



PERÚ

Ministerio  
de Educación

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

## INFORME TÉCNICO N.º 02483-2025-MINEDU/SPE-OTIC-USAU

**A :** JESÚS ANGEL ESCALANTE PRADO  
Jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario

**DE :** JARDY LUIS ESPILCO LEON  
Coordinador de SIAGIE y acceso de nivel 3 de TI

**ASUNTO :** Actividades realizadas por Naysa Melanie Noblecilla Delgado

**REFERENCIA :** Informe de Servicio N° 002-2025/NMND  
Según Orden de Servicio N° 0012409

**FECHA :** Lima, 16 de diciembre de 2025

Es grato dirigirme a usted, para saludarle y a la vez manifestarle que en base a los términos de referencia de la orden del **Servicio de soporte y asistencia técnica para la atención de solicitudes y casos reportados por los usuarios del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) mediante el canal telefónico y la Mesa de Servicios - Sector 13** se ha revisado el siguiente entregable, el cual cumple con los requerimientos solicitados, otorgándole la conformidad correspondiente:

Actividades	Situación
<ul style="list-style-type: none"><li>Brindar la atención a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comuniquen a través del canal telefónico a la mesa de servicios – SIAGIE.</li><li>Atender a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comunican a través del Formulario ISOS a la Mesa de Servicios – SIAGIE.</li><li>Atender a los especialistas UGEL del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) que se comunican a través de la Mesa de Servicios – SIAGIE.</li><li>Registrar en el aplicativo de registro de atenciones SIAGIE los casos reportados por los usuarios del Sistema EBA mediante los diferentes canales de atención a la Mesa de Servicios – SIAGIE, detallando los tipos de atenciones y orientaciones brindadas en cada caso reportado.</li><li>Analizar, diagnosticar y brindar orientaciones para resolver los inconvenientes y/o dificultades encontradas en el uso del sistema.</li><li>Elaborar reportes de las atenciones de consultas brindadas mediante el registro de una bitácora.</li><li>Analizar y validar la tipología de requerimientos e incidentes presentados en el aplicativo SIAGIE y de ser necesario realizar el escalamiento correspondiente.</li><li>Participar como miembro del comité de selección de proveedores, en su condición de experto independiente, cumpliendo normativas vigentes y políticas interna.</li></ul>	Conforme a la Orden de Servicio

Se emite el presente informe para los fines pertinentes.

Atentamente,

EXPEDIENTE: OTIC2025-INT-0984751 CLAVE: A9FF91

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

[https://esinad.minedu.gob.pe/e\\_sinadmed\\_6/VDD\\_ConsultaDocumento.aspx](https://esinad.minedu.gob.pe/e_sinadmed_6/VDD_ConsultaDocumento.aspx)

[www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)

Calle Del Comercio 193  
San Borja, Lima 41, Perú  
T: (511)615 5800





1 mensaje

28 de octubre de 2025,  
7:53 p.m.

<CONTRATOS\_OTIC@minedu.gob.pe>, JOSE ANTONIO QUINONES DELGADO <JQUINONES@minedu.gob.pe>

NOBLECILLA DELGADO NAYSHA MELANIE

Por medio del presente le envío en archivo adjunto, copia de la **ORDEN DE SERVICIO Nro. 12409-2025 de UE 26** señalada en el asunto a fin de que esta sea atendida respetando el plazo de entrega y/o ejecución estipulado en la orden, términos de referencia y propuesta económica.

Cabe señalar, que se considerara como plazo de inicio a partir del día 1/11/2025

**Por favor Cualquier omisión o error en la Orden de Servicio Comunicar el mismo día notificado.**

“En virtud del Memorándum 662-2025-MINEDU-OTEPA, como toma de conciencia y formación en el marco de los Sistemas de gestión, se comparte el siguiente video: [https://mineduperu-my.sharepoint.com/personal/otepasgas\\_minedu\\_gob\\_pe/\\_layouts/15/stream.aspx?id=%2Fpersonal%2Fotepasgas%5Fminedu%5Fgob%5Fpe%2FDocuments%2FDOCUMENTACI%C3%93N%20SIG%2F07%20Apoyo%2F7%2E2%20Competencia%2F7%2E2%2E3%20Formaci%C3%B3n%2F5%20Capacitacion%20socios%20de%20negocios%2F1%2E2%20VIDEO%20PARA%20SOCIOS%20DE%20NEGOCIOS%2Emp4&nav=eyJyZWZlcnJhbEluZm8iOnsicmVmZXJyYWxBcHAI0iJPbmVEcmI2ZUZvckJ1c2luZXNzIiwicmVmZXJyYWxBcHBQbG0Zm9ybSI6IldiYiIsInJlZmVycmFsTW9kZSI6InZpZXciLCJyZWZlcnJhbFZpZXciOiJNeUZpbGVzTGlua0NvcHkiX0&ga=1&referrer=StreamWebApp%2EWeb&referrerScenario=AddressBarCopied%2Eview%2E8dca85e5%2D8312%2D4b67%2D93fe%2Db7db33f3032e](https://mineduperu-my.sharepoint.com/personal/otepasgas_minedu_gob_pe/_layouts/15/stream.aspx?id=%2Fpersonal%2Fotepasgas%5Fminedu%5Fgob%5Fpe%2FDocuments%2FDOCUMENTACI%C3%93N%20SIG%2F07%20Apoyo%2F7%2E2%20Competencia%2F7%2E2%2E3%20Formaci%C3%B3n%2F5%20Capacitacion%20socios%20de%20negocios%2F1%2E2%20VIDEO%20PARA%20SOCIOS%20DE%20NEGOCIOS%2Emp4&nav=eyJyZWZlcnJhbEluZm8iOnsicmVmZXJyYWxBcHAI0iJPbmVEcmI2ZUZvckJ1c2luZXNzIiwicmVmZXJyYWxBcHBQbG0Zm9ybSI6IldiYiIsInJlZmVycmFsTW9kZSI6InZpZXciLCJyZWZlcnJhbFZpZXciOiJNeUZpbGVzTGlua0NvcHkiX0&ga=1&referrer=StreamWebApp%2EWeb&referrerScenario=AddressBarCopied%2Eview%2E8dca85e5%2D8312%2D4b67%2D93fe%2Db7db33f3032e)”

*Atentamente*

**2 archivos adjuntos**



**FIRMA.jpg**  
23K



**OS\_2025\_12409.PDF**

500K




## Constancia de recepción

Estimado(a) ciudadano(a) NAYSHA MELANIE NOBLECILLA DELGADO,  
Le comunicamos que su expediente N° OTIC2025-INT-0984751 ha sido registrado satisfactoriamente con los siguientes datos:

DATOS DEL SOLICITANTE	
Nombres y Apellidos	NAYSHA MELANIE NOBLECILLA DELGADO
Número de Documento	72188812

DATOS DEL EXPEDIENTE	
N° Expediente	OTIC2025-INT-0984751
Fecha y hora de registro	15/12/2025 09:44:44
Documento	EXPEDIENTE S/N
Cantidad de páginas	41
Entidad	MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Oficina que recibe	MESA DE PARTES - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
Asunto	SEGUNDO Entregable OS_2025_12409 NMND 15.12.25
Medio de notificación	CORREO ELECTRÓNICO
Nombre del Proceso	

SEGUIMIENTO DEL EXPEDIENTE	
<p>Ingresar al siguiente enlace (Opción 1): <a href="https://api-enlinea.minedu.gob.pe/api/Tramite/Documentario">https://api-enlinea.minedu.gob.pe/api/Tramite/Documentario</a> Consignando el año, número de expediente y clave</p> <p><b>Año:</b> 2025 <b>Número de expediente:</b> 984751 <b>Clave:</b> 0833</p>	<p>Utilizar este QR (Opción 2):</p> 

### NOTA IMPORTANTE:

1.- La Mesa de Partes Digital - MINEDU estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos.

2.- El expediente presentado se sujeta a la verificación y eventual observación de los requisitos procedimentales, conforme a lo establecido en los artículos 124 y 136 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Atentamente,  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**INFORME DE SERVICIO Nº 002-2025/NMND**

**A :** **DANIEL FERNANDO MALDONADO GONZALEZ**  
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación

**DE :** **NAYSHA MELANIE NOBLECILLA DELGADO**

**ASUNTO :** Segundo Entregable del Servicio de Soporte Informático  
Según Orden de Servicio N° 0012409

**FECHA :** San Borja, 15 de Diciembre del 2025

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y a la vez manifestarle que en base a los Términos de Referencia de la Contratación Directa para brindar un "Servicio de soporte y asistencia técnica para la atención de solicitudes y casos reportados por los usuarios del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) mediante el canal telefónico y la Mesa de Servicios - Sector 13", elevo a continuación el siguiente entregable del servicio:

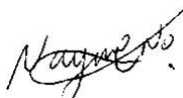
Segundo informe detallado correspondiente a las instalaciones y configuraciones de equipos informáticos considerando cuadros estadísticos con las solicitudes mensuales de resolución de tickets de las peticiones de servicio e incidentes, gráficas sobre las solicitudes realizadas por categoría y estado de solicitud, estadística de las cantidad de peticiones de servicio referentes al catálogo de servicios de TI, análisis de la demanda de solicitudes atendidas en el periodo, problemas encontrados, acciones ejecutadas y logros alcanzados, así como el detalle de las actividades realizadas en la resolución de las solicitudes, monitoreo de los tickets asignados hasta la conformidad de atención y realización o actualización del manual de configuración y/o instalación referente a las solicitudes realizadas a los usuarios finales del Ministerio de Educación; durante el plazo del segundo entregable.

Que comprende las siguientes actividades:

- Brindar la atención a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comuniquen a través del canal telefónico a la mesa de servicios – SIAGIE.
- Atender a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comunican a través del Formulario ISOS a la Mesa de Servicios – SIAGIE.
- Atender a los especialistas UGEL del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) que se comunican a través de la Mesa de Servicios – SIAGIE.
- Registrar en el aplicativo de registro de atenciones SIAGIE los casos reportados por los usuarios del Sistema EBA mediante los diferentes canales de atención a la Mesa de Servicios – SIAGIE, detallando los tipos de atenciones y orientaciones brindadas en cada caso reportado.
- Analizar, diagnosticar y brindar orientaciones para resolver los inconvenientes y/o dificultades encontradas en el uso del sistema.
- Elaborar reportes de las atenciones de consultas brindadas mediante el registro de una bitácora.
- Analizar y validar la tipología de requerimientos e incidentes presentados en el aplicativo SIAGIE y de ser necesario realizar el escalamiento correspondiente.
- Participar como miembro del comité de selección de proveedores, en su condición de experto independiente, cumpliendo normativas vigentes y políticas internas

En espera de la conformidad respectiva quedo de usted.

