



## UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2022-SUNEDU/CD

### RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1323-R-UNICA-2026

Ica, 14 de agosto del 2026



#### VISTO:

El Oficio N° 0739-2026-UNICA-OTI, Oficio N° 1762-2026-OPP/UNICA, referente a la aprobación de la **Directiva para el Uso de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información para el Registro, Atención y Seguimiento de Incidencias Tecnológicas de las Facultades y Dependencias de la UNICA**, para su aprobación.

#### CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", desarrolla sus actividades dentro de la autonomía de gobierno, académica, administrativa y económica, conforme lo establece el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, y la Ley Universitaria N° 30220;

Que, con Oficio N° 00621-2024-SUNEDU-DS-DIRGRATU-URGT la Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria de SUNEDU, remite el proveído N° 0000000108-SUNEDU-DS-DIRGRATU-URGT y el Informe N° 306-2024-SUNEDU-URGT-LAAP ambos de fecha 3 de octubre de 2024, que señala "En tanto se advierte que se ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 7° del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos y, las autoridades electas y la autoridad encargada poseen los requisitos para asumir los cargos de Rector, Vicerrectores, Decanos de Facultad y de Secretaria General, correspondería declarar como procedente el registro de sus datos; conforme al siguiente detalle: Rector (titular) DANTE FERMIN CALDERÓN HUAMANI, (...)";



Que, con Oficio N° 0675-2026-UNICA-OTI del 10 de julio del 2026, la Oficina de Tecnologías de la Información, remite Directiva para el Uso de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información para el Registro, Atención y Seguimiento de Incidencias Tecnológicas de las Facultades y Dependencias de la UNICA, elaborado por la Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia;

Que, la Directiva para el Uso de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información para el Registro, Atención y Seguimiento de Incidencias Tecnológicas de las Facultades y Dependencias de la UNICA, tiene como objetivo establecer los lineamientos, procedimientos y responsabilidades para el uso obligatorio de la Mesa de Ayuda Institucional, accesible a través del Portal Web Institucional, como canal único y oficial para el registro, atención, seguimiento y cierre de las incidencias tecnológicas reportadas por las facultades, Escuela de posgrado y demás dependencias de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", a fin de que la Oficina de Tecnologías de la Información gestione su solución de manera centralizada, trazable y oportuna, garantizando la continuidad operativa de la comunidad universitaria de acuerdo con la Ley Universitaria;



Que, mediante Oficio N° 1762-2026-OPP/UNICA de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, adjunta el Oficio N° 152-UPPM/OPP/UNICA-2026 de la jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, quien manifiesta que ha revisado la **Directiva para el Uso de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información para el Registro, Atención y Seguimiento de Incidencias Tecnológicas de las Facultades y Dependencias de la**

**UNICA Y CONCLUYE**, indicando que dicho Plan debe continuar con el trámite correspondiente de aprobación;

Que, el Consejo Universitario en Sesión Ordinaria de fecha 14 de agosto del 2026, acordó aprobar la Directiva para el Uso de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información para el Registro, Atención y Seguimiento de Incidencias Tecnológicas de las Facultades y Dependencias de la UNICA;

Estando al *acuerdo del Consejo Universitario en Sesión Ordinaria de fecha 14 de agosto del 2026* y en uso de las atribuciones conferidas al Rector de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por el artículo 62 de la ley Universitaria N° 30220 y Estatuto Universitario.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** APROBAR la DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS, de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** COMUNICAR la presente Resolución a la Dirección General de Administración, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Portal de Transparencia y demás Dependencias de la Universidad para su conocimiento y cumplimiento.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

Dr. Dante Fermín Calderón Huamani  
RECTOR



Mag. MARSHA KRISTY CRECHOQUE  
SECRETARIA GENERAL

# UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

## OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

### UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMA DE INFORMACIÓN Y PORTAL DE TRANSPARENCIA



**DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”**

ICA - PERU

2026

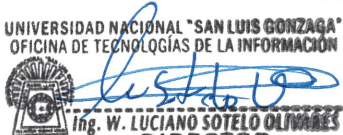
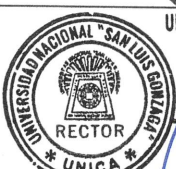
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</p> | <p>Código: DIR-UITSIPT-OTI<br/> Versión: 01<br/> Fecha: agosto 2026<br/> Página: Página 2 de 20</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

### OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

#### UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMA DE INFORMACIÓN Y PORTAL DE TRANSPARENCIA



| Versión:01     | Unidad de Organización                                                                  | Firma/ V°B°                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborado por: | OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN                                                | <br>UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"<br>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN<br>Ing. W. LUCIANO SOTELO OLIVARES<br>DIRECTOR                                                                                          |
|                | UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMA DE INFORMACIÓN Y PORTAL DE TRANSPARENCIA | <br>UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"<br>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN<br>Ing. ANTHONY MARTIN HERNÁNDEZ ROJAS<br>JEFE DE UNIDAD INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PORTAL DE TRANSPARENCIA |
| Revisado por:  | OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO                                                   | <br>V°B°                                                                                                                                                                                                                        |
| Aprobado por:  | RECTOR                                                                                  | <br>UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"<br>Dr. Dante Fermín Calderón Huamán<br>RECTOR                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 3 de 20  |

## ÍNDICE

|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PRESENTACIÓN .....</b>                                                                                                           | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES .....</b>                                                                                   | <b>6</b>  |
| Artículo 1.- Objetivo .....                                                                                                         | 6         |
| Artículo 2.- Finalidad .....                                                                                                        | 6         |
| Artículo 3.- Base Legal .....                                                                                                       | 6         |
| Artículo 4.- Acrónimos .....                                                                                                        | 7         |
| Artículo 5.- Marco Conceptual .....                                                                                                 | 7         |
| Artículo 6.- Ámbito de aplicación .....                                                                                             | 7         |
| Artículo 7.- Responsabilidades generales en el proceso de atención de solicitudes en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) .....     | 8         |
| Artículo 8.- Responsabilidades de la Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia ..... | 9         |
| <b>CAPÍTULO II - DISPOSICIONES ESPECÍFICAS .....</b>                                                                                | <b>9</b>  |
| <b>SUBCAPÍTULO I - PORTAL WEB INSTITUCIONAL DE LA OTI .....</b>                                                                     | <b>9</b>  |
| Artículo 9.- Definición .....                                                                                                       | 9         |
| Artículo 10.- Módulos del Portal Web Institucional .....                                                                            | 10        |
| Artículo 11.- Usuarios para el acceso a la Mesa de Ayuda .....                                                                      | 10        |
| <b>SUBCAPÍTULO II - REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL .....</b>                     | <b>11</b> |
| Artículo 12.- Obligatoriedad del uso de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) y servicios comprendidos .....                         | 12        |
| Artículo 13.- Procesos de atención en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) .....                                                    | 12        |
| Artículo 14.- Procedimiento para la atención de solicitudes .....                                                                   | 12        |
| Artículo 15.- Plazos para la atención de las solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) .....                  | 13        |
| Artículo 16.- Estados del ticket .....                                                                                              | 13        |
| <b>SUBCAPÍTULO III - REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE SOLICITUDES .....</b>                                                           | <b>14</b> |
| Artículo 17.- Requisitos para la solicitud de recuperación de contraseña del correo institucional .....                             | 14        |
| Artículo 18.- Requisitos para el registro de incidencias tecnológicas .....                                                         | 14        |
| <b>SUBCAPÍTULO IV - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO E INDICADORES DE DESEMPEÑO .....</b>                                   | <b>15</b> |
| Artículo 19.- Seguridad de la información .....                                                                                     | 15        |
| Artículo 20.- Indicadores de desempeño .....                                                                                        | 15        |
| Artículo 21.- Reportes institucionales .....                                                                                        | 15        |
| Artículo 22.- Revisión de la información registrada en la MAI .....                                                                 | 15        |
| <b>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES .....</b>                                                                                  | <b>16</b> |
| <b>PRIMERA.- Actualización del catálogo de servicios .....</b>                                                                      | <b>16</b> |

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UISTIPT-OTI |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 4 de 20  |

|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| SEGUNDA.- Capacitación y difusión .....                                                                      | 16        |
| TERCERA.- Mantenimiento y continuidad del servicio .....                                                     | 16        |
| CUARTA.- Gestión de versiones .....                                                                          | 16        |
| QUINTA.- Casos no previstos .....                                                                            | 17        |
| SEXTA.- Vigencia.....                                                                                        | 17        |
| <b>ANEXO N° 1 - ESTADOS DEL TICKET Y FLUJO DE ATENCIÓN EN LA MAI .....</b>                                   | <b>18</b> |
| <b>ANEXO N° 2 - INDICADORES DE DESEMPEÑO (KPI) DE LA (MAI) .....</b>                                         | <b>19</b> |
| <b>ANEXO N° 3 - MODELO DE FORMATO DE REGISTRO DE SOLICITUD EN LA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL (MAI) .....</b> | <b>20</b> |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 5 de 20  |

## PRESENTACIÓN

El presente documento establece el marco estratégico y operativo para la modernización de la gestión tecnológica en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga". El crecimiento de la comunidad universitaria y la alta dependencia de los servicios digitales académicos y administrativos han generado un incremento sustancial en la demanda de soporte técnico.

Actualmente, la atención de incidencias se realiza a través de múltiples canales informales y descentralizados (llamadas telefónicas, mensajería instantánea y atención presencial). Esto genera dispersión en la información, dificulta el seguimiento oportuno de los casos y limita la disponibilidad de indicadores objetivos para la toma de decisiones.

