

Firmado digitalmente por:
FARFAN CUBA Sara Evelyn
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/10/2020 17:54:50-0500



Resolución Directoral

N° 198-2020-MIDIS/PNPAIS

Lima, 21 de octubre de 2020

VISTOS

Los Memorándums N° 203 y 299-2020-MIDIS/PNPAIS-UTI emitido por el jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información, el Informe N° 170-2020-MIDIS/PNPAIS-UPP emitido por la jefa de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe Legal N° 353-2020-MIDIS/PNPAIS-UAJ emitido por la Jefa de la Unidad de Asesoría Jurídica.

CONSIDERANDO

Que, el Programa Nacional Tambos fue creado mediante Decreto Supremo N° 016-2013-VIVIENDA, como plataforma de prestación de servicios y actividades del sector, así como de otros sectores que brinden servicios y actividades orientados a la población rural y rural dispersa, que permitan mejorar su calidad de vida, generar igualdad de oportunidades y desarrollar o fortalecer sus capacidades productivas individuales y comunitarias;

Que, a través del Decreto Supremo N° 012-2016-MIDIS, se aprobó la transferencia del Programa Nacional Tambos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; siendo que con Oficio N° 1120-2017-EF/13.01, la Secretaría General del Ministerio de Economía y Finanzas, comunica que se considera viable la creación de la Unidad Ejecutora "Programa Nacional Tambos" con el código N° 008, por lo cual corresponde su adecuación a las normas de los sistemas administrativos del sector público;

Que, mediante Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, se constituye el Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS" sobre la base del Programa Nacional Tambos, disponiendo en su Primera Disposición Complementaria Final que, a partir de la vigencia del referido Decreto Supremo, el Programa Nacional Tambos se entenderá referido a la nueva denominación Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS";

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno;

Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/10/2020 20:59:38-0500



Firmado digitalmente por:
PAREDES CHAVEZ Jorge
Christiam FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/10/2020 12:18:23-0500

Que, mediante Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS", cuyo literal l) del artículo 10° estipula que es función del Director Ejecutivo emitir resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Firmado digitalmente por:
FARFAN CUBA Sara Evelyn
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/10/2020 17:55:00-0500

Que, mediante Memorándums N° 203 y 299-2020-MIDIS/PNPAIS-UTI, en mérito al literal c) del artículo 29° del Manual de Operaciones del Programa, la Unidad de Tecnologías de la Información propone el procedimiento denominado Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS", sustentado en que el Programa, cuenta con un servicio digital proveído por tercero, que es la Plataforma de Colaboración Virtual – Zoom, el mismo que permite y facilita reuniones de trabajo de forma virtual a nivel sede central y Unidades Territoriales respectivamente; por lo que, resulta necesario regular el uso y la administración, logrando ejercer un mejor control de las demandas y una adecuada administración del servicio, en términos de evaluación del desempeño y rendimiento del servicio con orientación al usuario final y la mejora continua;

Que, con Informe N° 170-2020-MIDIS/PNPAIS-UPP, la Jefa de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, emite opinión favorable para la aprobación del Procedimiento: Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS", validado mediante correo electrónico de fecha 06 de octubre de 2020, los cambios efectuados por la Unidad de Tecnologías de la Información considerando los aportes de la Unidad de Asesoría Jurídica y la Unidad de Planeamiento y Presupuesto;

Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/10/2020 20:59:54-0500

Que, mediante el Informe Legal N° 353-2020-MIDIS/PNPAIS-UAJ la Unidad de Asesoría Jurídica considera viable la aprobación del Procedimiento Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS", dado que se ha cumplido con el procedimiento de control y registro de documentos normativas aprobado con Resolución Directoral N° 76-2018-MIDIS/PNPAIS; y además cuenta con opinión por parte de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto;

Con los vistos de la Unidad de Tecnologías de la Información, la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS y Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS;

SE RESUELVE

Firmado digitalmente por:
PAREDES CHAVEZ Jorge
Christiam FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/10/2020 12:18:37-0500

Artículo 1.- Aprobar el Procedimiento: Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS" (PAIS.GTI.P.28), el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

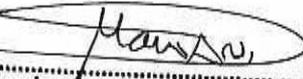
Artículo 2°. - Encargar a la Unidad de Administración que disponga las acciones necesarias para la debida y oportuna notificación a todas las Unidades del Programa, Unidades Territoriales y al Coordinador Técnico; a fin de que realicen las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo señalado en la presente Resolución.



Artículo 3°.- Encargar a la Unidad de Comunicación e Imagen del Programa disponga las acciones necesarias para la publicación de la presente resolución en el portal web institucional y en el portal de transparencia del Programa Nacional PAIS.