Atentamente,



**NAYSHA MELANIE NOBLECILLA DELGADO**  
**72188812**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

DETALLE DE LA SOLICITUD		
1	DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN	Servicio de soporte y asistencia técnica para la atención de solicitudes y casos reportados por los usuarios del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) mediante el canal telefónico y la Mesa de Servicios - Sector 13
	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN)	El presente servicio tiene como objetivo contribuir a mejorar la información cargada por parte de las II.EE en el aplicativo SIAGIE, reduciendo el porcentaje de errores y correcciones producidos por los usuarios finales en las II.EE y los tiempos de carga de información
	FINALIDAD PÚBLICA	OEI 6. Modernizar la gestión y financiamiento institucional y del sistema educativo AEI 6.4 Gobierno digital implementado en concordancia con las políticas del sistema nacional informático para el Ministerio de Educación

DETALLE DEL COLABORADOR QUE COORDINARÁ CON EL OEC Y PROVEEDOR			
2	UNIDAD ORGANIZACIONAL	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	
	PERSONAL DE CONTACTO	José Antonio Quiñones Delgado	
	CORREO ELECTRÓNICO	contratos_ofic@minedu.gob.pe jquinones@minedu.gob.pe	TELÉFONO Y ANEXO (01)615-5800 [22075]

CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO		
3	ACTIVIDADES	Brindar la atención a los usuarios del SIAGIE que se comuniquen a través del canal telefónico a la mesa de servicios - SIAGIE
		Atender a los usuarios del SIAGIE que se comunican a través del Formulario ISOS a la Mesa de Servicios - SIAGIE
		Atender a los especialistas UGEL del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) que se comunican a través de la Mesa de Servicios - SIAGIE
		Registrar en el aplicativo de registro de atenciones SIAGIE los casos reportados por los usuarios del Sistema EBA mediante los diferentes canales de atención a la Mesa de Servicios - SIAGIE, detallando los tipos de atenciones y orientaciones brindadas en cada caso reportado
		Analizar, diagnosticar y brindar orientaciones para resolver los inconvenientes y/o dificultades encontradas en el uso del sistema
		Elaborar reportes de las atenciones de consultas brindadas mediante el registro de una bitácora
		Participar como miembro del comité de selección de proveedores, en su condición de experto independiente, cumpliendo normativas vigentes y políticas internas
3	MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES (DE CORRESPONDER)	NO CORRESPONDE
	PLAN DE TRABAJO (DE CORRESPONDER)	NO CORRESPONDE
	RESULTADOS ESPERADOS O ENTREGABLES (DE CORRESPONDER)	Del 01/11/2025 hasta 30/11/2025 Primer entregable Informe de las actividades realizada conteniendo las atenciones sobre el servicio informático de soporte para la atención y registro de usuarios del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), realizadas a través de los canales de atención telefónica y formulario ISOS, considerando cuadros estadísticos por el total de atenciones realizadas así como el análisis, revisión de atención promedio por periodo, graficas sobre las atenciones realizadas por categoría, canal de atención, por ubicación (región y UGEL), estado de atención de incidentes y solicitudes asignadas. Detalle de las actividades realizadas en el proceso de gestión y resolución de las atenciones. Análisis y diagnóstico de las solicitudes atendidas en el periodo, identificando problemas encontrados y detallando acciones realizadas ejecutadas, asimismo deberá presentar un alto número de atención de tickets resueltos, correspondientes al periodo del entregable.  Del 01/12/2025 hasta 30/12/2025 Segundo entregable: Informe de las actividades realizada conteniendo las atenciones sobre el servicio informático de soporte para la atención y registro de usuarios del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE), realizadas a través de los canales de atención telefónica y formulario ISOS, considerando cuadros estadísticos por el total de atenciones realizadas así como el análisis, revisión de atención promedio por periodo, graficas sobre las atenciones realizadas por categoría, canal de atención, por ubicación (región y UGEL), estado de atención de incidentes y solicitudes asignadas. Detalle de las actividades realizadas en el proceso de gestión y resolución de las atenciones. Análisis y diagnóstico de las solicitudes atendidas en el periodo, identificando problemas encontrados y detallando acciones realizadas ejecutadas, asimismo deberá presentar un alto número de atención de tickets resueltos, correspondientes al periodo del entregable.
Nota: La fecha de inicio del servicio (del primer entregable) será en función a lo indicado por el área usuaria, o al día siguiente de notificada la orden, en cuyo caso las fechas de inicio y fin (de los entregables) podrían ser modificadas, manteniendo el plazo total de ejecución.		

LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN		
4	DIRECCIÓN EXACTA DE LA PRESTACIÓN	Av. De La Poesía N° 155 - San Borja
	HORARIO DE EJECUCIÓN (DE CORRESPONDER)	NO CORRESPONDE
	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	60 días.
	REQUIERE SER EFECTUADO FUERA DEL HORARIO DE OFICINA (DE CORRESPONDER)	NO CORRESPONDE
	MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PRESENCIAL

REQUISITOS MÍNIMOS DEL PROVEEDOR	
5	REQUISITOS DEL PROVEEDOR

	NIVEL DE FORMACIÓN		Computación e Informática y/o Ingeniería Industrial y/o Ingeniería de Sistemas y/o Comercio Exterior y Marketing Digital	CAPACITACIÓN / ENTRENAMIENTO	- Conocimientos en Ofimática
			Bachiller		Cursos, Talleres y/o similares
	REQUIERE PERSONAL ESPECIALIZADO	NO CORRESPONDE			
	TIEMPO MÍNIMO DE EXPERIENCIA	EXPERIENCIA GENERAL (en años): Experiencia general en la Administración Pública y/o Privada			2
		EXPERIENCIA ESPECIFICA (en años): Soporte y/o asistencia y/o SIAGIE y/o administración y/o computación y/u ordenamiento y/o educación y/o atención a usuarios y/o sistemas y/o tecnologías de la información y/o afines			1

UNIDAD ORGÁNICA QUE OTORGARÁ LA CONFORMIDAD Y FORMA DE PAGO				
CÓDIGO DE LA UNIDAD		Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación - USAU		
FORMA DE PAGO		POR ENTREGABLE - PREVIA CONFORMIDAD	TOTAL DE PAGOS	2 ARMADAS
Para efectos de cotización, el proveedor deberá contemplar el monto total del servicio, considerando que los pagos se realizarán de la siguiente manera: * 1er entregable: S/ 3,500.00 * 2do entregable: S/ 3,500.00				
6	<b>Conformidad</b> La conformidad de la prestación del servicio se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025. La conformidad es otorgada por el área usuaria en el plazo máximo de SIETE (7) DÍAS O MÁXIMO VEINTE (20) DÍAS, EN CASO SE REQUIERA EFECTUAR PRUEBAS QUE PERMITAN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN, computados desde el día siguiente de recibido el entregable. De existir observaciones, la DEC las comunica al CONTRATISTA, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar NO MAYOR AL 30% DEL PLAZO DEL ENTREGABLE CORRESPONDIENTE, DEPENDIENDO DE LA COMPLEJIDAD O SOFISTICACIÓN DE LAS SUBSANACIONES A REALIZAR. Si pese al plazo otorgado, EL CONTRATISTA no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la DEC puede otorgar al CONTRATISTA periodos adicionales para las correcciones pertinentes. En este supuesto corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo para subsanar sin considerar los días en los que pudiera incurrir la DEC para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes. Este procedimiento no resulta aplicable cuando los servicios manifestamente no cumplan con las características y condiciones ofrecidas, en cuyo caso la DEC no efectúa la recepción o no otorga la conformidad, según corresponda, debiendo considerarse como no ejecutada la prestación, aplicándose la penalidad que corresponda por cada día de atraso.			
	<b>Forma y Condiciones de Pago</b> El pago se realiza de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley. La DEC paga las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles. La DEC realiza el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en soles, en PAGO ÚNICO O PAGOS PARCIALES O PAGOS A CUENTA, SEGÚN CORRESPONDA, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la DEC debe contar con la siguiente documentación: - Documento en el que conste la conformidad de la prestación efectuada suscrita por el servidor responsable del ÁREA RESPONSABLE DE OTORGAR LA CONFORMIDAD. - Comprobante de pago. - OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA A SER PRESENTADA PARA EL PAGO ÚNICO O LOS PAGOS A CUENTA, DE CORRESPONDER. En caso de retraso en el pago por parte de la DEC, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, EL CONTRATISTA tiene derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 67 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.			
	<b>Garantías</b> No aplica			

PENALIDADES / VICIOS OCULTOS				
7	TIPO DE PENALIDAD A APLICAR	Según el Art. 120 del RLGC, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la entidad contratante le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso que le sea imputable. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:		
	FORMA DE CÁLCULO	Penalidad diaria = $\frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$  Donde F tiene los siguientes valores: Para bienes y servicios: F = 0.40	MONTO MÁXIMO APLICABLE	La entidad contratante puede establecer penalidades en el contrato menor. La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente.
	SE APLICARÁ PENALIDADES ADICIONALES	En caso el área usuaria disponga la aplicación de este tipo de penalidad, el cálculo se realizará de forma independiente a la penalidad por mora; siendo el monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto de la contratación.  Este tipo de penalidades deben ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.		
	PLAZO POR VICIOS OCULTOS	El contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios ofertados por un plazo no menor de un (01) año contado a partir de la conformidad otorgada por la entidad.		

