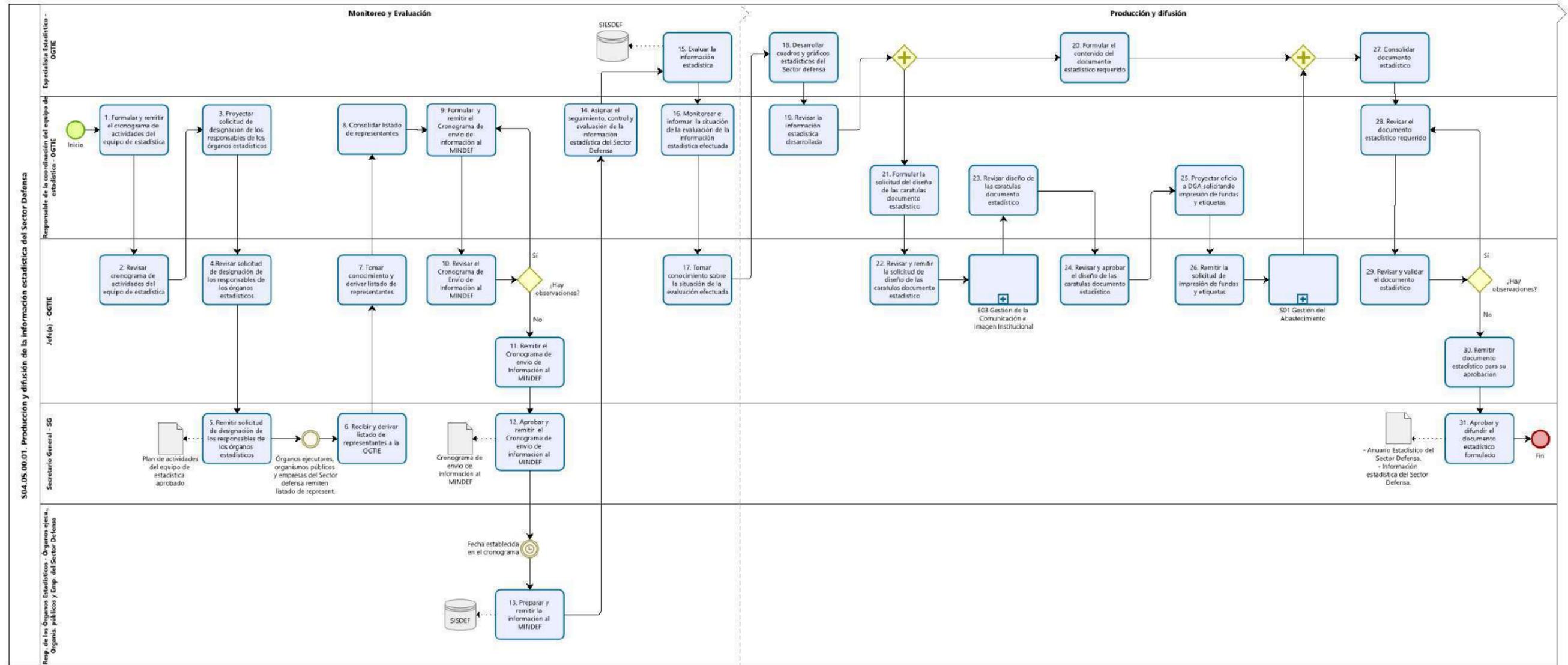
Formatos utilizados

- No aplica.