Para resolver esta problemática, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) ha diseñado e implementado un modelo centralizado basado en dos componentes integrados: el Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda de la OTI. Bajo un enfoque alineado con las buenas prácticas internacionales de Gobierno Digital, seguridad de la información (ISO/IEC 27001) y gestión de servicios (ITIL), este plan estandariza los flujos de atención mediante la creación de tickets únicos y automatizados. De este modo, se garantiza la trazabilidad completa de las solicitudes, se optimizan los tiempos de respuesta y se promueve la autoatención de los usuarios mediante repositorios de guías y manuales estructurados.

En consecuencia, este documento técnico e integral constituye el sustento oficial y la hoja de ruta para transformar el esquema operativo actual en un modelo ágil, escalable y eficiente. Su incorporación a la presente directiva formaliza los procedimientos obligatorios para el registro, asignación y resolución de incidencias tecnológicas, consolidando el proceso de transformación digital y mejora continua de nuestra institución.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" |  |
|                                                                                                                                         | Código: DIR-UITSIPT-OTI                                                                                                                                                                                                                      |  |
|                                                                                                                                         | Versión: 01                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|                                                                                                                                         | Fecha: agosto 2026                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                                                                                                         | Página: Página 6 de 20                                                                                                                                                                                                                       |  |

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.- Objetivo

Establecer los lineamientos, procedimientos y responsabilidades para el uso obligatorio de la Mesa de Ayuda Institucional, accesible a través del Portal Web Institucional, como canal único y oficial para el registro, atención, seguimiento y cierre de las incidencias tecnológicas reportadas por las facultades, Escuela de Posgrado y demás y dependencias de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", a fin de que la Oficina de Tecnologías de la Información gestione su solución de manera centralizada, trazable y oportuna, garantizando la continuidad operativa de la comunidad universitaria de acuerdo con la Ley Universitaria.

#### Artículo 2.- Finalidad

Consolidar a la Mesa de Ayuda Institucional como el único medio de registro de incidencias tecnológicas en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", reemplazando progresivamente los canales informales de atención (llamadas telefónicas, mensajería instantánea, correos dispersos y comunicación directa con el personal técnico), garantizando la trazabilidad de cada solicitud y la generación de información para la mejora continua de los servicios tecnológicos.

#### Artículo 3.- Base Legal

La presente Directiva tiene el siguiente marco legal:

- a) Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- b) Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento.
- c) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Ley N° 27658, y modificatorias.
- d) Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, y modificatoria (Decreto Supremo N° 098-2025-PCM).
- e) Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, actualizada mediante Decreto Supremo N° 006-2026-JUS.
- f) Estatuto de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", aprobado mediante Resolución Rectoral N° 860-R-UNICA-2020, y sus modificatorias.
- g) Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", aprobado mediante Resolución Rectoral N° 1590-R-UNICA-2020, y modificatorias.
- h) RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 002-2022-SUNEDU/CD, que otorga la Licencia Institucional a la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", para ofrecer el servicio educativo superior universitario.
- i) Plan de Modernización de los Servicios Tecnológicos mediante la Implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información.

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  <b>Universidad Nacional<br/>SAN LUIS GONZAGA</b> | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" |                        |
|                                                                                                                                   | Código: DIR-UITSIPT-OTI                                                                                                                                                                                                                      |                        |
|                                                                                                                                   | Versión: 01                                                                                                                                                                                                                                  |                        |
|                                                                                                                                   | Fecha: agosto 2026                                                                                                                                                                                                                           |                        |
|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                              | Página: Página 7 de 20 |

#### Artículo 4.- Acrónimos

En la presente Directiva se emplean los siguientes acrónimos:

- a) **MAI:** Mesa de Ayuda Institucional.
- b) **OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información.
- c) **PWI:** Portal Web Institucional de la Oficina de Tecnologías de la Información
- d) **SIGE:** Sistema Integrado de Gestión Educativa.
- e) **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación.
- f) **KPI:** Indicador Clave de Desempeño (Key Performance Indicator).
- g) **SLA:** Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement).
- h) **UITSIPT:** Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistema de Información y Portal de Transparencia
- i) **UNSLG:** Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