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:
FARFAN CUBA Sara Evelyn
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/10/2020 17:55:10-0500


.....
Mario Antonio Rios Vela
Director Ejecutivo
PROGRAMA NACIONAL "PLATAFORMAS DE ACCIÓN
PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL - PAIS"
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/10/2020 21:00:06-0500

Firmado digitalmente por:
PAREDES CHAVEZ Jorge
Christiam FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/10/2020 12:18:45-0500

	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social- PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 1 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS



Firmado digitalmente por:
MORI VARGAS Jose Lorenzo
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/10/2020 20:05:33-0500

Procedimiento: Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS" (PAIS.GTI.P.28)

CONTROL DE EMISIÓN Y CAMBIOS							
Versión N°	Revisión N°	Fecha:	Descripción	Elaborado por:	Revisado por:		Aprobado por:
01	00		Nuevo procedimiento	Unidad de Tecnologías de la Información	Unidad de Planeamiento y Presupuesto	Unidad de Asesoría Jurídica	Director Ejecutivo  V°B° María Antonia Rida Veta Director Ejecutivo PROGRAMA NACIONAL PAIS



Firmado digitalmente por:
PAREDES CHAVEZ Jorge
Christiam FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09/10/2020 16:07:26-0500

Firmado digitalmente por:
FARFAN CUBA Sara Evelyn
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/10/2020 17:55:56-0500

Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/10/2020 17:27:46-0500

	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social- PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 2 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios y adecuados, para la correcta administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS".

Con el presente procedimiento se busca facilitar las interacciones del trabajo remoto que demandan y realizan los colaboradores del Programa Nacional PAIS, en el cumplimiento de sus actividades diarias.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente documento normativo son de aplicación y de cumplimiento obligatorio de todo el personal de las Unidades Orgánicas y Unidades Territoriales del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social" - PAIS.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Para los efectos del presente documento normativo, se establecen las siguientes definiciones:

- 3.1 **Administración Estratégica:** Es el proceso de evaluación sistémica de una línea de producción o de servicios, que define sus objetivos a largo plazo, identifica metas y objetivos, desarrolla estrategias para alcanzarlos a través del uso adecuado de los recursos en términos de efectividad y eficiencia.
- 3.2 **Administrador de Tecnologías de Información (en adelante Administrador de TI):** Es la persona que conduce o que tiene a cargo el Gobierno de las Tecnologías de la Información en una determinada organización, para lo cual, haciendo uso de la administración estratégica, busca aportar valor a la misión institucional.
- 3.3 **Canal Digital:** Es el medio de contacto digital que disponen las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar y hacer seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.
- 3.4 **Formulario Web:** Se refiere a una estructura de datos en formato digital, el mismo que es elaborado con alguna de las herramientas de programación web que existen en el contexto de las tecnologías y sistemas de información. El formulario web o formato web como también se le conoce, sirve para a través de ella registrar datos de interés dentro de un proceso sistematizado, pues su uso se da con mayor frecuencia en las peticiones o gestión de requerimientos.
- 3.5 **Inclusión Digital:** Es el acceso y uso de los servicios digitales por parte de los ciudadanos a través de su identidad digital, promoviendo la ciudadanía digital.
- 3.6 **Marco de la Seguridad Digital:** Se constituye como el conjunto de principios, modelos, políticas, normas, procesos, roles, tecnología y estándares mínimos que permitan preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información en un entorno digital administrado por las entidades de la administración pública.
- 3.7 **Proveedor:** Organización o individuo que establece un acuerdo con el adquirente para el suministro de un determinado producto o servicio.
- 3.8 **Prioridad:** Es el nivel de importancia o precedencia que tiene un determinado requerimiento en relación a otros requerimientos; la asignación de la prioridad está en función del tema de la reunión, como tal se clasifican en:



Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 14/10/2020 17:28:27-0500

	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social- PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 3 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNP AIS

- (1) Regular: Necesidad que puede esperar hasta 12 horas
(2) Urgente: Necesidad que puede esperar hasta 04 horas
(3) Emergencia: Necesidad que no puede esperar ni un minuto