Proceso relacionado

S04.05 Gestión de estadística

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---

6.5.2 Procedimiento S04.05.00.02 Atención a las necesidades de información estadística de las unidades de organización del MINDEF

 <p>PERÚ Ministerio de Defensa</p>	FICHA DE PROCEDIMIENTOS	Código:	FOR-DIDOM-04
		Versión:	1

Código:	S04.05.00.02	Versión:	1
Nombre del procedimiento:	Atención a las necesidades de información estadística de las unidades de organización del MINDEF.		
Dueño del procedimiento:	Jefe(a) de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística		

Objetivo del procedimiento:

Brindar asesoramiento, determinar variables, códigos, tablas y proporcionar información Estadística a las unidades de organización del MINDEF.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
- Unidades de organización del MINDEF
- Órganos ejecutores del Sector Defensa
- Organismos públicos del Sector Defensa
- Empresas del Sector Defensa

Base Normativa:

1. Decreto Legislativo N° 604, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática³.
2. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
3. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".
4. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
5. Resolución Ministerial N° 1265 - 2014 DE/SG, que aprueba la Directiva General N° 020 -2014 – MINDEF/SG/B/02 denominada: "Actualización de las Normas y Procedimientos para el Levantamiento y Producción de Información Estadística en el Sector Defensa"

Las normas antes mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

Siglas y definiciones:

Siglas

1. **MINDEF:** Ministerio de Defensa
2. **OGTIE:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Estadística
3. **PCM:** Presidencia del Consejo de Ministros
4. **SISTRADOC:** Sistema de Trámite Documentario
5. **U.O.:** Unidades de organización

³ (*) De conformidad con la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto de Urgencia N° 006-2020, publicado el 09 enero 2020, se derogan las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo relativas al Sistema Nacional de Informática que se opongan al citado Decreto de Urgencia. Entiéndase, para todos sus efectos, que el Sistema Nacional de Transformación Digital sustituye al Sistema Nacional de Informática.



Definiciones

1. **Dashboard:** Es una representación visual de la información más importante que se necesita para lograr uno o más objetivos, facilita la comprensión de la información.
2. **Indicadores:** Es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Proveedor	Elemento de entrada
- Unidades de organización del MINDEF	- Necesidad de información estadística.
- OGTIE	- Información estadística del Sector Defensa.

Actividades del procedimiento

N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
Inicio:			
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad parte de otras Unidades de organización del MINDEF: Ir a la actividad 1. - Necesidad parte de la OGTIE: Ir a la actividad 2. 			
1	<p>Coordinar con OGTIE la necesidad de información estadística.</p> <p>El/La Director/a / Jefe/a de la Unidad de Organización del MINDEF solicita al/a la Jefe/a de la OGTIE apoyo para obtener información estadística.</p> <p>El/La Jefe/a de la OGTIE dispone al responsable de la coordinación del equipo de estadística atender el apoyo solicitado.</p> <p>El personal designado por el/la Director/a / Jefe/a de la Unidad de Organización del MINDEF, coordina con el responsable de la coordinación del equipo de estadística, vía correo electrónico o de manera presencial, para recibir asesoramiento y orientación en temas estadísticos.</p> <p>En reuniones programadas se le confirma si se cuenta con información estadística requerida; en caso no contar con lo requerido, se le orienta y brinda alternativas.</p> <p><i>Continuar con la actividad 3.</i></p>	Unidad de Organización del MINDEF	Director(a) / Jefe(a)
2	<p>Brindar asesoramiento y orientación en temas estadísticos y atender la necesidad de información estadística</p> <p>El responsable de la coordinación del equipo de estadística coordina reuniones de trabajo con personal de la Unidad de Organización del MINDEF, a fin de asesorarlos y orientarlos en temas estadísticos.</p> <p>Asimismo, se procede a revisar el ROF de la Unidad de Organización del MINDEF y se prepara una propuesta de información estadística a ser presentada.</p> <p>En la reunión de trabajo programada se presenta la propuesta de información estadística y se expone la información que se tiene o se puede obtener considerando la importancia de esta para la Unidad de Organización del MINDEF; por lo que se le solicita evaluar la propuesta presentada.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística



Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
	Definida y actualizada la propuesta de información presentada, la Unidad de Organización del MINDEF formalizará su pedido mediante oficio.		
3	Solicitar información estadística Remite a la OGTIE el oficio exponiendo la necesidad de contar con información estadística, vía SISTRADOC.	Unidad de Organización del MINDEF	Director(a) / Jefe(a)
4	Recibir y derivar solicitud de información estadística Tomar conocimiento de la solicitud de información estadística requerida y remitir la solicitud al responsable de la coordinación del equipo de estadística, vía SISTRADOC.	OGTIE	Jefe(a)
5	Evaluar solicitud y determinar los recursos necesarios Se procede a evaluar la solicitud de información estadística requerida y se coordina con la Unidad de Organización del MINDEF los recursos necesarios. Se programan reuniones de trabajo con la Unidad de Organización del MINDEF; en estas reuniones se determinan formatos, cuadros, variables, tablas y códigos, en forma estandarizada. ¿Se cuenta con la información solicitada? - Si: Ir a la actividad 8. - No: Ir a la actividad 6.	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
6	Solicitar el envío de información en los formatos establecidos Si se requiere información de la Unidad de Organización del MINDEF solicitante, se coordina con ellos, a fin de que envíen la información en los formatos establecidos. Si se requiere información de otras Unidades de Organización del MINDEF, se solicita mediante oficio adjuntando los formatos correspondientes. Para ambos casos, se establece la modalidad, forma y fechas de entrega de la información requerida en los formatos establecidos. Se espera a que la unidad de organización remita información para continuar con la siguiente actividad.	OGTIE	Especialista Estadístico
7	Consolidar la información estadística solicitada Luego de que la Unidad de Organización del MINDEF remita la información estadística solicitada se procede a la revisión y consolidación de esta. En caso se encuentren observaciones, se devuelve el documento para su revisión y subsanación.	OGTIE	Especialista Estadístico
8	Desarrollar cuadros y gráficos estadísticos solicitados Desarrolla cuadros y gráficos estadísticos en función a los requerimientos de la Unidad de Organización del MINDEF solicitante Remitir mediante correo electrónico al responsable de la coordinación del equipo de estadística para su revisión.	OGTIE	Especialista Estadístico