CONDICIONES COMPLEMENTARIAS				
8	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	NO CORRESPONDE		
	SOPORTE TÉCNICO	NO CORRESPONDE		
	CAPACITACIÓN ENTRENAMIENTO	NO CORRESPONDE		
	GARANTÍA	NO CORRESPONDE		

9	OTRAS OBLIGACIONES DE PARTE DEL PROVEEDOR			
---	---	--	--	--

Cláusula Anticorrupción y Antisoborno	<p>A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la DEC.</p> <p>Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.</p> <p>Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la DEC, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.</p> <p>Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con la DEC.</p> <p>Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.</p> <p>Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a la DEC el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.</p>
Cláusula Solución de Controversias	<p>Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación. Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.</p>
Resolución del Contrato	<p>Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.</p> <p>De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF</p>
Cláusula Gestión de Riesgos	<p>Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.</p>
SEGUROS APLICABLES	NO CORRESPONDE
CONFIDENCIALIDAD	<p>a) EL PROVEEDOR se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, sin previa autorización escrita de EL MINEDU, información que le sea suministrada por ésta última y/o sea obtenida en el ejercicio de las actividades a desarrollarse o conozca directa o indirectamente durante el proceso de selección (procedimientos de selección o contratación por 8 UIT) o para la realización de sus tareas, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento del contrato.</p> <p>b) EL PROVEEDOR deberá mantener a perpetuidad la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que se tenga acceso a consecuencia del procedimiento de selección y la ejecución del Contrato, quedando prohibida su revelación a terceros.</p> <p>c) Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades previas a la ejecución del Contrato, durante su ejecución y la producida una vez que se haya concluido el Contrato.</p> <p>d) Dicha información puede consistir en informes, recomendaciones, cálculos, documentos y demás datos compilados o recibidos por EL PROVEEDOR.</p> <p>e) Asimismo, aun cuando sea de índole pública, la información vinculada al procedimiento de contratación, incluyendo su ejecución y conclusión, no podrá ser utilizada por EL PROVEEDOR para fines publicitarios o de difusión por cualquier medio sin obtener la autorización correspondiente de EL MINEDU.</p> <p>f) Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas informáticos y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de exclusiva propiedad de EL MINEDU. En tal sentido, queda claramente establecido que EL PROVEEDOR no tiene ningún derecho sobre los referidos productos, ni puede venderlos, cederlos o utilizarlos para otros fines que no sean los que se deriven de la ejecución del presente Contrato.</p>
PROPIEDAD INTELECTUAL	<p>a) EL PROVEEDOR se compromete a no usar el nombre de EL MINEDU ni hacer referencia al bien o servicio materia del presente contrato, en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización de EL MINEDU. Los documentos técnicos, estudios, informes, grabaciones, películas, programas y todos los demás que formen parte de su oferta y que se deriven de las prestaciones contratadas serán de propiedad exclusiva de EL MINEDU. El MINEDU no se hace responsable por el uso por cuenta del proveedor respecto de productos protegidos por las leyes aplicables a derechos de propiedad intelectual nacional o internacional.</p> <p>b) EL PROVEEDOR deberá indemnizar y eximir de cualquier responsabilidad a EL MINEDU y a sus empleados y funcionarios, por cualquier litigio, acción legal o procedimiento administrativo, reclamación, demanda, pérdida, daño, costo y gasto cualquiera sea su naturaleza, incluidos los honorarios y gastos de representación legal, en los cuales pueda incurrir EL MINEDU como resultado de cualquier trasgresión o supuesta trasgresión de cualquier patente, uso de modelo, diseño registrado, marca registrada, derechos de autor o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que estuviese registrado o de alguna otra forma existente a la fecha del Contrato debido a la instalación del servicio por parte de EL PROVEEDOR.</p> <p>c) Si se entablará una demanda o reclamación contra EL MINEDU como resultado de cualquiera de las situaciones indicadas, EL MINEDU notificará con prontitud al proveedor, y éste podrá, a su propio costo y a nombre de EL MINEDU, proceder con tales acciones legales o reclamaciones y llevar a cabo cualquier negociación pertinente para la resolución de tales demandas o reclamaciones.</p> <p>d) Si EL PROVEEDOR no cumpliera con la obligación de informar a la Entidad dentro del plazo de ley contado a partir de la fecha del recibo de tal notificación, de su intención de proceder con cualquier acción legal o reclamación, EL MINEDU tendrá derecho a emprender dichas acciones o reclamaciones a nombre propio.</p> <p>e) EL MINEDU se compromete a brindarle al proveedor, cuando éste así lo solicite, cualquier asistencia que estuviese a su alcance para que EL PROVEEDOR pueda contestar las citadas acciones legales o reclamaciones. La Entidad será reembolsada por EL PROVEEDOR por todos los gastos razonables en que hubiera incurrido.</p>



	DERECHOS PARA EL USO DE IMAGEN PERSONAL	NO CORRESPONDE
	RETIRO DEL PERSONAL ASIGNADO AL SERVICIO	NO CORRESPONDE
	COMPROMISO DE CUMPLIR Y OBSERVAR LO ESTABLECIDO EN LA LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (APROBADO MEDIANTE LEY N° 29783) Y EN SU REGLAMENTO (APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 005-2012-TR)	<p>El PROVEEDOR se compromete a cumplir y a observar lo establecido en la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento, así como de otras disposiciones legales vinculadas durante la ejecución de las prestaciones a su cargo; obligándose a dotar, proveer y/o administrar a cada uno de sus trabajadores los implementos de seguridad que corresponda de acuerdo al grado y/o nivel de riesgo que pueda evidenciarse en el desarrollo de las actividades propias de la presente contratación dentro de las instalaciones del MINEDU; así como garantizar la contratación de los respectivos seguros de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>Del mismo modo, EL PROVEEDOR se compromete a cumplir y respetar cada una de las medidas de seguridad previstas en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de EL MINEDU, bajo apercibimiento de RESOLVER EL CONTRATO en el supuesto que incumpla los requisitos dispuestos por la normatividad correspondiente; documento que será entregado por EL MINEDU a la suscripción del contrato o notificación de la Orden de Compra/Servicio.</p>
	LEY N° 31564 - LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO	Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad; conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 8 de la Ley N° 31564.
	OTRAS OBLIGACIONES DE PARTE DEL PROVEEDOR	<p>El locador de servicios a ser contratado deberá contar, de corresponder de acuerdo a la naturaleza de su prestación con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Equipo de Cómputo.</li> <li>* Conectividad a internet para realizar las actividades señaladas en el numeral 3 del presente documento.</li> <li>* Software actualizado que evite ataques, pérdida o fuga de información.</li> <li>* Constancia vigente del cuestionario de salud durante el periodo de la prestación del servicio.</li> </ul> <p>En caso deba asistir presencialmente, adicionalmente deberá contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Todos los implementos de seguridad indicados por el MINEDU en sus protocolos.</li> <li>* Cuestionario de salud habilitado para acceso presencial al MINEDU y/o el requerimiento que el servicio lo amerite.</li> </ul> <p>El Locador deberá contar con su lectora de DNI y su DNI electrónico habilitado para la firma correspondiente.</p>

10	Sobre la Declaración Jurada de Intereses	Es pertinente recordarle que, conforme al artículo 3 de la Ley N° 31227, las personas que participen en las actividades señaladas en dicho artículo se encuentran obligadas a presentar la declaración jurada de intereses; obligación que será exigible cuando se implemente el Sistema de Declaraciones Juradas para la Gestión de Conflictos de Intereses de la Contraloría General de la República
----	--	--

11	Responsables de la Solicitud y Autorización del Requerimiento:	Las Áreas Usuarias deben gestionar y contar necesariamente, para la contratación de servicios prestados por terceros (Locadores de Servicios), la autorización previa del órgano de Alta Dirección del cual dependen, o de la Secretaría de Planificación Estratégica, según corresponda; ello conforme a lo dispuesto en el último párrafo del numeral 8.1.1. del acápite denominado Disposiciones Específicas, concordado con el Memorándum Múltiple N° 039-2023-MINEDU/SG; debiendo además de ello adjuntar la Estructura de Costo de la prestación.
----	--	---

V°B° Y SELLO SOLICITANTE  
(RESPONSABLE DEL ÁREA USUARIA)

FIRMA Y SELLO DEL QUE AUTORIZA  
(JEFE DE OFICINA O DIRECCIÓN)


 REPÚBLICA DEL PERÚ  
 ESCALANTE PRADO Jesus  
 Angel FAU 20131370998 soft  
 JEFE USAU - OTIC MINEDU  
 En señal de conformidad  
 2025/10/27 19:33:32  
 FIRMA DIGITAL  
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN


 REPÚBLICA DEL PERÚ  
 MALDONADO GONZALEZ  
 Daniel Fernando FAU  
 20131370998 hard  
 JEFE DE OTIC - MINEDU  
 En señal de conformidad  
 2025/10/27 22:55:15  
 FIRMA DIGITAL  
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN



ORDEN DE SERVICIO N° 0012409

N° Exp. SIAF : 0000020363

Página : 1 de 4

UNIDAD EJECUTORA : 026 PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000081

Día	Mes	Año
28	10	2025

1. DATOS DEL PROVEEDOR	2. CONDICIONES GENERALES
<b>Señor(es) :</b> NOBLECILLA DELGADO, NAYSHA MELANIE <b>Dirección :</b> Jr. Templo del Sol 420 LIMA / LIMA / SAN JUAN DE LURIGANCHO <b>RUC :</b> 10721888121 <b>Teléfono :</b> 991793666 <b>CCI :</b> <b>Fax :</b>	<b>N° Cuadro Adquisic:</b> 012461 <b>Tipo de Proceso :</b> CM <b>N° Contrato :</b> <b>Moneda :</b> S/. <b>T/C :</b>
<b>Concepto :</b> OTIC2025-INT-0984751-SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CASO	

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/.															
170100030781	SERVICIO	<p>SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DE SISTEMAS INFORMATICOS</p> <p>SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CASOS REPORTADOS POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (SIAGIE) MEDIANTE EL CANAL TELEFÓNICO Y LA MESA DE SERVICIOS - SECTOR 13</p> <p>Fecha Contrato del: 01/11/2025 al: 30/12/2025</p> <table><tr><th>CUOTA</th><th>PLAZO</th><th>FECHA INICIO</th><th>FECHA FIN</th><th>IMP PROGRAMADO</th></tr><tr><td>001</td><td>30</td><td>01/11/2025</td><td>30/11/2025</td><td>3,500.00</td></tr><tr><td>002</td><td>30</td><td>01/12/2025</td><td>30/12/2025</td><td>3,500.00</td></tr></table> <p>Monto Total del Contrato: S/ 7,000.00</p> <p>Oficina usuaria: - OTIC</p> <p>La entidad aplicará penalidades conforme al artículo 120 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas (LGCP).</p> <p>Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, según el acuerdo de las partes, de conformidad con lo previsto en el art. 81, numeral 81.3 de la Ley General de Contrataciones.</p> <p>De igual manera, son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos</p>	CUOTA	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	IMP PROGRAMADO	001	30	01/11/2025	30/11/2025	3,500.00	002	30	01/12/2025	30/12/2025	3,500.00	7,000.00
CUOTA	PLAZO	FECHA INICIO	FECHA FIN	IMP PROGRAMADO														
001	30	01/11/2025	30/11/2025	3,500.00														
002	30	01/12/2025	30/12/2025	3,500.00														