- 3.9 Sistema de Colaboración Virtual:** Es un servicio digital que opera sobre el internet como un canal de comunicaciones (canal digital), el mismo que es proveído por un tercero, cuyas capacidades permiten la realización de videoconferencias, telepresencia y la mensajería instantánea entre otros. Como ejemplo de estos servicios tenemos al: Google Hangouts, Jitsi Meet, Skype, Zoom, Microsoft Teams, Go To Meeting, Google Meet, etc.
- 3.10 Seguridad:** Son acciones proactivas y reactivas orientadas a proteger la información, los datos y la infraestructura de TI, de manera que las personas o sistemas no autorizados no puedan leerlos, modificarlos o acceder hacia estos sin la autorización correspondiente.
- 3.11 Seguridad Digital:** Es el estado de confianza en el entorno digital que resulta de la gestión y aplicación de un conjunto de medidas proactivas y reactivas frente a los riesgos que afectan la seguridad de las personas, la prosperidad económica y social, la seguridad nacional y objetivos nacionales en dicho entorno. Se sustenta en la articulación con actores del sector público, sector privado y otros quienes apoyan en la implementación de controles, acciones y medidas.
- 3.12 Servicio Digital:** Es aquel servicio provisto de forma parcial o total a través de Internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de forma intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.
- 3.13 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI):** Es la parte del sistema integral de gestión, basado en un enfoque del riesgo del negocio para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información; al SGSI se le debe entender como la preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, así como de los sistemas implicados en su tratamiento dentro de una organización.
- 3.14 Soporte de TI y Mesa de Ayuda:** Son las acciones de asistencia y de soporte técnico que brinda el personal especializado de la Unidad de Tecnologías de la Información a los colaboradores del Programa Nacional PAIS, en materia de uso correcto, operación y mantenimiento de los recursos de tecnologías de la información y sistemas de información (TI/SI).
- 3.15 Sesión de trabajo (sala virtual):** Es el tiempo o período que se asigna a una persona para hacer uso del servicio de colaboración virtual.
- 3.16 Tarea:** Requisito, recomendación o acción permitida, destinada a contribuir al logro de uno o más resultados de un proceso.
- 3.17 Trabajo Remoto:** Prestación de servicios subordinada con la presencia física del/la trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. Este no se limita al trabajo que puede ser realizado mediante medios informáticos, de telecomunicaciones o análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del/la trabajador/a en el centro de labores.
- 3.18 Usuario/a del servicio digital:** Es la persona que, a su requerimiento, se le asigna una sesión de trabajo virtual (sala virtual) dentro de los alcances del sistema de colaboración virtual con la que cuenta el Programa Nacional PAIS, sobre el cual tiene privilegios de usuario para la fecha y por el tiempo que le ha sido autorizado. Inclusive podría tener

Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/10/2020 17:28:47-0500



	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 4 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNP AIS

privilegios de moderador de la sala concedida, siempre y cuando así lo precise en su requerimiento.

- 3.19 Unidad Usuarla del servicio digital:** Unidad Orgánica o Unidad Territorial del Programa Nacional PAIS, que demanda o tiene la necesidad de hacer uso del sistema de colaboración virtual, en un contexto de trabajo remoto.
- 3.20 Usuario/a responsable:** Persona designada por la respectiva jefatura para hacerse cargo de la gestión de la asignación de una sala virtual, como tal será quien gestione el requerimiento conforme al procedimiento establecido.

4. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.2 Ley N° 30036, regula el teletrabajo en el Perú.
- 4.3 Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 4.4 Decreto Legislativo N° 1446, modifica la Ley N° 27658 (Ley marco de la Modernización de la Gestión del Estado).
- 4.5 Decreto de Urgencia N° 006-2020, Crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 4.6 Decreto de Urgencia N° 007-2020, Aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- 4.7 Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (Covid-19) en el Territorio Nacional.
- 4.8 Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, que estableció la creación del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS".
- 4.9 Resolución Ministerial N° 263-2017-MIDIS, aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional PAIS.
- 4.10 Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, aprueba la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 12207:2006 Tecnología de la Información. Procesos del ciclo del software – segunda edición, Guía Técnica Sobre Evaluación del Software para la Administración Pública y la Metodología Métrica V3.
- 4.11 Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, aprueba la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 4.12 Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. 2da. Edición".

5. RESPONSABILIDADES Y/O GENERALIDADES

5.1 Responsabilidades

- 5.1.1 La Unidad de Tecnologías de la Información, es la unidad responsable de administrar, operar, implementar y supervisar los servicios digitales del Programa Nacional PAIS.
- 5.1.2 La Unidad de Tecnologías de la Información monitorea el desempeño y cumplimiento del presente procedimiento, de cuyo resultado informa a la alta dirección con las alternativas de mejoras que correspondan y/o resulten ser necesarias.
- 5.1.3 En todo requerimiento de uso del sistema de colaboración virtual que formulen las unidades usuarias, la Unidad de Tecnologías de la Información actúa en el marco de las buenas prácticas y calidad de los servicios digitales, privilegiando el marco normativo del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Gobierno Digital y Transformación Digital respectivamente.

Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 14/10/2020 17:29:04-0500



 PERU Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 5 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAS

5.1.4 La administración de los servicios digitales del Programa Nacional PAIS, recae en el Administrador de TI del Programa Nacional PAIS, quien para operar y aprovechar funcionalmente estos servicios digitales, específicamente la del sistema de colaboración virtual, dispone de personal especializado de soporte técnico y mesa de ayuda. Para la ejecución del presente procedimiento se tendrá en cuenta las recomendaciones que se derivan de la administración estratégica y administración efectiva de las tecnologías de la información.

5.2 Generalidades

5.2.1 Las jefaturas de las Unidades Orgánicas y/o Unidades Territoriales (unidades usuarias) que requieran hacer uso del sistema de colaboración virtual del Programa Nacional PAIS, deben previamente designar a un responsable de su unidad para que en su representación, gestione la asignación de la sesión de trabajo (sala virtual) correspondiente ante la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información. La jefatura que no requiera ser representado para la gestión del servicio, puede formular su propio requerimiento cumpliendo con el procedimiento regular establecido.