#### Artículo 5.- Marco Conceptual

Para efectos de la presente Directiva, se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Incidencia:** Evento o situación que afecta el funcionamiento normal de un servicio tecnológico institucional y requiere la intervención de la OTI.
- b) **Mesa de Ayuda:** Plataforma tecnológica destinada al registro, seguimiento, administración y cierre de solicitudes de soporte tecnológico realizadas por la comunidad universitaria.
- c) **Portal Web Institucional de la Oficina de Tecnologías de la Información:** Plataforma digital desarrollada por la OTI que centraliza información institucional, servicios tecnológicos, guías de usuario, comunicados y el acceso a la Mesa de Ayuda, constituyéndose en el punto único de acceso a los servicios tecnológicos.
- d) **Registro:** Conjunto de datos del usuario, datos de la solicitud y acciones de atención consignados en la Mesa de Ayuda.
- e) **Responsable Técnico:** Profesional de la OTI encargado de atender y resolver las incidencias asignadas dentro de la Mesa de Ayuda.
- f) **Ticket:** Código único generado automáticamente por el sistema para identificar y realizar el seguimiento de una solicitud de soporte desde su registro hasta su cierre.
- g) **Trazabilidad:** Capacidad del sistema para registrar y controlar todas las actividades realizadas durante el ciclo de vida de una incidencia, desde su creación hasta su cierre.
- h) **Usuario:** Integrante de la comunidad universitaria que utiliza los servicios tecnológicos institucionales, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo.

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" |                        |
|                                                                                  | Código: DIR-UITSIPT-OTI                                                                                                                                                                                                                      |                        |
|                                                                                  | Versión: 01                                                                                                                                                                                                                                  |                        |
|                                                                                  | Fecha: agosto 2026                                                                                                                                                                                                                           |                        |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                              | Página: Página 8 de 20 |

## Artículo 6.- Ámbito de aplicación

Las disposiciones de la presente Directiva son de alcance y de cumplimiento obligatorio para todas las Facultades y dependencias de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" que hagan uso de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), comprendiendo a:

- Las Facultades de la Universidad, incluyendo a sus decanaturas, escuelas profesionales, departamentos académicos y unidades administrativas.
- Las dependencias administrativas, oficinas, direcciones y unidades orgánicas de la Universidad.
- Los estudiantes de pregrado y posgrado, los docentes ordinarios y contratados y el personal administrativo, en su condición de usuarios de los servicios tecnológicos.
- El personal de la Oficina de Tecnologías de la Información responsable de la administración y operación del Portal Web Institucional (PWI) y de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI).

## Artículo 7.- Responsabilidades generales en el proceso de atención de solicitudes en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI).

- El Decano de cada Facultad** y el jefe de cada dependencia, o el que haga sus veces, son responsables de disponer que el personal a su cargo registre las incidencias tecnológicas exclusivamente a través de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI), promover su uso entre la comunidad de su unidad y abstenerse de canalizar requerimientos de soporte por medios distintos a los establecidos en la presente Directiva.
- El Usuario** es responsable de registrar sus solicitudes a través del Portal Web Institucional (PWI), proporcionar información veraz y completa, adjuntar las evidencias que correspondan, realizar el seguimiento de su ticket y confirmar la conformidad de la solución brindada.
- El Responsable Técnico** es responsable de atender las incidencias que le sean asignadas dentro de los plazos establecidos; registrar en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) las acciones realizadas; solicitar, cuando corresponda, información adicional al usuario; documentar la solución implementada; y mantener actualizado el estado del ticket hasta su resolución.
- El Administrador de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI)** es responsable de administrar la configuración funcional y operativa de la plataforma; gestionar las cuentas y perfiles de acceso; revisar, clasificar y asignar las solicitudes; supervisar el cumplimiento de los plazos; verificar la calidad y trazabilidad de los registros; y generar los reportes e indicadores institucionales.
- El Director de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)** es responsable de la dirección estratégica del servicio; aprobar la designación de los responsables y del Administrador de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI); supervisar el cumplimiento de la presente Directiva; aprobar la incorporación de nuevos servicios a la Mesa de Ayuda Institucional (MAI); resolver las controversias de competencia entre las áreas; e informar a las autoridades universitarias sobre el desempeño de la plataforma.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA<br>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL<br>REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS<br>TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE<br>LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" | Código: DIR-UISTIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          | Página: Página 9 de 20  |

## **Artículo 8.- Responsabilidades de la Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia.**

- a) **La Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia**, o quien haga sus veces, tiene a su cargo la gestión técnica, operativa y funcional del Portal Web Institucional (PWI) y de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI), así como la coordinación y supervisión del personal técnico asignado a la Unidad, garantizando la continuidad, seguridad, disponibilidad y mejora de los servicios tecnológicos comprendidos en la presente Directiva.
- b) **En materia de infraestructura tecnológica**, le corresponde garantizar la disponibilidad de la infraestructura física y virtual que soporta el Portal Web Institucional (PWI) y la Mesa de Ayuda Institucional (MAI); administrar los servidores, redes, conectividad, almacenamiento y mecanismos de seguridad; ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura; efectuar los respaldos y procedimientos de recuperación; atender las incidencias de redes, conectividad, equipos y periféricos; y activar, cuando corresponda, las medidas de continuidad y contingencia del servicio.
- c) **En materia de sistemas de información**, le corresponde administrar técnicamente la aplicación Mesa de Ayuda Institucional (MAI); ejecutar el mantenimiento correctivo y evolutivo del software y de sus integraciones; configurar los módulos, flujos, categorías, roles y notificaciones; atender las incidencias relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE), las plataformas institucionales y las bases de datos; gestionar las versiones y la documentación técnica.