AFECTACION PRESUPUESTAL					
Meta/ Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto	
					S/.
0153	22.006.0008.9002.3999999.5001204	1 - 00	2.3.2 9.1 1		7,000.00

Van ... S/. 7,000.00

Facturar a nombre de : PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026	RUC : 20380795907
Dirección : CAL. DEL COMERCIO N°93 RES. LAS TORRES SAN BORJA / LIMA - LIMA - LIMA	

ELABORADO POR		ORDENACION DEL SERVICIO		CONFORMIDAD DEL SERVICIO			
ROSALINO BERMUDEZ, STEFFANNY BRISSETTE	 REPUBLICA DEL PERÚ	MONTERO PRINCIPE Luis Alberto FAU 20131370998 hard  Coordinador De Adjudicaciones Sin Proceso  En señal de conformidad  2025/10/28 17:30:39  FIRMA DIGITAL	 REPUBLICA DEL PERÚ	BARRERA RAMIREZ Johana Natali FAU 20131370998 hard  JEFA DE LA OFICINA DE LOGISTICA  En señal de conformidad  2025/10/28 18:30:22  FIRMA DIGITAL			
	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	RESPONSABLE DE ADQUISICIONES	REGISTRO NACIONAL DE ABASTECIMIENTO Y SERV. AUXILIARES				
						<table><tr><td>Fecha</td></tr><tr><td>Día Mes Año</td></tr></table>	Fecha
Fecha							
Día Mes Año							

**NOTA IMPORTANTE :**

- El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S
- Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados.
- El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sancion de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento

Puede visualizar el documento en la ruta: <https://visordigital.minedu.gob.pe/> Ingresando el siguiente código de verificación: 048DF6



ORDEN DE SERVICIO Nº 0012409

Nº Exp. SIAF : 0000020363

Página : 2 de 4

UNIDAD EJECUTORA : 026 PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000081

Día	Mes	Año
28	10	2025

1. DATOS DEL PROVEEDOR	2. CONDICIONES GENERALES
<b>Señor(es) :</b> NOBLECILLA DELGADO, NAYSHA MELANIE <b>Dirección :</b> Jr. Templo del Sol 420 LIMA / LIMA / SAN JUAN DE LURIGANCHO <b>RUC :</b> 10721888121 <b>Teléfono :</b> 991793666 <b>CCI :</b> <b>Fax :</b>	<b>Nº Cuadro Adquisic:</b> 012461 <b>Tipo de Proceso :</b> CM <b>Nº Contrato :</b> <b>Moneda :</b> S/. <b>T/C :</b>
<b>Concepto :</b> OTIC2025-INT-0984751-SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CASO	

Vienen ... 7,000.00

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/.
		cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad Ley Nº 31564". (Únicamente para las órdenes de Servicio que conlleven la contratación de Locadores de Servicio). CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORN A la notificación de la Orden, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.	

AFECCION PRESUPUESTAL

Meta/ Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto	
					S/.

Van ... S/. 7,000.00

Facturar a nombre de : PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026	RUC : 20380795907
Dirección : CAL. DEL COMERCIO Nº93 RES. LAS TORRES SAN BORJA / LIMA - LIMA - LIMA	

ELABORADO POR	ORDENACION DEL SERVICIO		CONFORMIDAD DEL SERVICIO
ROSALINO BERMUDEZ, STEFFANNY BRISSETTE			
	RESPONSABLE DE ADQUISICIONES	RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO Y SERV. AUXILIARES	
			Fecha Día Mes Año

<b>NOTA IMPORTANTE :</b> - El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S - Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados. - El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sancion de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento <b>Puede visualizar el documento en la ruta:</b> <a href="https://visordigital.minedu.gob.pe/">https://visordigital.minedu.gob.pe/</a> <b>Ingresando el siguiente código de verificación:</b> 048DF6
--



ORDEN DE SERVICIO Nº 0012409

Nº Exp. SIAF : 0000020363

Página : 3 de 4

UNIDAD EJECUTORA : 026 PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000081

Día	Mes	Año
28	10	2025

1. DATOS DEL PROVEEDOR	2. CONDICIONES GENERALES
<b>Señor(es) :</b> NOBLECILLA DELGADO, NAYSHA MELANIE <b>Dirección :</b> Jr. Templo del Sol 420 LIMA / LIMA / SAN JUAN DE LURIGANCHO <b>RUC :</b> 10721888121 <b>Teléfono :</b> 991793666 <b>CCI :</b> <b>Fax :</b>	<b>Nº Cuadro Adquisic:</b> 012461 <b>Tipo de Proceso :</b> CM <b>Nº Contrato :</b> <b>Moneda :</b> S/. <b>T/C :</b>
<b>Concepto :</b> OTIC2025-INT-0984751-SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CASO	

Vienen ... 7,000.00

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/.
		Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE. Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato (Orden). Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar. Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.	

AFECTACION PRESUPUESTAL

Meta/ Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto	
					S/.

Van ... S/. 7,000.00

Facturar a nombre de : PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026	RUC : 20380795907
Dirección : CAL. DEL COMERCIO Nº93 RES. LAS TORRES SAN BORJA / LIMA - LIMA - LIMA	

ELABORADO POR	ORDENACION DEL SERVICIO		CONFORMIDAD DEL SERVICIO
ROSALINO BERMUDEZ, STEFFANNY BRISSETTE			
	RESPONSABLE DE ADQUISICIONES	RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO Y SERV. AUXILIARES	
			Fecha Día Mes Año

<b>NOTA IMPORTANTE :</b> - El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S - Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados. - El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sancion de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento	
Puede visualizar el documento en la ruta: <a href="https://visordigital.minedu.gob.pe/">https://visordigital.minedu.gob.pe/</a>	Ingresando el siguiente código de verificación: 048DF6



UNIDAD EJECUTORA : 026 PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026  
NRO. IDENTIFICACIÓN : 000081

Día	Mes	Año
28	10	2025

1. DATOS DEL PROVEEDOR	2. CONDICIONES GENERALES
<b>Señor(es) :</b> NOBLECILLA DELGADO, NAYSHA MELANIE <b>Dirección :</b> Jr. Templo del Sol 420 LIMA / LIMA / SAN JUAN DE LURIGANCHO <b>CCI :</b> <b>RUC :</b> 10721888121 <b>Teléfono :</b> 991793666 <b>Fax :</b>	<b>Nº Cuadro Adquisic:</b> 012461 <b>Tipo de Proceso :</b> CM <b>Nº Contrato :</b> <b>Moneda :</b> S/. <b>T/C :</b>
<b>Concepto :</b> OTIC2025-INT-0984751-SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CASO	

Vienen ... 7,000.00

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/.
***	*****	***** (SIETE MIL Y 00/100 SOLES) *****	*****

AFECTACION PRESUPUESTAL					
Meta/ Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto	
					S/.

TOTAL S/. 7,000.00

Facturar a nombre de : PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS - 026	RUC : 20380795907
Dirección : CAL. DEL COMERCIO Nº93 RES. LAS TORRES SAN BORJA / LIMA - LIMA - LIMA	

ELABORADO POR	ORDENACION DEL SERVICIO		CONFORMIDAD DEL SERVICIO
ROSALINO BERMUDEZ, STEFFANNY BRISSETTE			
	RESPONSABLE DE ADQUISICIONES	RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO Y SERV. AUXILIARES	
			Fecha Día Mes Año

<b>NOTA IMPORTANTE :</b> - El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S - Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados. - El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sancion de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento	
<b>Puede visualizar el documento en la ruta:</b> <a href="https://visordigital.minedu.gob.pe/">https://visordigital.minedu.gob.pe/</a> <b>Ingresando el siguiente código de verificación:</b> 048DF6	

NOBLECILLA DELGADO NAYSHA MELANIE

JR. TEMPLO DEL SOL NRO. 420 URB. MANGOMARCA LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO

TELÉFONO:

R.U.C. 10721888121

RECIBO POR HONORARIOS ELECTRONICO  
Nro: E001- 65

Recibí de: PROGRAMA EDUCACION BASICA PARA TODOS

Identificado con RUC número 20380795907

Domicilio del Usuario: CAL. DEL COMERCIO NRO. 193 RES. LAS TORRES DE SAN BORJA LIMA LIMA SAN BORJA

Forma de Pago: AL CREDITO

Domiciliado en CAL. DEL COMERCIO NRO. 193 RES. LAS TORRES DE SAN BORJA LIMA LIMA SAN BORJA

La suma de: TRES MIL QUINIENTOS Y 00/100 SOLES

Por concepto de SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y CASOS REPORTADOS POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA (SIAGIE) MEDIANTE EL CANAL TELEFÓNICO Y LA MESA DE SERVICIOS - SECTOR 13

Observación SEGÚN ORDEN DE SERVICIO N 0012409 - SEGUNDO ENTREGABLE

Inciso A DEL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA

Fecha de emisión 15 de Diciembre del 2025

Total por honorarios: 3,500.00

Retención (8 %) IR: (0.00)

Total Neto Recibido: 3,500.00 SOLES

Información del crédito

Monto Neto Pendiente de Pago : 3500.00

Total de Cuotas : 1

Cuota	Monto Cuota	Fecha
001	3500.00	2025-12-31

Cuota	Monto Cuota	Fecha
-------	-------------	-------

## Suspensiones de 4ta Categoría-Formulario 1609

### SUNAT

#### RESULTADO DE SOLICITUD - FORM. 1609

#### AÑO 2025

RUC:	10721888121
Apellidos y Nombres:	NOBLECILLA DELGADO NAYSHA MELANIE
Fecha de presentación:	10/03/2025
Número de operación:	24022973
<b>RENTA - 4ta CATEGORIA :</b>	<b>AUTORIZADO</b>





REPÚBLICA DEL PERÚ

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD

CUI

72188812-1

T

Primer Apellido  
NOBLECILLA

Segundo Apellido  
DELGADO

Prenombres  
NAYSHA MELANIE

15 03 1998



72188812



408769

Sexo  
F

Nacionalidad  
PER

Fecha de Nacimiento  
15 03 1998

Estado Civil  
SOLTERA

Fecha de Emisión  
06 12 2023

N° de Tarjeta  
0203405166

Fecha de Caducidad  
06 12 2031

Naysa M.