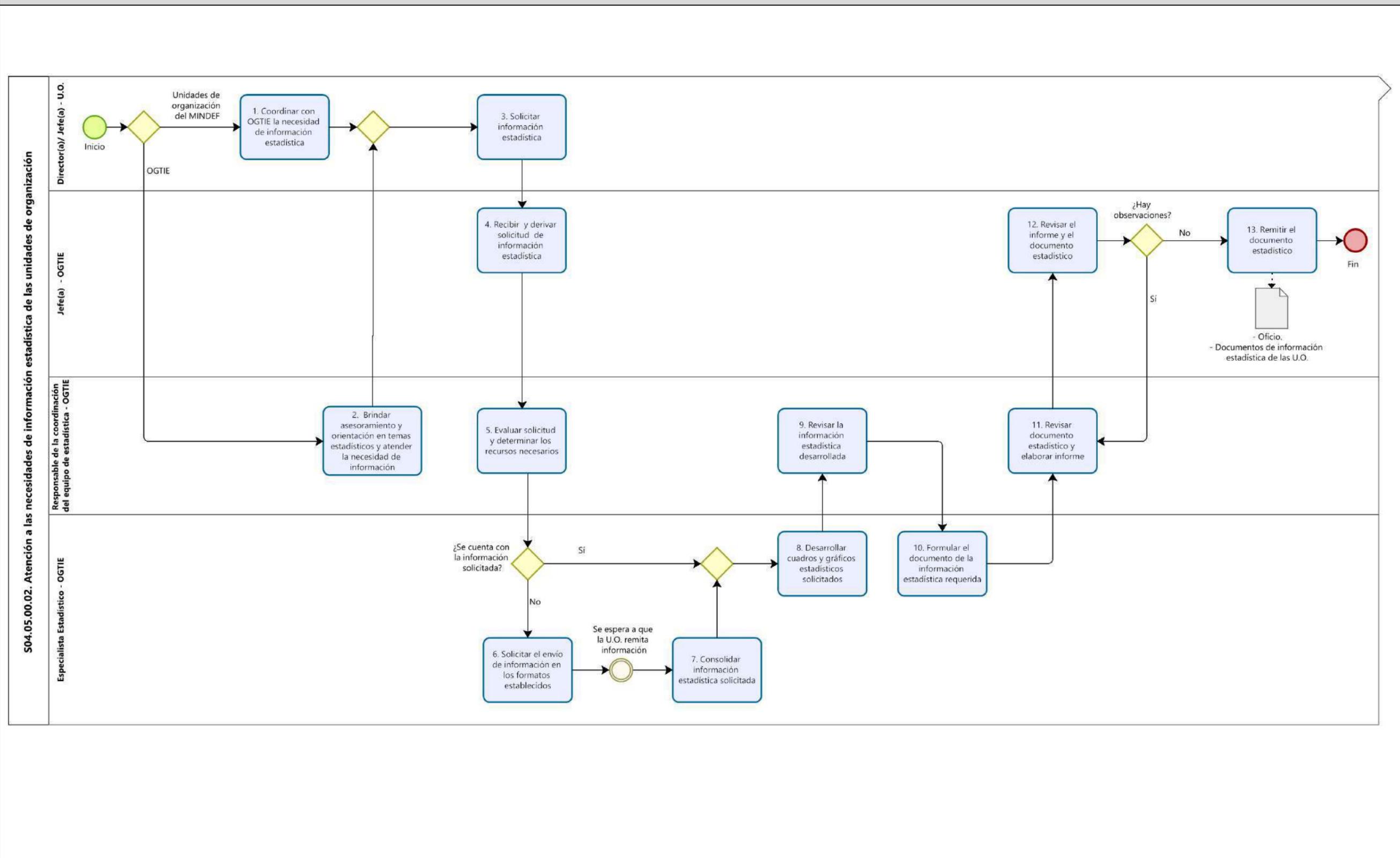
Actividades del procedimiento			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de organización	Responsable
9	<p>Revisar la información estadística desarrollada</p> <p>Revisar la información estadística desarrollada y en caso se encuentren observaciones, se remiten vía correo electrónico al Especialista Estadístico, a fin de que se proceda con la subsanación.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
10	<p>Formular el documento estadístico con la información estadística requerida</p> <p>Formular el documento de la información estadística requerida el cual contiene gráficos, cuadros, notas, entre otros y remitirlo mediante correo electrónico al responsable de la coordinación del equipo de estadística para su revisión.</p>	OGTIE	Especialista Estadístico
11	<p>Revisar el documento estadístico y elaborar informe</p> <p>Elaborar informe adjuntando documento con la información estadística requerida el cual contiene gráficos, cuadros, notas, entre otros.</p> <p>Remitir el informe con el documento estadístico al/a la Jefe/a de la OGTIE; a fin de que dé su aprobación y lo remita al usuario, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Responsable de la coordinación del equipo de estadística
12	<p>Revisar el informe y el documento estadístico</p> <p>Revisa el informe y el documento estadístico requerido, vía SISTRADOC.</p> <p>En caso de haber observaciones se las remite al Responsable de la coordinación del equipo de estadística para que se proceda con la subsanación.</p> <p>¿Hay observaciones? - Sí: Ir a la actividad 11. - No: Ir a la actividad 13.</p>	OGTIE	Jefe(a)
13	<p>Remitir el documento estadístico</p> <p>Da su visto bueno al documento estadístico requerido y lo remite con oficio a la Unidad de Organización del MINDEF solicitante, vía SISTRADOC.</p>	OGTIE	Jefe(a)
Fin de procedimiento			

Producto	Usuario/Cliente
- Documentos de información estadística de las Unidades de Organización del MINDEF (Compendios, trípticos, informes, entre otros documentos con información estadística).	- Unidades de organización del MINDEF

Formatos utilizados
- No aplica.

Proceso relacionado
S04.05 Gestión de estadística

Diagrama de flujo del procedimiento





CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio
---	---	---