## **CAPÍTULO II DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

### **SUBCAPÍTULO I PORTAL WEB INSTITUCIONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

#### **Artículo 9.- Definición**

El Portal Web Institucional (PWI) es la plataforma digital que concentra la información institucional de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), el catálogo de servicios tecnológicos, el estado operativo de los servicios, las guías y manuales de usuario, las noticias y comunicados oficiales, así como el acceso único a la Mesa de Ayuda Institucional. Constituye el canal oficial de interacción entre la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), y la comunidad universitaria.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA<br>OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL<br>REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS<br>TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE<br>LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                          | Página: Página 10 de 20 |

## Artículo 10.- Módulos del Portal Web Institucional.

El Portal Web Institucional (PWI) se organizará bajo una arquitectura modular que comprende los siguientes módulos:

- a) Inicio.
- b) Nosotros.
- c) Autoridades y Equipo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
- d) Servicios Tecnológicos (catálogo de servicios).
- e) Estado de Servicios.
- f) Guías y Manuales.
- g) Noticias y Comunicados.
- h) Mesa de Ayuda.
- i) Contacto.

La incorporación de nuevos módulos se efectúa sin afectar la arquitectura principal del portal, conforme a los principios de escalabilidad e integración.

## Artículo 11.- Usuarios para el acceso a la Mesa de Ayuda

a) Roles de usuarios:

- **“Usuario”:** Es el integrante de la comunidad universitaria autorizado a registrar solicitudes, adjuntar evidencias, consultar el estado de sus tickets y confirmar la solución brindada, estando impedido de acceder a solicitudes de terceros.
- **“Responsable Técnico”:** Es el usuario autorizado a atender las incidencias que le sean asignadas, registrar las actividades realizadas, solicitar información adicional y documentar la solución, estando impedido de modificar la configuración del sistema.
- **“Administrador”:** Es el usuario autorizado a configurar el sistema, gestionar cuentas, administrar responsables técnicos, supervisar la atención de incidencias y generar los reportes de la plataforma.

b) Procedimiento para la creación de cuentas del Responsable Técnico y Administrador: **el responsable de la Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia** solicita al Administrador de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) la creación de las cuentas del Responsable Técnico, indicando los datos del servidor o del personal designado y el rol requerido para el desarrollo de sus funciones. La creación, modificación o desactivación de cuentas con rol Administrador requiere autorización expresa del Director de la Oficina de Tecnologías de la Información.

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional<br/>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 11 de 20 |

- c) Los usuarios de la comunidad universitaria acceden a la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) a través del Portal Web Institucional (PWI), utilizando sus datos institucionales, conforme a los mecanismos de validación de identidad establecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
- d) El código de usuario y la contraseña de acceso a la plataforma son personales e intransferibles, bajo responsabilidad administrativa que derive del uso indebido de los mismos.
- e) En caso el personal con rol de Responsable Técnico o Administrador deje de prestar servicios en la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), el Administrador de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) procede a la desactivación de la cuenta respectiva.

## SUBCAPÍTULO II

### REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES EN LA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL

#### **Artículo 12.- Obligatoriedad del uso de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) y servicios comprendidos.**

- a) La Mesa de Ayuda Institucional (MAI) constituye el canal único y oficial para el registro de incidencias tecnológicas por parte de las Facultades y dependencias de la Universidad. Toda incidencia relacionada con los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) debe ser registrada obligatoriamente a través del Portal Web Institucional (PWI), generándose el ticket correspondiente para su atención.
- b) Las incidencias comunicadas por medios distintos a la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) (llamadas telefónicas, mensajería instantánea, atención presencial o comunicación directa con el personal técnico) no generan obligación de atención ni cómputo de plazos; en tales casos, el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), orientará al usuario para que registre su solicitud en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) conforme a la presente Directiva.
- c) La Mesa de Ayuda Institucional (MAI) comprende la atención de incidencias de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), entre ellos:
  - **Correo electrónico institucional:** Restablecimiento de contraseña, desbloqueo de cuentas, recuperación de acceso y validación de identidad.
  - **Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE):** Problemas de acceso y errores de autenticación.
  - **Redes y conectividad:** Incidencias de conectividad de red cableada e inalámbrica en las Facultades y dependencias.
  - **Infraestructura tecnológica:** Incidencias de equipos de cómputo, impresoras y periféricos institucionales.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 12 de 20 |

- **Software y plataformas institucionales:** Incidencias de las plataformas y sistemas de información administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
  - Otros servicios tecnológicos que la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) incorpore al catálogo de servicios publicado en el Portal Web Institucional (PWI).
- d) El catálogo de servicios habilitados en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) se publica y mantiene actualizado en el Portal Web Institucional (PWI). La incorporación de nuevos servicios es aprobada por la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y su registro a través de la plataforma resulta igualmente obligatorio desde su publicación.