**Grupo de Votación**  
**242883**

### Dirección

JR. TEMPLO DEL SOL 420 URB. MANGOMARCA



Departamento/Provincia/Distrito

LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO

**Carmen Velarde Koechlin**  
Jefa Nacional

I<PER72188812<7<<<<<<<<<<<<<<<  
9803156F3112065PER<<<<<<<<<<<<2  
NOBLECILLA<<NAYSHA<MELANIE<<<<

**ANEXO N° 016**  
**CCI - CARTA DE AUTORIZACIÓN DE PAGO**  
(Para el pago con abonos en la cuenta bancaria del proveedor)

Fecha, 15 de Diciembre de 2025

Señor  
**Director General de Administración**  
UE 024  026 X 116  (Marcar con una X)

Presente.-

**Asunto: Autorización para el pago con abonos en cuenta**

Por medio de la presente, comunico a Usted que el número de **CÓDIGO DE CUENTA INTERBANCARIO (CCI)** que consta de (20 NUMEROS) es:

0	0	2	1	9	1	1	9	6	6	9	0	5	7	1	0	4	1	5	5
1	2	6	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

**PROVEEDOR:**

**NAYSHA MELANIE NOBLECILLA DELGADO**

**RUC N°** **10721888121**

Agradeciéndole se sirva disponer lo conveniente de manera que los pagos a nombre de mi representada sean abonados en la cuenta que corresponde al indicado CCI - **Cuenta de Ahorros en SOLES del BANCO:**

<b>NOMBRE DEL BANCO:</b>	<b>Banco de Crédito del Perú</b>
--------------------------	----------------------------------

Asimismo, dejo constancia que la factura a ser emitida por el suscrito (o mi representada) una vez cumplida o atendida la correspondiente Orden de Compra y/o de Servicio quedará cancelada para todos sus efectos mediante la sola acreditación del importe de la referida factura a favor de la cuenta en la entidad bancaria a que se refiere el primer párrafo de la presente.

Atentamente,

Firma:



**NOBLECILLA DELGADO NAYSHA MELANIE**

Apellidos y Nombres

**NOTA:**

**EL CCI DEBE ESTAR VINCULADO ÚNICAMENTE CON EL RUC**

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN**



# OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

## MESA DE SERVICIO SIAGIE

### Servicio:

Servicio de soporte y asistencia técnica para la atención de solicitudes y casos reportados por los usuarios del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) mediante el canal telefónico y la Mesa de Servicios - Sector 13.

**NAYSHA MELANIE NOBLECILLA DELGADO**

SEGUNDO INFORME DETALLADO



## INDICE

<b>I.</b>	<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>TERMINOLOGIA</b>	<b>6</b>
<b>IV.</b>	<b>FINALIDAD</b>	<b>7</b>
<b>V.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>7</b>
<b>VI.</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>7</b>
<b>VII.</b>	<b>DETALLE DE ACTIVIDADES</b>	<b>8</b>
	<b>7.1.- Brindar la atención a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comuniquen a través del canal telefónico a la mesa de servicios – SIAGIE.....</b>	<b>10</b>
	<b>7.2.- Atender a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comunican a través del Formulario ISOS a la Mesa de Servicios – SIAGIE.....</b>	<b>10</b>
	<b>7.3.- Atender a los especialistas UGEL del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) que se comunican a través de la Mesa de Servicios – SIAGIE .....</b>	<b>12</b>
	<b>7.4.- Registrar en el aplicativo de registro de atenciones SIAGIE los casos reportados por los usuarios del Sistema EBA mediante los diferentes canales de atención a la Mesa de Servicios – SIAGIE, detallando los tipos de atenciones y orientaciones brindadas en cada caso reportado.....</b>	<b>12</b>
<b>VIII.</b>	<b>DIAGNOSTICO</b>	<b>13</b>
<b>IX.</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>13</b>
<b>X.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>13</b>
<b>XI.</b>	<b>ANEXO</b>	<b>15</b>

## 1 INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cobertura de Atención .....	9
Tabla 2 Análisis de Actividades .....	9
Tabla 3 Análisis de Actividades del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025 .....	9
Tabla 4 Grafico de Tendencia del Tabla 3 Análisis de Actividades del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025 .....	10
Tabla 5 Avance de Cobertura por Canal Telefónico .....	10
Tabla 6 Análisis de actividades por categoría .....	11
Tabla 7 Avance de Cobertura por Formulario ISOS .....	11
Tabla 8 Avance de Cobertura de mesa de servicios .....	12
Tabla 9 Registro en el Sistema de Mantis .....	12

## 2 ANTECEDENTES

En la Mesa de Servicios - SIAGIE de la Unidad de Servicio de atención al Usuario de la Oficina de Informática es una unidad funcional, que se encarga de procesar las solicitudes de las incidencias y requerimientos de los servicios de TI que se presta a los usuarios del Ministerio de Educación.

Los usuarios cuando presenta un problema con el recurso de TI asignado o requiera algún acceso o instalación e información, la Mesa de Servicios – SIAGIE, es el primer contacto que el usuario acudirá para que le presten apoyo informático.

Las solicitudes son remitidas a la Mesa de Servicios - SIAGIE, a través de los canales de comunicación: telefonía, formularios ISOS y Sistema de Mesa de Ayuda, estas solicitudes son identificadas, gestionadas y procesadas mediante el uso de colas de atención utilizando “Tickets”.

Recibidas las solicitudes, la Mesa de Servicios - SIAGIE brindará su apoyo técnico en el menor tiempo posible satisfaciendo algún requerimiento o incidente.

La Mesa de Servicios - SIAGIE coordinara con las áreas o equipos de trabajo de las dependencias del MINEDU donde los recursos de TI están relacionados con el servicio que se encuentra impactado.

Las soluciones entregadas por parte del personal técnico son registradas, categorizadas y etiquetadas en una base de conocimiento, que servirán para responder o reaccionar en forma inmediata aquellas solicitudes posteriores que sean similares o iguales a las registradas.

Los registros de las resoluciones de incidencias y requerimientos apoyan a la Mesa de Servicios - SIAGIE en garantizar el adecuado uso del servicio, logrando mejorar en la disponibilidad, continuidad y seguridad, reduciendo posibles pérdidas en el valor del servicio.

La calidad del servicio prestado se medirá a través de indicadores definidos, que permitirá identificar las debilidades del servicio, que conllevará a mejorar los niveles de servicio prestado, hasta conseguir un grado mayor de satisfacción de los usuarios del MINEDU.

Durante el año 2011, la Oficina de Informática del Ministerio de Educación dio inicio al proceso de institucionalización del SIAGIE, en las Instituciones Educativas públicas y privadas a nivel nacional con la RD 0622-2011ED; para ello, se estableció la obligatoriedad del Sistema de Información SIAGIE en las Instituciones educativas de EBR, EBE y EBA cuyo alcance funcional es el registro de estudiante, nomina, matrícula, asistencia y el acta consolidada de evaluaciones como documentos oficiales a emitir por las Instituciones Educativas.

Se estableció que las Unidades de Gestión Educativa Local designaran a un especialista como responsable del SIAGIE a nivel de la UGEL y la Oficina de Informática asignó a los Coordinadores, Asistentes SIAGIE (locales e itinerante); cuya principal responsabilidad recaía en los coordinadores a nivel nacional que era capacitar a los especialistas, directores y docentes de las Instituciones educativas de la jurisdicción. Los asistentes SIAGIE se encargaban de brindar el soporte y orientación del uso del aplicativo en las diferentes UGEL's; de esta manera se aseguró en su totalidad que las Instituciones educativas a nivel nacional incorporen el SIAGIE como una herramienta de apoyo a la gestión de las Instituciones Educativas.

La Oficina de Informática, a inicios del 2012, implementó un servicio de atención directa a los usuarios del SIAGIE denominado "SOPORTE SIAGIE", mediante este servicio se atendían las llamadas telefónicas, correo electrónico, Facebook y presencial; cuya finalidad era brindar soporte técnico en relación al uso adecuado del sistema SIAGIE de manera permanente y sostenida en el transcurso del año escolar 2012.

Este equipo siendo parte del área de Sistemas Externos canalizo los diversos requerimientos e incidentes ocurridos en el uso funcional del sistema de Información SIAGIE, para esto se organizó dos equipos de trabajo denominados Niveles 01 y 02. El Nivel 01 atendía directamente a los usuarios y el Nivel 02 realizaba la actualización en la base de datos de manera interactiva a según requerimiento de los usuarios solicitantes. En el proceso de realizar la estabilización del aplicativo existió un alto número de incidentes y requerimientos que saturaron en un primer momento el servicio de la atención.

Ya a finales de enero de del 2013, se transfirió el equipo de Soporte SIAGIE ( 21 colaboradores del Nivel 01 y 04 colaboradores del Nivel 02) a la Oficina de Informática – OFIN como parte del área de servicios TI. Como parte de la cartera de Servicios, se denominó “Servicio SIAGIE”

Ya como parte del área de servicios TI, se estableció los lineamientos de la “Gestión de Incidentes para el Servicio SIAGIE” y con las reuniones de trabajo realizadas el 06, 07 y 21 de febrero del 2013, con el equipo de trabajo responsable de los procesos de gestión de incidentes se elaboró el manual de gestión de Incidentes del Servicio SIAGIE, en la cual se estableció el alcance, los objetivos, el propietario del servicio, las responsabilidades, los procedimientos de escalamiento y la categorización del Servicio.

A la fecha la cantidad de usuarios del SIAGIE registrados son un total de: 371,305 usuarios distribuidos entre Instituciones Educativas, UGEL y otros

- ✓ El Servicio SIAGIE, se encuentra determinado bajo el siguiente horario: de lunes a viernes de 8.00 am hasta 6.00 pm.
- ✓ Los canales de atención al usuario son: línea telefónica 615-5757, formulario ISOS.

### 3 TERMINOLOGIA

- ✓ **La Gestión de Servicios:** es un conjunto de capacidades organizativas especializadas cuyo fin es generar valor para los usuarios en forma de servicios
- ✓ **Base de conocimiento:** Es donde se encuentran todas las soluciones, además donde se registran las soluciones. (Registro de incidentes, problemas, cambios y configuración).

- ✓ **Requerimiento:** En tecnologías de la información, un requerimiento es una petición controlada de cambio.
- ✓ **Incidencia:** En tecnologías de la información, una incidencia o incidente es cualquier comportamiento inesperado de un servicio que afecta negativamente a la calidad del mismo.
- ✓ **Servicio:** Un servicio es un medio para entregar valor a los usuarios, facilitando los resultados que los usuarios quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.
- ✓ **Evento:** Es un cambio de estado que tiene importancia para la gestión de servicios de TI u otro elemento de configuración. El término también se utiliza en el sentido de una alerta o notificación creada por cualquier servicio de TI, elemento de configuración o herramienta de monitoreo. Típicamente, los eventos requieren que el personal de operaciones de TI tome acciones, y a menudo conllevan a que se registren incidentes.
- ✓ **Ficha de Incidencia:** Formato para el registro de incidencia.
- ✓ **La Gestión por Procesos o también conocido como Business Process Management (BPM):** es una manera diferente de organizar el trabajo, en la cual se pone el foco de atención en la visión del cliente. De esta forma, se gestionan los procesos de una forma estructurada y se busca su mejora continua.