5.2.2 La Unidad de Tecnologías de la Información, ante la existencia de más de un requerimiento de uso del sistema de colaboración virtual por parte de una misma unidad usuaria, gestiona la atención en función de la prioridad y el tema a tratar registrada en la solicitud, así como la disponibilidad de salas virtuales de la que dispone el Programa Nacional PAIS.

5.2.3 La Unidad de Tecnologías de la Información, en un escenario de no disponibilidad de salas virtuales y ante la alta demanda de asignación de salas virtuales con prioridades de atención de "EMERGENCA" y/o "URGENTE", está facultada para interrumpir una sesión de prioridad "REGULAR" en su propósito de liberar y lograr disponibilidad de salas virtuales. La facultad de interrupción del servicio se aplica también cuando se detecte uso indebido del servicio digital o haya riesgo inminente que comprometa la seguridad digital del programa.

5.2.4 De persistir el elevado número de requerimientos de uso del sistema de colaboración virtual, y no existiendo disponibilidad de salas virtuales, la Jefatura de la Unidad de Tecnologías de la Información determinará la posibilidad de hacer uso de sistemas de colaboración virtual catalogados como de uso libre, para lo cual previamente mantendrá identificado una terna de alternativas listo para entrar en operación, cuidando en todo momento que el sistema que determine usar no comprometa la seguridad digital del Programa Nacional PAIS.

5.2.5 El sistema de colaboración virtual del Programa Nacional PAIS, para los efectos de facilitar el trabajo remoto del personal del programa, estará disponible para los requerimientos regulares y urgentes, de 08:30 a 19:00 hrs. de lunes a viernes y de 09:00 a 14:00 hrs. los días sábados. Toda solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solicitudes catalogados como REGULARES, deben ser presentados con 24 horas de anticipación.
- Solicitudes catalogados como URGENTES, deben ser presentados con 02 horas de anticipación.
- En ambos casos el tiempo máximo de uso de la sala es de 2.5 horas por sesión, y el número mínimo de personas que se necesitan para hacer uso de una sala virtual es de mayor o igual a 4 personas.
- En todos los casos se deberá precisar en la solicitud, si el usuario responsable necesita se le asigne privilegios de moderación y/o control (co-anfitrión) de la sala virtual asignada, así como indicar si será necesario se grabe la sesión, el cual está sujeto a la disponibilidad de medios de almacenamiento con la que cuenta el Programa Nacional PAIS .

Firmado digitalmente por:
 CUBA ARAOZ Irma Jennypher
 FAU 20601993181 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14/10/2020 17:29:21-0500



 Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 6 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNAIS

5.2.6 Los procesos que conforman la gestión de uso del sistema de colaboración virtual del Programa Nacional PAIS son:

ITEM	PROCESOS	ACTIVIDAD / TAREA
1	Gestión del requerimiento	a) Se determina la necesidad de mantener una reunión de trabajo virtual, en términos de fecha, hora, prioridad y temática a tratar. b) Se designa al usuario responsable de la Unidad usuaria para que se haga cargo de la gestión del requerimiento. c) Se formula el requerimiento de asignación de sesión de trabajo (sala virtual) a través del formulario web establecido.
2	Gestión de la atención	a) Se evalúa el requerimiento en términos de prioridad, disponibilidad del recurso e identificación del usuario responsable. b) Se crea la sala virtual en función del requerimiento formulado. c) Se notifica las credenciales de acceso al usuario responsable. d) Se monitorea el uso correcto y seguro del servicio.
3	Gestión de la conformidad y calidad del servicio	a) Se informa del término de uso de la sala virtual concedida. b) Se completa los datos de valoración y control de calidad del servicio empleado.

5.2.7 El uso del sistema de colaboración virtual del Programa Nacional PAIS, es única y exclusivamente para los fines institucionales, por ningún motivo ésta podrá ser utilizada con fines particulares.

5.2.8 El personal que con la autorización correspondiente, haga uso del sistema de colaboración virtual, al momento de ingresar a la sesión de trabajo (sala virtual), debe cumplir con las siguientes reglas de uso y de buenas prácticas:

- Emplear de preferencia, el usuario y clave de acceso concedido para ingresar a la sala virtual.
- Colocar su nombre (perfil) de manera correcta, de tal forma que facilite su identificación de forma inmediata y segura, es decir debe colocar su nombre y apellido, así como las siglas que identifique su unidad o centro de trabajo; a continuación algunos ejemplos:

N°	PERFIL (NOMBRE)	CORRECTO	INCORRECTO	OBSERVACIÓN
1	Juan Pérez – UA	X		Para el caso de nombres demasiado extensos, trate de reducir al máximo sin perder la facilidad para su identificación.
2	Sergio Galindo - CTDAU	X		
3	Absalón Vásquez - U Junín	X		
4	Verónica Montes – UT Cusco	X		
5	J. Montes de Oca – UT Iquitos	X		
6	Soluciones Empresariales SAC		X	
7	Gestor Tambo		X	
8	Encargado de Pensiones		X	