### **Artículo 13.- Procesos de atención en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI)**

En la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) se realizan los siguientes procesos:

a) **Procesos a cargo del Usuario:**

- Registro de la solicitud a través del formulario estructurado del Portal Web Institucional (PWI). Adjunto de evidencias que sustenten la incidencia, de corresponder.
- Consulta y seguimiento del estado del ticket.
- Confirmación de la solución implementada.

b) **Procesos a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI):**

- Revisión y clasificación de la solicitud.
- Asignación del Responsable Técnico según el tipo de servicio.
- Atención y resolución de la incidencia.
- Registro de las actividades realizadas.
- Notificación al usuario sobre los cambios de estado.
- Cierre del ticket.

### **Artículo 14.- Procedimiento para la atención de solicitudes**

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) atiende las solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) conforme al siguiente procedimiento:

- a) El usuario accede al Portal Web Institucional (PWI) e ingresa a la Mesa de Ayuda Institucional (MAI), registrando su solicitud mediante el formulario correspondiente al tipo de servicio, adjuntando la información y evidencias requeridas.
- b) El sistema genera automáticamente un ticket con código único de seguimiento y notifica al usuario su registro.
- c) El Administrador o el sistema asigna la solicitud al Responsable Técnico correspondiente, de acuerdo con el tipo de servicio.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 13 de 20 |

- d) De existir observaciones o requerirse información adicional, el Responsable Técnico la solicita al usuario a través de la plataforma; el plazo de atención se computa nuevamente desde la subsanación de las observaciones correspondientes.
- e) De no existir observaciones, el Responsable Técnico efectúa la atención de la incidencia, registra las actividades realizadas y documenta la solución implementada.
- f) El sistema notifica al usuario el resultado de la atención mediante correo electrónico institucional, a través de la propia plataforma.
- g) El usuario aprueba la conformidad de la solución; de no registrarse observación del usuario dentro del plazo establecido por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), el ticket se cierra de manera automática.

**Artículo 15.- Plazos para la atención de las solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI).**

Los plazos para la atención de las solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) se realizarán de acuerdo con lo siguiente:

- a) Solicitudes de recuperación de contraseña del correo institucional: hasta un (1) día hábil.
- b) Solicitudes de recuperación de contraseña del Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE): hasta dos (2) días hábiles.
- c) Incidencias de redes, conectividad e infraestructura tecnológica: hasta tres (3) días hábiles.
- d) Otras incidencias de los servicios tecnológicos comprendidos en el catálogo: hasta cinco (5) días hábiles, según su complejidad.

En los casos en los que el Responsable Técnico formule observaciones o solicite información adicional al usuario, los plazos señalados en los literales precedentes se computan nuevamente desde la fecha en que el usuario subsana las observaciones correspondientes.

**Artículo 16.- Estados del ticket**

El ciclo de vida de cada solicitud se controla mediante los siguientes estados: Registrado, En revisión, Asignado, En atención, Resuelto y Cerrado, conforme al flujo establecido en el Anexo N° 1 de la presente Directiva. Todo cambio de estado es notificado automáticamente al usuario y queda registrado en el historial del ticket para efectos de trazabilidad.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 14 de 20 |

### SUBCAPÍTULO III

#### REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE SOLICITUDES

##### **Artículo 17.- Requisitos para la solicitud de recuperación de contraseña del correo institucional**

- a) Para el registro de la solicitud, el usuario debe consignar los siguientes requisitos:
- Nombres y apellidos completos.
  - Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería.
  - Cuenta de correo institucional materia de la solicitud.
  - Correo electrónico alternativo y/o número de contacto para la comunicación del resultado.
  - Condición del solicitante (estudiante, docente o personal administrativo) y dependencia o Facultad a la que pertenece.
- b) La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) valida la identidad del solicitante contrastando la información proporcionada con los registros institucionales, previa a la ejecución del restablecimiento. De existir inconsistencias no subsanables, la solicitud es observada y se comunica al usuario a través de la plataforma.

##### **Artículo 18.- Requisitos para el registro de incidencias tecnológicas**

Para el registro de incidencias del Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE) y de los demás servicios tecnológicos comprendidos en el catálogo, el usuario debe consignar los siguientes requisitos:

- a) Datos de identificación señalados en el Artículo 17. Inciso a), indicando la Facultad o dependencia desde la cual se reporta la incidencia.
- b) Tipo de servicio afectado, conforme al catálogo publicado en el Portal Web Institucional (PWI).
- c) Descripción detallada de la incidencia.
- d) Fecha y hora aproximada en que se presentó la incidencia.
- e) Capturas de pantalla, mensajes de error u otras evidencias que sustenten lo reportado, de corresponder.