Ejemplos: El enfoque de gestión por procesos es una forma de planificar, organizar y dirigir aquellos procesos que componen las actividades de las instituciones estatales. Dicho enfoque consiste en reformular las instituciones que componen el Estado. Se busca agregar valor y calidad a un producto final.

- ✓ **Escalamiento:** Un escalamiento es un procedimiento que se implementa cuando no se ha conseguido un resultado esperado de una tarea dentro de un periodo de tiempo establecido.
- ✓ **Normativa:** La normatividad es un conjunto de leyes o reglamentos que rigen conductas y procedimientos según los criterios y lineamientos de una institución u organización privada o estatal. La palabra normatividad deriva del latín norma, que significa 'escuadra'.
- ✓ **Procesamiento:** Conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.



"reunir los datos en una base que permita un proceso fácil de la información"

- ✓ **Procedimiento:** Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa. "error de procedimiento".
- ✓ **Alcance:** Director de Institución Educativa - Unidad de Gestión Educativa Local - Central de Atención SIAGIE MINEDU - Central de Atención Descentralizada - DRE Lima Metropolitana y Callao.
- ✓ **Formulario de ayuda SIAGIE – ISOS:** El formulario permite a los usuarios del SIAGIE (Especialistas SIAGIE UGEL y Directores IE), registrar sus requerimientos y adjuntar el documento de autorización que sustente dicho requerimiento de ser necesario.
- ✓ **Mantis:** Aplicativo que permite generar ticket de atención, revisar el historial de los tickets vinculados a las Institución Educativa y derivar el ticket a un especialista para su atención, de ser necesario.

## 4 FINALIDAD

Contribuir a mejorar la información cargada por parte de las II.EE en el aplicativo SIAGIE, reduciendo el porcentaje de errores y correcciones producidos por los usuarios finales en las II.EE y los tiempos de carga de información, en el periodo del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025.

## 5 OBJETIVO

Brindar soporte a usuarios del SIAGIE de Instituciones Educativas, UGEL y DRE del sector 13, vía telefónica, formulario ISOS, para la emisión formatos oficiales, tales como: Nóminas de matrícula y adicionales, Actas de Evaluación, Certificados, FUM, entre otros; así como la orientación en los procesos de Recuperación PG, subsanación de áreas a cargo, administración de usuarios, registro de asistencia, recepción y asignación de materiales, gestión de traslado, etc.; llevando el control de las atenciones brindadas del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025, a fin de contribuir a mejorar la información cargada por parte de las II.EE en el aplicativo SIAGIE, reduciendo el porcentaje de errores y correcciones producidos por los usuarios finales en las II.EE y los tiempos de carga de información.

## 6 OBJETIVO ESPECÍFICO

Brindar soporte técnico para la atención y seguimiento de las solicitudes e incidencias reportadas a través del canal telefónico y el formulario ISOS de la Mesa de Servicios SIAGIE - Grupo 17 con la finalidad

de analizar, diagnosticar y brindar orientaciones para resolver los inconvenientes y/o dificultades encontradas en el uso del sistema.

✓ Atender a usuarios de SIAGIE del sector 13, que se comuniquen mediante el formulario ISOS a la Mesa de Servicios - SIAGIE, con la finalidad de analizar, diagnosticar y brindar respuestas a los mensajes enviados por dichos usuarios con la finalidad que resuelvan los inconvenientes y/o dificultades encontradas en el uso del sistema.

✓ Atender a usuarios de SIAGIE del sector 13, que se presentan a la Mesa de Servicios - SIAGIE, con la finalidad de analizar, diagnosticar y brindar orientaciones para resolver los inconvenientes y/o dificultades encontradas en el uso del sistema.

✓ Registrar en el aplicativo de registro de atenciones SIAGIE los casos reportados por los usuarios del SIAGIE del sector 13, de los diferentes canales de atención – SIAGIE, detallando los tipos de atenciones y/o orientaciones brindadas en cada caso reportado.

## **7 DETALLE DE ACTIVIDADES**

Para la canalización del proceso de soporte de información a los usuarios del SIAGIE de las Instituciones Educativas del sector 13, se realizaron las siguientes actividades:

✓ Se Brindó la atención a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comuniquen a través del canal telefónico a la Mesa de Servicios – SIAGIE.

✓ Se atendió a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comuniquen a través del Formulario ISOS a la Mesa de Servicios – SIAGIE.

✓ Se atendió a los especialistas UGEL del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) que se comuniquen a través de la Mesa de Servicios – SIAGIE.

✓ Se realizó el registro en el aplicativo de registro de atenciones SIAGIE los casos reportados por los usuarios del Sistema EBA mediante los diferentes canales de atención a la Mesa de Servicios - SIAGIE, detallando los tipos de atenciones y orientaciones brindadas en cada caso reportado.

- ✓ Se analizó, diagnosticó y se brindaron las orientaciones para resolver los inconvenientes y/o dificultades encontradas en el uso del sistema.
- ✓ Se elaboró reportes de las atenciones de consultas brindadas mediante el registro de una bitácora.
- ✓ Se analizó y validó la tipología de requerimientos e incidentes presentados en el aplicativo SIAGIE y, de ser necesario, realizar el escalamiento correspondiente
- ✓ Se participó como miembro del comité de selección de proveedores, en su condición de experto independiente, cumpliendo normativas vigentes y políticas internas

Comprende la siguiente cobertura de alcance.

Cobertura	Valor
Cantidad de Instituciones Educativas	106,840
Cantidad de Usuarios SIAGIE(*)	107,344

Tabla 1: Cobertura de Atención

(\*) Los Usuarios son la totalidad designada para la cobertura del sector 13

#### RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL GRUPO 13

Componente	Descripción
Cantidad de Requerimientos	319
Cantidad de Incidentes	0
Días Efectivos del periodo	21

Tabla 2: Análisis de Actividades

#### ANALISIS DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS

Componente	25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025
Cantidad de Requerimientos	319
Días Efectivos del Periodo	21
Promedio diario de atención	15

Tabla 3: Análisis de Actividades del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre 2025

## ANALISIS DE ATENCION DE REQUERIMIENTOS E INCIDENCIAS

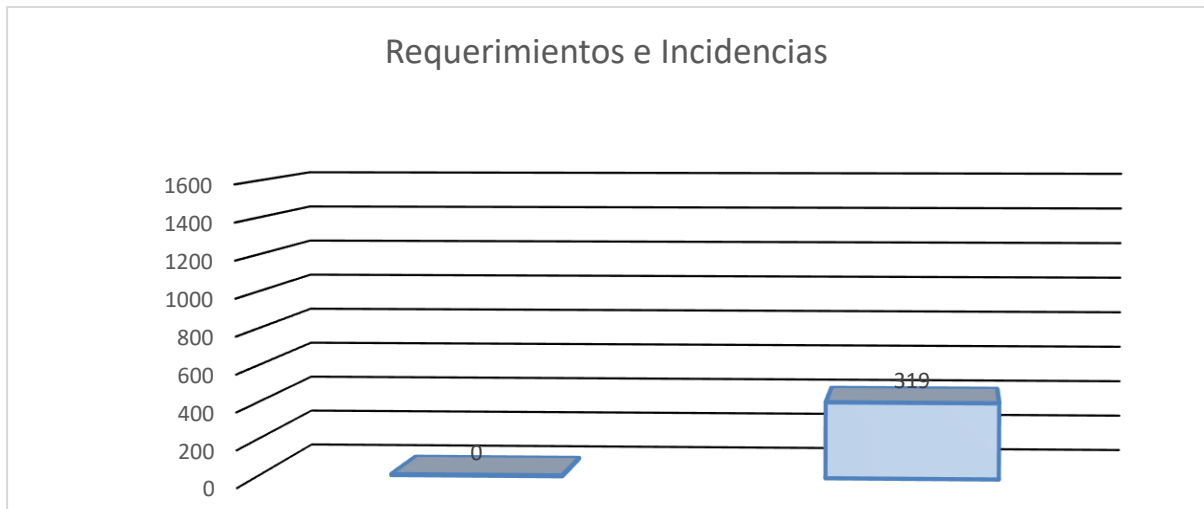


Tabla 4: Grafico de Tendencia del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025

Según se puede apreciar en la Tabla 4, la cantidad de tickets atendidos del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025 es de un total de 319 requerimientos.

### ANALISIS DE ATENCION POR CATEGORIA DE SERVICIO

#### 7.1 7.1.- Brindar la atención a los usuarios del Sistema EBA y EBR que se comuniquen a través del canal telefónico a la Mesa de Servicios – SIAGIE:

El Proceso de Atención de Soporte por el Canal del 01 al 24 de Noviembre del 2025 fue el siguiente:

#### RESUMEN DE AVANCE – CANAL TELEFONICO

Componente	Descripción
Cantidad de Requerimientos	319
Cantidad de Incidentes	0
Días Efectivos del Periodo	21

Tabla 5: Avance de Cobertura por Canal Telefónico

#### 7.2 7.2.- Atender a los usuarios del Sistema EBA y EBR

## que se comuniquen a través del Formulario ISOS a la Mesa de Servicios – SIAGIE:

El Proceso de Atención de Soporte por el Canal indicado del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2025 fue el siguiente:

Nº	Categoría	Sub Categoría	25 de Noviembre al 15 de Diciembre 2025
1	Administración IE	Actualización de datos de la IE	1
		Configuración año escolar	4
		Registro de Personal de la IE	2
		Seguridad	123
		Talleres	1
2	Asistencias	Asistencias Mensual a la I.E.	5
3	Estudiantes	Registro de Estudiantes	71
		Retiro de Estudiantes	1
4	Evaluación	Acta Consolidada de Evaluación	12
		Cierre del Registro de Calificaciones	3
		Registro de Calificaciones	20
		Reportes	5
6	Matricula	Gestión de traslados	8
		Matricula	25
		Nómina de Matricula	2
7	Mi Certificado	Emisión directa	35
8	Reportes	Orden de mérito	1
<b>TOTAL</b>			<b>319</b>

Tabla 6: Analisis de Actividades por Categoria

### RESUMEN DE AVANCE – FORMULARIO ISOS

Componente	Descripción
Cantidad de Requerimientos	319
Cantidad de Incidentes	0
Días Efectivos del Periodo	21

Tabla 7: Avance de Cobertura por Formulario ISOS

En lo que respecta al canal de Formulario ISOS en el presente periodo se ha registrado 319 requerimientos.