- Mantener su micrófono y videocámara inactivos, activarlos sólo para presentarse y para cuando tenga que intervenir o interactuar con el ponente, previa autorización.
- Poner atención a las reglas de uso de la sesión que establece el moderador de la sala y ponerlo en práctica en todo momento.
- No intervenir o interferir la Interacción del otro participante.
- Cuidar que en su entorno de trabajo desde donde está accediendo al servicio digital, no existan otros equipos electrónicos en funcionamiento que podrían afectar las comunicaciones.
- No compartir las credenciales de acceso a la sesión de trabajo (sala virtual) que como invitado/a le ha sido notificado/a, pues ésta tiene el carácter de ser

Firmado digitalmente por:
 CUBA ARAOZ Irma Jennypher
 FAU 20601993181 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14/10/2020 17:29:38-0500



	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 7 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS

personal, intransferible y confidencial, a no ser que esté autorizado debidamente para hacerlo.

- h) Ser respetuoso, disciplinado, cuidadoso, responsable y reservado en el uso del servicio digital a la que ha sido invitado, solicite permiso a través de la propia herramienta virtual cuando tenga la necesidad de ser escuchado, y espere ser autorizado.

5.2.9 Todo requerimiento complementario que pueda tener y/o formular el usuario responsable en relación a la sala virtual concedida, está sujeto a la disponibilidad del servicio, pues en ningún caso se debe de alterar o perjudicar los requerimientos ya registrados de otros usuarios responsables, salvo que las partes interesadas hayan previamente coordinado y cedido su sesión de trabajo (sala virtual) en términos de fecha y hora, y/o se esté dentro de las facultades indicadas en el 5.2.3

5.2.10 El personal de soporte de TI y mesa de ayuda, que en cumplimiento de sus actividades de monitoreo y control de la operatividad del sistema de colaboración virtual, tome conocimiento de algún hecho o indicio de mal uso del servicio, afectación o riesgo probable de afectación a la seguridad integral de la infraestructura de TI y de la información del Programa, informa de manera inmediata al Jefe/a de la Unidad de Tecnologías de la Información, a fin que éste a su vez de cuenta de los hechos a las instancias correspondientes, así como disponga las acciones correctivas pertinentes y/o active el plan de gestión de riesgos de TI, de corresponder.

Firmado digitalmente por: **6. DESARROLLO**
 CUBA ARAOZ Irma Jennypher
 FAU 20601993181 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14/10/2020 17:29:57-0500

6.1 Gestión del requerimiento

Etapa	Descripción	Responsable
Identificación de la necesidad y designación del responsable del requerimiento	<p>Identifica la necesidad de reunión de trabajo virtual, estableciendo la fecha, la hora de inicio, la hora de término, el tema o temas a tratar según su importancia y la prioridad del requerimiento, así como la identidad y el número de participantes que convocarán a la reunión.</p> <p>Designa a uno de sus colaboradores de su área de responsabilidad, para que en su representación y bajo responsabilidad formule el requerimiento de conformidad con los lineamientos establecidos, quien actúa como usuario responsable de la gestión del servicio.</p>	Jefe/a de la Unidad Usuaria del servicio digital
Formulación del requerimiento	<p>Formula el requerimiento respectivo para la asignación de la sesión de trabajo (sala virtual) correspondiente, registrando los datos necesarios a través del formulario web en línea: "Registro de requerimiento de asignación de sesión de trabajo (sala virtual) en el sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional PAIS" (ver formato anexo N° 01), consignando la prioridad del requerimiento.</p> <p>Cuando no se disponga de conectividad o acceso en línea al formulario web respectivo, se podrá usar el referido formato en físico o remitido en formato digital vía correo electrónico al Jefe/a de la Unidad de Tecnologías de la Información como alternativa de contingencia.</p>	Colaborador designado como representante de la Unidad Usuaria – Usuario responsable



	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 8 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAS

6.2 Gestión de la atención

Etapa	Descripción	Responsable
Evaluación y autorización del requerimiento	<p>Supervisa y evalúa los requerimientos registrados a través del formulario web establecido, labor para la cual dispone del apoyo del personal de soporte de TI y mesa de ayuda.</p> <p>Autoriza la atención de uno o más requerimientos registrados a través del formulario web correspondiente o el formato sugerido como medio alternativo de contingencia, previa valoración de las prioridades consignadas y disponibilidad de salas en el sistema de colaboración virtual del Programa Nacional PAIS.</p> <p>En el caso que una solicitud no cumpla con los requisitos establecidos en el numeral 5.2.5, notifica en el acto a las partes interesadas y por el medio disponible más rápido, el o los motivos que dieron lugar a su no atención.</p>	Jefe/a de la Unidad de Tecnologías de la Información
Creación y asignación de la sesión de trabajo (sala virtual)	<p>Para los requerimientos autorizados, crea la sesión de trabajo (sala virtual) en el sistema de colaboración virtual del Programa Nacional PAIS, en función de la información proporcionada por el usuario responsable de la Unidad usuaria correspondiente.</p> <p>Notifica al usuario responsable de la Unidad respectiva, las credenciales de acceso a la sesión de trabajo (sala virtual) creada, haciendo uso de la herramienta de comunicación habilitada para estos fines (Canal de comunicaciones en Intranet, correo electrónico institucional u otro medio autorizado), cuidando de no afectar o comprometer la seguridad de la información del Programa.</p>	Operador de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de la UTI
Monitoreo de la operatividad del servicio	<p>Monitorea la operatividad del servicio habilitado y concedido, a fin de asegurar la funcionalidad del mismo en beneficio de la unidad usuaria del servicio, para lo cual hará uso de la herramienta de administración y control del servicio que la Unidad de Tecnologías de la Información tenga implementado y habilitado.</p> <p>Mantiene contacto permanente con el usuario responsable del requerimiento de la unidad respectiva, durante la vigencia de la sesión de trabajo (sala virtual) concedido, a fin de recibir información relevante que pudiera acontecer y/o requerirse a modo de soporte durante la sesión.</p> <p>Informa al Jefe/a de la Unidad de Tecnologías de la Información, sobre las novedades que pudieran presentarse durante la vigencia de una sesión de trabajo (sala virtual), más cuando estas tengan que ver con el mal uso del servicio o situaciones que comprometan o pongan en riesgo la seguridad digital.</p> <p>Cierra la sesión de trabajo concedido en el sistema de colaboración virtual del Programa Nacional PAIS, una vez que reciba la confirmación del término de la reunión de trabajo virtual, por parte del usuario responsable del requerimiento de la unidad respectiva.</p>	Operador de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de la UTI
Monitoreo del uso correcto y seguro del servicio	<p>Verifica que el servicio concedido sea usado de forma correcta y segura, ejerciendo control permanente sobre la veracidad de la identidad de los participantes en la sesión de trabajo (sala virtual) concedido.</p> <p>Reporta en el acto al personal de soporte técnico y mesa de ayuda sobre las incidencias de operatividad y/o mal uso del servicio según corresponda, a fin que el personal de soporte técnico adopte las medidas correctivas que sean necesarias.</p>	Colaborador designado como representante del Jefe/a de la Unidad Usuaria – Usuario responsable.

Firmado digitalmente por:
CUBA ARAOZ Irma Jennypher
FAU 20601993181 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14/10/2020 17:30:17-0500



 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social PAIS	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 9 de 12
Código: PAIS.GT.I.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS

	Informa al personal de soporte técnico y mesa de ayuda, la hora de término de uso de la sesión de trabajo (sala virtual) concedido.	
--	---	--

6.3 Gestión de la Conformidad y Calidad del Servicio

Etapa	Descripción de la actividad	Responsable
Registro de la conformidad y calidad del servicio	Notifica al usuario responsable que en representación de la unidad respectiva gestionó y ejerció control de la sesión de trabajo (sala virtual) concedido, el link de acceso al formulario web respectivo, para el registro de la conformidad, valoración y control de calidad del servicio; a través del cual se conocerá la opinión y el grado de satisfacción de los participantes en relación al servicio brindado.	Operador de Soporte Técnico y Mesa de Ayuda de la UTI
	Distribuye a los participantes de la sesión de trabajo (sala virtual) del servicio de colaboración virtual, el link del formulario web para el registro de sus opiniones, comentarios y apreciaciones referidos a la conformidad y calidad del servicio brindado por la Unidad de Tecnologías de la Información.	Colaborador designado como representante del Jefe/a de la Unidad Usuaría- Usuario responsable.

7. FORMATOS

Anexo N° 01: Formato de Registro de requerimiento de asignación de sesión de trabajo (sala virtual) en el Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional PAIS.

FLUJOGRAMAS

Anexo N° 02: Flujograma: Ejecución del requerimiento para el uso del Sistema de Colaboración Virtual del PNPAIS.

Firmado digitalmente por:
 CUBA ARAOZ Irma Jennypher
 FAU 20601993181 soft 8.
 Motivo: Day V° B°
 Fecha: 14/10/2020 17:30:41-0500



	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 10 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNPAIS

ANEXO N° 01

FORMATO DE REGISTRO DE REQUERIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE SESIÓN DE TRABAJO (SALA VIRTUAL) EN EL SERVICIO DE COLABORACIÓN VIRTUAL DEL PROGRAMA NACIONAL PAIS.