### SUBCAPÍTULO IV

#### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO E INDICADORES DE DESEMPEÑO

##### **Artículo 19.- Seguridad de la información**

La Oficina de Tecnología de la Información (OTI) implementa en el Portal Web Institucional (PWI) y en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) mecanismos orientados a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, que comprenden:

|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 15 de 20 |

- a) Control de acceso por roles y perfiles.
- b) Gestión de autenticación y protección de credenciales.
- c) Registro de auditoría y trazabilidad de las acciones realizadas.
- d) Gestión y protección de sesiones.
- e) Respaldo periódico de la base de datos.
- f) Monitoreo permanente de la plataforma.
- g) Procedimientos de recuperación ante incidentes.

El tratamiento de los datos personales registrados en la plataforma se efectúa conforme a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y modificatoria.

#### **Artículo 20.- Indicadores de desempeño**

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) efectúa el seguimiento del servicio mediante los indicadores de desempeño (KPI) establecidos en el Anexo N° 2 de la presente Directiva, con frecuencia mensual, los cuales comprenden, como mínimo: solicitudes registradas, tiempo promedio de atención, tiempo promedio de resolución, porcentaje de incidencias resueltas, solicitudes por tipo de servicio, cumplimiento del tiempo de atención y distribución de solicitudes por estado.

#### **Artículo 21.- Reportes institucionales**

La Mesa de Ayuda Institucional (MAI) genera reportes de incidencias por período, por responsable, por tipo de servicio, por estado, de tiempos de atención y resolución, así como el reporte histórico de incidencias. Dichos reportes sustentan la evaluación continua del servicio, la redistribución de cargas de trabajo, la planificación de recursos y la incorporación de mejoras a la plataforma.

#### **Artículo 22.- Revisión de la información registrada en la MAI**

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) revisa de manera periódica la información registrada en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI), a fin de verificar el cumplimiento de la presente Directiva, la calidad de la atención brindada y la correcta documentación de las soluciones implementadas, promoviendo la mejora continua del servicio.

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

#### **PRIMERA. - Actualización del catálogo de servicios**

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) mantiene actualizado en el Portal Web Institucional (PWI) el catálogo de servicios tecnológicos habilitados en la Mesa de Ayuda Institucional (MAI), incorporando los nuevos servicios que administre, tales como laboratorios de cómputo, equipos multimedia, telefonía y otros de similar naturaleza. Cada incorporación es aprobada por la Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y comunicada a las Facultades y dependencias

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página 16 de 20 |

a través del Portal Web Institucional (PWI).

## **SEGUNDA. - Capacitación y difusión**

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) desarrolla actividades permanentes de capacitación dirigidas a su personal y a la comunidad universitaria, así como acciones de difusión del Portal Web Institucional (PWI) y de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI) mediante comunicados institucionales, publicaciones en el propio portal, redes institucionales, correos informativos y talleres, con la finalidad de promover la adopción del canal oficial de atención y reducir progresivamente la utilización de canales informales. Las Facultades y dependencias brindan las facilidades necesarias para la participación de su personal en dichas actividades.

## **TERCERA. - Mantenimiento y continuidad del servicio**

Las actividades de mantenimiento y continuidad del servicio se ejecutan bajo responsabilidad del Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia, quien coordina y supervisa las acciones del personal técnico asignado. Estas actividades comprenden la disponibilidad de servidores, redes y almacenamiento; los respaldos y la recuperación de la información; el mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación, sus integraciones y bases de datos; y la operatividad y actualización de los accesos, contenidos y comunicaciones del Portal Web Institucional (PWI) vinculados a la Mesa de Ayuda Institucional (MAI). Ante eventos que afecten la disponibilidad del servicio, se activa el plan de contingencia, se comunica de inmediato a los usuarios por los canales institucionales y se documenta el evento para prevenir recurrencias.

## **CUARTA. - Gestión de versiones**

La gestión de versiones de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI), está a cargo del responsable de la Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia y se administra mediante un esquema de control de versiones que documenta el número de versión, la fecha de publicación, las funcionalidades incorporadas, las mejoras implementadas, la corrección de errores y el responsable de la actualización.

## **QUINTA. - Casos no previstos**

Los casos no previstos o no contemplados expresamente en la presente Directiva son evaluados y resueltos por la Dirección de la Mesa de Ayuda Institucional (OTI), atendiendo a las circunstancias, antecedentes, consecuencias u otros aspectos pertinentes, en concordancia con las disposiciones legales e institucionales vigentes.