### **7.3 7.3.- Atender a los especialistas UGEL del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) que se comuniquen a través de la Mesa de Servicios – SIAGIE:**

El Proceso de Atención a los especialistas UGEL de SIAGIE fue el siguiente Del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre 2025.

#### **RESUMEN DE AVANCE – MESA DE SERVICIOS**

<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
Cantidad de Requerimientos	319
Cantidad de Incidentes	0
Días Efectivos del Periodo	21

Tabla 8: Avance de Cobertura de mesa de servicios

En lo que respecta al canal de la mesa de servicios (tickets generados por las UGELES descentralizadas de Lima Metropolitana, las cuales derivan a la central de atención SIAGIE para la continuidad y su respectiva atención) en el presente periodo no se ha registrado requerimientos ni incidentes.

### **7.4 7.4.- Registrar en el aplicativo de registro de atenciones SIAGIE los casos reportados por los usuarios del Sistema EBA mediante los diferentes canales de atención a la Mesa de Servicios - SIAGIE, detallando los tipos de atenciones y orientaciones brindadas en cada caso reportado:**

El proceso de registro de los requerimientos en el periodo indicado fue el cómo se presenta a continuación

#### **RESUMEN DE AVANCE – REGISTRO EN EL SISTEMA MANTIS**

<b>Componente</b>	<b>Descripción</b>
Total, de Tickets Registrados	319
Días Efectivos del Periodo	21
Promedio diario de atención	15

Se puede indicar que en la tabla 9 se registraron un total de 319 tickets en 21 días efectivos en el presente periodo.

## **8 DIAGNOSTICO**

- ✓ Se puede indicar que la metodología de atención de los procesos de soporte se ordena bajo el marco de trabajo de Gestión de Incidentes y Requerimientos.
- ✓ La Central de Atención SIAGIE, se encuentra implementado estrategias que permiten mejorar el proceso de la gestión de requerimientos y atenciones y las buenas prácticas de gestión de Servicios.

## **9 CONCLUSIÓN**

- ✓ En el periodo que comprende del 25 de Noviembre al 15 de Diciembre 2025, se atendió a los usuarios mediante Formulario ISOS con un total 319 tickets.

Las consultas realizadas con mayor frecuencia corresponden a registro de estudiantes y seguridad.

- ✓ Se brindó soporte técnico del sistema de manera oportuna a los usuarios SIAGIE (Especialistas SIAGIE DRE, Especialistas SIAGIE UGEL y directores IIEE) del Grupo 13, dando solución a los inconvenientes presentados, logrando así, que los directores IIEE puedan realizar matrículas, traslados, generación de nóminas de matrícula, registro de calificaciones, generación de actas, seguridad y registro de asistencias en la plataforma Siagie.
- ✓ En este periodo también se han derivado tickets referentes a incidentes presentados en los siguientes módulos: SIAGIE Matrícula.

### **9.1 RECOMENDACIONES**

- ✓ Publicar en la plataforma de SIAGIE los instructivos y manuales sobre las actualizaciones que se realizan en el sistema, permitiendo que los usuarios accedan a la información oportunamente.

- ✓ Que los usuarios de la Mesa de Servicio SIAGIE puedan interactuar en los diferentes módulos en SIAGIE y que el acceso no sólo sea de consulta, para que permita brindar una mejor atención a los usuarios SIAGIE.
- ✓ Que se brinde la atención oportuna de los tickets derivados, los cuales son reportados por los usuarios mediante sus canales de atención (Formulario ISOS y canal telefónico).
- ✓ Que se pueda brindar oportunamente mayor información por medio de comunicados a los usuarios, con respecto a las nuevas actualizaciones y/o mantenimiento de la plataforma.



---

NAYSHA MELANIE NOBLECILLA DELGADO

DNI N° 72188812





# ANEXO

N°	PROYECTO	TICKET	RESUMEN	FECHA	ASIGNADO	SOLICITUD
1	MSSIAGIE	3811297	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
2	MSSIAGIE	3811315	ORIENTACIÓN SOBRE PROCESO PARA GENERACIÓN DE ACTA	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

*Nayelis*

3	MSSIAGIE	3811325	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
4	MSSIAGIE	3811337	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
5	MSSIAGIE	3811355	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE ESTUDIANTE	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
6	MSSIAGIE	3811601	ORIENTACIÓN PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
7	MSSIAGIE	3811611	REGISTRAR ÁREA/TALLER	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
8	MSSIAGIE	3811719	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
9	MSSIAGIE	3811839	USUARIO NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
10	MSSIAGIE	3811917	ACTUALIZAR SITUACIÓN FINAL	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
11	MSSIAGIE	3811933	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
12	MSSIAGIE	3811973	ORIENTACIÓN PARA EMISIÓN DE CERTIFICADO DE ESTUDIANTE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
13	MSSIAGIE	3811977	SOPORTE PARA REGULARIZAR MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
14	MSSIAGIE	3811983	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
15	MSSIAGIE	3812047	NO PERMITE GENERAR ORDEN DE MÉRITO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
16	MSSIAGIE	3812217	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
17	MSSIAGIE	3812373	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
18	MSSIAGIE	3812483	PROCESO INCONCLUSO NOTAS POR PERIODO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
19	MSSIAGIE	3812487	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
20	MSSIAGIE	3812497	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
21	MSSIAGIE	3812523	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
22	MSSIAGIE	3812549	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
23	MSSIAGIE	3812563	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
24	MSSIAGIE	3812601	UNIFICACIÓN DE REGISTRO (ID) DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
25	MSSIAGIE	3812647	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
26	MSSIAGIE	3812665	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
27	MSSIAGIE	3812727	NO PERMITE AGREGAR ÁREA/TALLER	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
28	MSSIAGIE	3812883	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
29	MSSIAGIE	3812929	DUPLICIDAD EN NÓMINA DE MATRICULA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
30	MSSIAGIE	3812955	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
31	MSSIAGIE	3812969	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
32	MSSIAGIE	3812971	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
33	MSSIAGIE	3812985	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
34	MSSIAGIE	3813083	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
35	MSSIAGIE	3813105	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
36	MSSIAGIE	3813129	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
37	MSSIAGIE	3813163	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

38	MSSIAGIE	3813171	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
39	MSSIAGIE	3813223	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO COMPLETO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
40	MSSIAGIE	3813297	ORIENTACIÓN PARA GENERACIÓN Y APROBACIÓN DE ACTA	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
41	MSSIAGIE	3813481	INCONVENIENTES CON EL FORMATO DE BOLETA	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
42	MSSIAGIE	3813815	DESCARGA ARCHIVO EXCEL NOTAS POR PERIODO	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
43	MSSIAGIE	3813845	INCONVENIENTE AL REGISTRAR PG	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
44	MSSIAGIE	3813875	PENDIENTE DE APROBACIÓN	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
45	MSSIAGIE	3813899	ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
46	MSSIAGIE	3813933	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
47	MSSIAGIE	3813955	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
48	MSSIAGIE	3814327	INCONVENIENTES CON EL FORMATO DE BOLETA	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
49	MSSIAGIE	3814497	NO PUEDE GENERAR EL ACTA RECTIFICADA	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
50	MSSIAGIE	3814589	UNIFICACIÓN DE REGISTRO (ID) DE ESTUDIANTE	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
51	MSSIAGIE	3814617	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
52	MSSIAGIE	3814623	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
53	MSSIAGIE	3814829	NO PERMITE SELECCIONAR A ESTUDIANTE ACOMPAÑAMIENTO PEDAGOGICO 2024	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
54	MSSIAGIE	3814869	NO PERMITE GENERAR ACTA	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
55	MSSIAGIE	3815025	NO PERMITE GENERAR ACTA PG	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
56	MSSIAGIE	3815087	REGISTRO / ELIMINACIÓN DE RETIRO DE ESTUDIANTE	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
57	MSSIAGIE	3795261	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
58	MSSIAGIE	3795601	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
59	MSSIAGIE	3796527	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
60	MSSIAGIE	3796689	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
61	MSSIAGIE	3799297	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
62	MSSIAGIE	3815321	INCONVENIENTE AL REGISTRAR PG	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
63	MSSIAGIE	3815335	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
64	MSSIAGIE	3815561	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
65	MSSIAGIE	3815609	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
66	MSSIAGIE	3815985	CONSULTA SOBRE LA UBICACIÓN O HISTORIAL DE MATRÍCULA DE UN MENOR	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
67	MSSIAGIE	3816199	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
68	MSSIAGIE	3816219	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
69	MSSIAGIE	3816231	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
70	MSSIAGIE	3816253	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
71	MSSIAGIE	3816353	SOPORTE PARA REALIZAR TRASLADO DE ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
72	MSSIAGIE	3816405	UNIFICACIÓN DE REGISTROS (ID) DE ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
73	MSSIAGIE	3816421	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

74	MSSIAGIE	3816601	VINCULACIÓN DE TALLER A ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
75	MSSIAGIE	3799063	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
76	MSSIAGIE	3800773	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
77	MSSIAGIE	3802341	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
78	MSSIAGIE	3803603	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
79	MSSIAGIE	3805913	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
80	MSSIAGIE	3808941	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
81	MSSIAGIE	3813501	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
82	MSSIAGIE	3817003	REGISTRO DE CALIFICATIVOS PENDIENTES DE PG	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
83	MSSIAGIE	3817021	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
84	MSSIAGIE	3817037	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
85	MSSIAGIE	3817057	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
86	MSSIAGIE	3817073	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
87	MSSIAGIE	3817097	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
88	MSSIAGIE	3817461	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
89	MSSIAGIE	3817531	LIBERACIÓN DE DNI DE ESTUDIANTE	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
90	MSSIAGIE	3817633	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
91	MSSIAGIE	3817981	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
92	MSSIAGIE	3817987	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
93	MSSIAGIE	3818037	HABILITACIÓN DE USUARIO Y CLAVE DE DOCENTE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
94	MSSIAGIE	3818051	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
95	MSSIAGIE	3818065	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
96	MSSIAGIE	3818103	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
97	MSSIAGIE	3818147	NO PERMITE AGREGAR USUARIO IIEE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
98	MSSIAGIE	3818171	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
99	MSSIAGIE	3818185	ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
100	MSSIAGIE	3818269	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
101	MSSIAGIE	3818301	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
102	MSSIAGIE	3818323	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
103	MSSIAGIE	3818471	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
104	MSSIAGIE	3818713	NO PERMITE CIERRE DE PERIODO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
105	MSSIAGIE	3819233	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	11/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
106	MSSIAGIE	3819389	RESTABLECER CALIFICATIVOS DE ÁREA A CARGO	11/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
107	MSSIAGIE	3819419	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	11/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
108	MSSIAGIE	3819851	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