Fecha de la solicitud		Código de la solicitud	
I DE LA UNIDAD USUARIA (UNIDAD ORGÁNICA O UNIDAD TERRITORIAL)			
Unidad usuaria solicitante			
Apellidos y nombres del/la Jefe/a		DNI N°	
Correo electrónico		Móvil N°	
Apellidos y nombres del Representante designado (responsable del requerimiento)		DNI N°	
Correo Electrónico		Móvil N°	
II DEL REQUERIMIENTO			
PRIORIDAD DEL REQUERIMIENTO	REGULAR () URGENTE () EMERGENCIA ()		
Descripción del Tema o Temas:			
Fecha de la reunión	Hora inicio	Hora fin	
N° estimado de participantes / concurrentes:	Menor a 100 () Mayor a 100 ()		
Requiere de privilegios de Moderación y Control (co-Anfitrión):	Si () No ()		
OBSERVACIONES ADICIONALES			

Firmado digitalmente por:
 CUBA ARAOZ Irma Jennypher
 FAU 20601993181 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14/10/2020 17:31:03 -0500



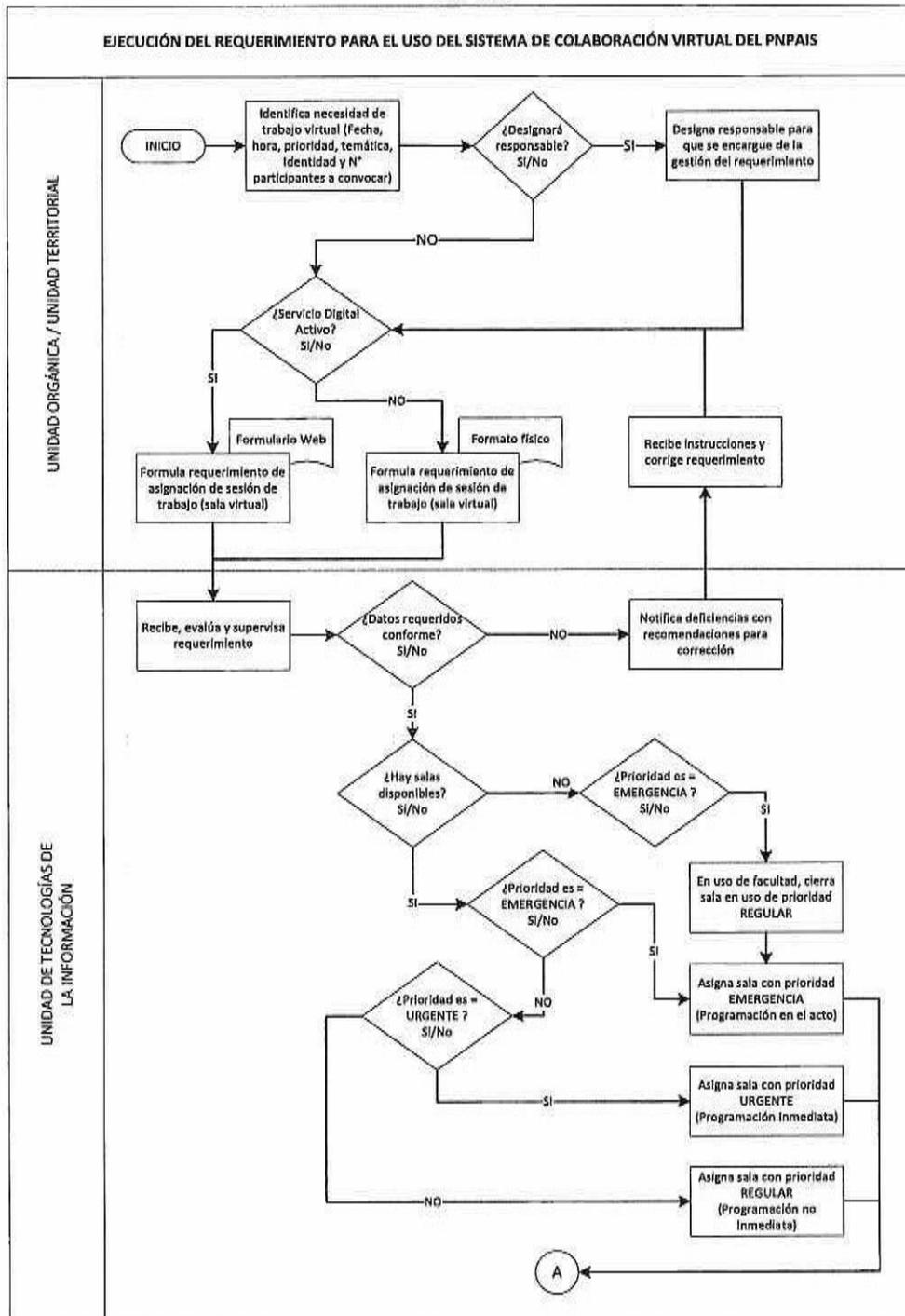
 FIRMA DEL SOLICITANTE

NOTA: Este formato será implementado y distribuido como formulario Web

	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 11 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNAIS

ANEXO N° 02

FLUJOGRAMA: Ejecución del requerimiento para el uso del sistema de colaboración virtual del PNAIS