## **SEXTA. - Vigencia**

La presente Directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación por consejo Universitario.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Página: Página 17 de 20 |

## ANEXO N° 1

### Estados del ticket y flujo de atención en la Mesa de Ayuda Institucional

El ciclo de vida de las solicitudes registradas en la MAI se desarrolla conforme a los siguientes estados:

| N° | Estado      | Descripción                                                                                                               | Responsable                   |
|----|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1  | Registrado  | El usuario registra la solicitud a través del PWI y el sistema genera el ticket con código único.                         | Usuario / Sistema             |
| 2  | En revisión | La solicitud es revisada y clasificada según el tipo de servicio; se verifica el cumplimiento de los requisitos.          | Administrador                 |
| 3  | Asignado    | La solicitud es asignada al Responsable Técnico correspondiente.                                                          | Administrador / Sistema       |
| 4  | En atención | El Responsable Técnico ejecuta las acciones necesarias para resolver la incidencia y registra las actividades realizadas. | Responsable Técnico           |
| 5  | Resuelto    | La solución ha sido implementada y documentada; se notifica al usuario para su conformidad.                               | Responsable Técnico / Sistema |
| 6  | Cerrado     | El usuario confirma la solución o, vencido el plazo sin observación, el ticket se cierra automáticamente.                 | Usuario / Sistema             |

Todo cambio de estado genera una notificación automática al usuario y queda consignado en el historial del ticket.

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" | Código: DIR-UITSIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Página: Página 18 de 20 |

## ANEXO N° 2

### Indicadores de desempeño (KPI) de la Mesa de Ayuda Institucional (MAI)

| N° | Indicador                           | Fórmula / Unidad de medida                                                                                                        | Frecuencia | Responsable                              |
|----|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|
| 1  | Solicitudes registradas             | Número total de tickets registrados durante el período evaluado.                                                                  | Mensual    | Oficina de Tecnologías de la Información |
| 2  | Tiempo promedio de atención         | Promedio de horas transcurridas desde el registro hasta el inicio de la atención.                                                 | Mensual    | Oficina de Tecnologías de la Información |
| 3  | Tiempo promedio de resolución       | Promedio de horas requeridas para resolver completamente la incidencia.                                                           | Mensual    | Oficina de Tecnologías de la Información |
| 4  | Incidencias resueltas               | $(\text{Tickets resueltos} / \text{Tickets registrados}) \times 100$ .                                                            | Mensual    | Oficina de Tecnologías de la Información |
| 5  | Solicitudes por servicio            | Distribución de tickets por tipo de servicio (correo institucional, SIGE, redes, infraestructura y demás servicios del catálogo). | Mensual    | Oficina de Tecnologías de la Información |
| 6  | Cumplimiento del tiempo de atención | Porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los plazos del artículo 15.                                                         | Mensual    | Oficina de Tecnologías de la Información |
| 7  | Estado de las solicitudes           | Distribución de tickets según estado: registradas, asignadas, en atención, resueltas y cerradas.                                  | Mensual    | Oficina de Tecnologías de la Información |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" | Código: DIR-UISTIPT-OTI |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Versión: 01             |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Fecha: agosto 2026      |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              | Página: Página 19 de 20 |

### ANEXO N° 3

#### MODELO DE FORMATO DE REGISTRO DE SOLICITUD EN LA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL (MAI)

| Campo                       | Descripción                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N° de Ticket                | Generado automáticamente por el sistema.                                                                                                      |
| Fecha y hora de registro    | Generadas automáticamente por el sistema.                                                                                                     |
| Nombres y apellidos         | Datos completos del solicitante.                                                                                                              |
| Documento de identidad      | DNI o Carné de Extranjería.                                                                                                                   |
| Condición                   | Estudiante / Docente / Personal administrativo.                                                                                               |
| Dependencia o Facultad      | Unidad Orgánica a la que pertenece el solicitante.                                                                                            |
| Tipo de servicio            | Según el catálogo de servicios publicado en el PWI (correo institucional, SIGE, redes, infraestructura, software institucional, entre otros). |
| Descripción de la solicitud | Detalle de la incidencia, módulo o funcionalidad afectada.                                                                                    |
| Evidencias adjuntas         | Capturas de pantalla, mensajes de error u otros, de corresponder.                                                                             |
| Medio de contacto           | Correo alternativo y/o número telefónico.                                                                                                     |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  <b>Universidad Nacional</b><br><b>SAN LUIS GONZAGA</b> | <b>DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"</b> | Código: DIR-UITSIPT-OTI               |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Versión: 01                           |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Fecha: agosto 2026                    |
|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     | Página: Página <b>20</b> de <b>20</b> |

| CUADRO DE CONTROL |                                                                                                                                                                                                                                              |                                 |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| VERSIÓN           | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                  | DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN |
| 01                | DIRECTIVA PARA EL USO DE LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL REGISTRO, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS TECNOLÓGICAS DE LAS FACULTADES Y DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" | Para aprobación                 |