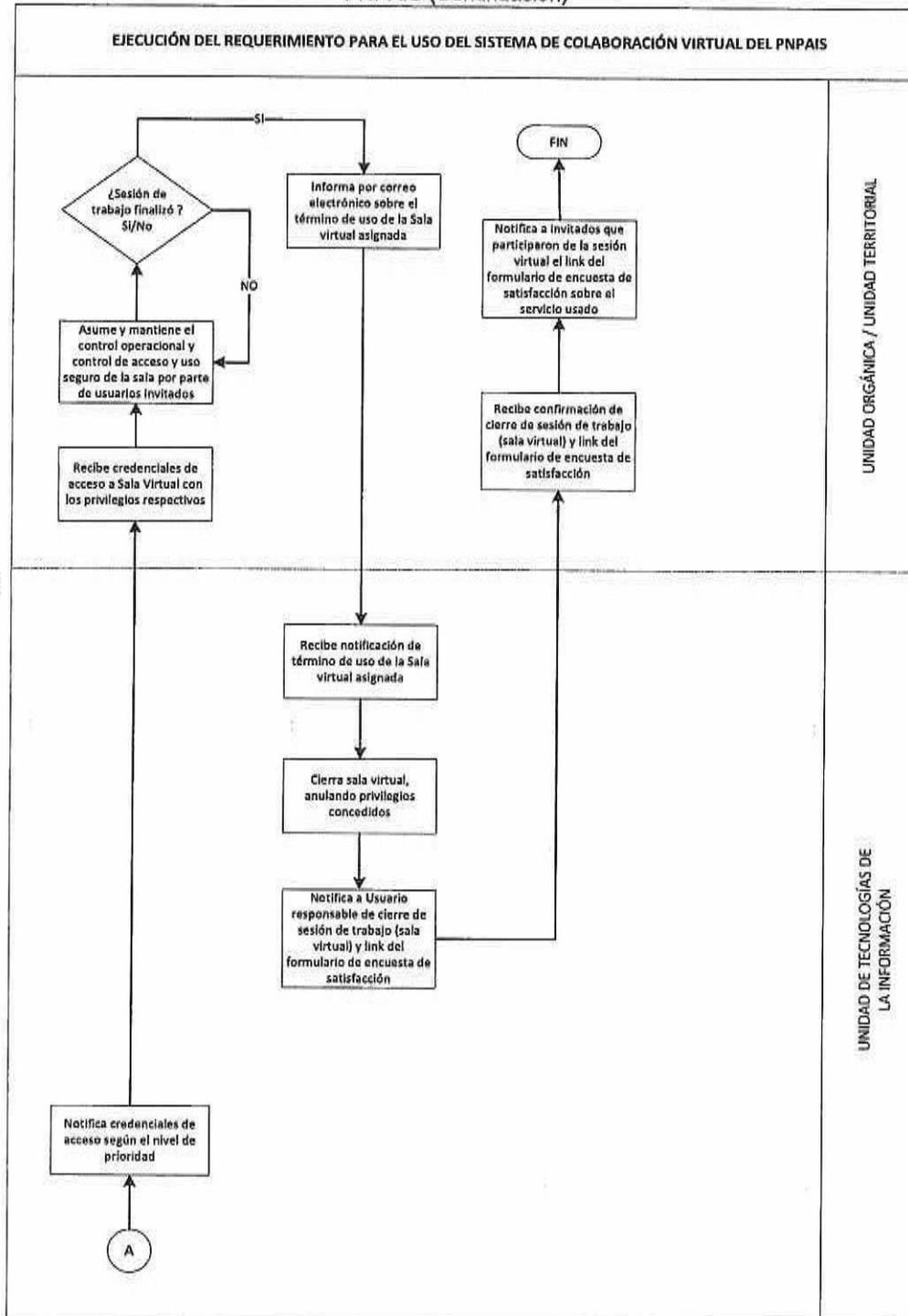
Firmado digitalmente por:
 CUBA ARAOZ Irma Jennypher
 FAU 20601993181 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14/10/2020 17:31:28-0500



	Administración y uso del Sistema de Colaboración Virtual del Programa Nacional "Plataformas de Acción para la Inclusión Social-PAIS"		
	Versión: 01	Fecha de Aprobación:	Página: 12 de 12
Código: PAIS.GTI.P.28	Elaborado por: Unidad de Tecnologías de la Información	Revisado por: Unidad de Planeamiento y Presupuesto / Unidad de Asesoría Jurídica	Aprobado por: Director Ejecutivo del PNP AIS

ANEXO N° 02

FLUJOGRAMA: Ejecución del requerimiento para el uso del sistema de colaboración virtual del PNP AIS (Continuación)



Firmado digitalmente por:
 CUBA ARAOZ Irma Jennypher
 FAU 20601993181 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 14/10/2020 17:31:54-0500



Firmado digitalmente por:
 FARFAN CUBA Sara Evelyn
 FAU 20601993181 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 13/10/2020 17:56:12-0500