109	MSSIAGIE	3819867	ORIENTACIÓN SOBRE PROCESO DE RECTIFICACIÓN DE ACTAS	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
110	MSSIAGIE	3820011	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
111	MSSIAGIE	3820059	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
112	MSSIAGIE	3820129	ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
113	MSSIAGIE	3820139	REGULARIZAR MATRÍCULA DE ESTUDIANTE 2024	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
114	MSSIAGIE	3820195	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
115	MSSIAGIE	3820379	CONSULTA SOBRE LA UBICACIÓN O HISTORIAL DE MATRÍCULA DE UN MENOR	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
116	MSSIAGIE	3820483	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
117	MSSIAGIE	3820601	CORRECCIÓN DE DATOS DEL APODERADO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
118	MSSIAGIE	3820635	NO PERMITE GENERAR INFORME DE PROGRESO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
119	MSSIAGIE	3811879	NO PERMITE AGREGAR ÁREAS A SECCIÓN	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
120	MSSIAGIE	3791131	NO PERMITE GENERAR ORDEN DE MÉRITO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
121	MSSIAGIE	3811297	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
122	MSSIAGIE	3811315	ORIENTACIÓN SOBRE PROCESO PARA GENERACIÓN DE ACTA	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
123	MSSIAGIE	3811325	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
124	MSSIAGIE	3811337	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
125	MSSIAGIE	3811355	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE ESTUDIANTE	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
126	MSSIAGIE	3811601	ORIENTACIÓN PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
127	MSSIAGIE	3811611	REGISTRAR ÁREA/TALLER	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
128	MSSIAGIE	3811719	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
129	MSSIAGIE	3811839	USUARIO NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
130	MSSIAGIE	3811917	ACTUALIZAR SITUACIÓN FINAL	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
131	MSSIAGIE	3811933	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
132	MSSIAGIE	3811973	ORIENTACIÓN PARA EMISIÓN DE CERTIFICADO DE ESTUDIANTE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
133	MSSIAGIE	3811977	SOPORTE PARA REGULARIZAR MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
134	MSSIAGIE	3811983	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
135	MSSIAGIE	3812047	NO PERMITE GENERAR ORDEN DE MÉRITO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
136	MSSIAGIE	3812217	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
137	MSSIAGIE	3812373	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
138	MSSIAGIE	3812483	PROCESO INCONCLUSO NOTAS POR PERIODO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
139	MSSIAGIE	3812487	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
140	MSSIAGIE	3812497	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
141	MSSIAGIE	3812523	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
142	MSSIAGIE	3812549	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
143	MSSIAGIE	3812563	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
144	MSSIAGIE	3812601	UNIFICACIÓN DE REGISTRO (ID) DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

*Manuel*

145	MSSIAGIE	3812647	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
146	MSSIAGIE	3812665	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
147	MSSIAGIE	3812727	NO PERMITE AGREGAR ÁREA/TALLER	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
148	MSSIAGIE	3812883	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
149	MSSIAGIE	3812929	DUPLICIDAD EN NÓMINA DE MATRÍCULA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
150	MSSIAGIE	3812955	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
151	MSSIAGIE	3812969	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
152	MSSIAGIE	3812971	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
153	MSSIAGIE	3812985	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
154	MSSIAGIE	3813083	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
155	MSSIAGIE	3813105	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
156	MSSIAGIE	3813129	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
157	MSSIAGIE	3813163	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
158	MSSIAGIE	3813171	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
159	MSSIAGIE	3813223	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO COMPLETO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
160	MSSIAGIE	3813297	ORIENTACIÓN PARA GENERACIÓN Y APROBACIÓN DE ACTA	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
161	MSSIAGIE	3813481	INCONVENIENTES CON EL FORMATO DE BOLETA	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
162	MSSIAGIE	3813815	DESCARGA ARCHIVO EXCEL NOTAS POR PERIODO	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
163	MSSIAGIE	3813845	INCONVENIENTE AL REGISTRAR PG	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
164	MSSIAGIE	3813875	PENDIENTE DE APROBACIÓN	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
165	MSSIAGIE	3813899	ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
166	MSSIAGIE	3813933	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
167	MSSIAGIE	3813955	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
168	MSSIAGIE	3814327	INCONVENIENTES CON EL FORMATO DE BOLETA	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
169	MSSIAGIE	3814497	NO PUEDE GENERAR EL ACTA RECTIFICADA	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
170	MSSIAGIE	3814589	UNIFICACIÓN DE REGISTRO (ID) DE ESTUDIANTE	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
171	MSSIAGIE	3814617	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
172	MSSIAGIE	3814623	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
173	MSSIAGIE	3814829	NO PERMITE SELECCIONAR A ESTUDIANTE ACOMPAÑAMIENTO PEDAGOGICO 2024	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
174	MSSIAGIE	3814869	NO PERMITE GENERAR ACTA	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
175	MSSIAGIE	3815025	NO PERMITE GENERAR ACTA PG	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
176	MSSIAGIE	3815087	REGISTRO / ELIMINACIÓN DE RETIRO DE ESTUDIANTE	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
177	MSSIAGIE	3795261	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
178	MSSIAGIE	3795601	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
179	MSSIAGIE	3796527	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

180	MSSIAGIE	3796689	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
181	MSSIAGIE	3799297	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
182	MSSIAGIE	3815321	INCONVENIENTE AL REGISTRAR PG	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
183	MSSIAGIE	3815335	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
184	MSSIAGIE	3815561	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
185	MSSIAGIE	3815609	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
186	MSSIAGIE	3815985	CONSULTA SOBRE LA UBICACIÓN O HISTORIAL DE MATRÍCULA DE UN MENOR	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
187	MSSIAGIE	3816199	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
188	MSSIAGIE	3816219	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
189	MSSIAGIE	3816231	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
190	MSSIAGIE	3816253	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
191	MSSIAGIE	3816353	SOPORTE PARA REALIZAR TRASLADO DE ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
192	MSSIAGIE	3816405	UNIFICACIÓN DE REGISTROS (ID) DE ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
193	MSSIAGIE	3816421	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
194	MSSIAGIE	3816601	VINCULACIÓN DE TALLER A ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
195	MSSIAGIE	3799063	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
196	MSSIAGIE	3800773	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
197	MSSIAGIE	3802341	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
198	MSSIAGIE	3803603	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
199	MSSIAGIE	3805913	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
200	MSSIAGIE	3808941	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
201	MSSIAGIE	3813501	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
202	MSSIAGIE	3817003	REGISTRO DE CALIFICATIVOS PENDIENTES DE PG	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
203	MSSIAGIE	3817021	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
204	MSSIAGIE	3817037	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
205	MSSIAGIE	3817057	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
206	MSSIAGIE	3817073	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
207	MSSIAGIE	3817097	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
208	MSSIAGIE	3817461	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
209	MSSIAGIE	3817531	LIBERACIÓN DE DNI DE ESTUDIANTE	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
210	MSSIAGIE	3817633	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
211	MSSIAGIE	3817981	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
212	MSSIAGIE	3817987	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
213	MSSIAGIE	3818037	HABILITACIÓN DE USUARIO Y CLAVE DE DOCENTE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

*Manuel*

214	MSSIAGIE	3818051	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
215	MSSIAGIE	3818065	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
216	MSSIAGIE	3818103	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
217	MSSIAGIE	3818147	NO PERMITE AGREGAR USUARIO IIEE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
218	MSSIAGIE	3818171	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
219	MSSIAGIE	3818185	ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
220	MSSIAGIE	3818269	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
221	MSSIAGIE	3818301	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
222	MSSIAGIE	3818323	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
223	MSSIAGIE	3818471	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
224	MSSIAGIE	3818713	NO PERMITE CIERRE DE PERIODO	10/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
225	MSSIAGIE	3819233	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	11/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
226	MSSIAGIE	3819389	RESTABLECER CALIFICATIVOS DE ÁREA A CARGO	11/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
227	MSSIAGIE	3819419	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	11/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
228	MSSIAGIE	3819851	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
229	MSSIAGIE	3819867	ORIENTACIÓN SOBRE PROCESO DE RECTIFICACIÓN DE ACTAS	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
230	MSSIAGIE	3820011	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
231	MSSIAGIE	3820059	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
232	MSSIAGIE	3820129	ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
233	MSSIAGIE	3820139	REGULARIZAR MATRÍCULA DE ESTUDIANTE 2024	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
234	MSSIAGIE	3820195	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL ESTUDIANTE	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
235	MSSIAGIE	3820379	CONSULTA SOBRE LA UBICACIÓN O HISTORIAL DE MATRÍCULA DE UN MENOR	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
236	MSSIAGIE	3820483	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
237	MSSIAGIE	3820601	CORRECCIÓN DE DATOS DEL APODERADO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
238	MSSIAGIE	3820635	NO PERMITE GENERAR INFORME DE PROGRESO	12/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
239	MSSIAGIE	3811879	NO PERMITE AGREGAR ÁREAS A SECCIÓN	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
240	MSSIAGIE	3791131	NO PERMITE GENERAR ORDEN DE MÉRITO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
241	MSSIAGIE	3811297	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
242	MSSIAGIE	3811315	ORIENTACIÓN SOBRE PROCESO PARA GENERACIÓN DE ACTA	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
243	MSSIAGIE	3811325	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
244	MSSIAGIE	3811337	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
245	MSSIAGIE	3811355	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE ESTUDIANTE	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
246	MSSIAGIE	3811601	ORIENTACIÓN PARA EL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
247	MSSIAGIE	3811611	REGISTRAR ÁREA/TALLER	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
248	MSSIAGIE	3811719	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	25/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
249	MSSIAGIE	3811839	USUARIO NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO



250	MSSIAGIE	3811917	ACTUALIZAR SITUACIÓN FINAL	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
251	MSSIAGIE	3811933	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
252	MSSIAGIE	3811973	ORIENTACIÓN PARA EMISIÓN DE CERTIFICADO DE ESTUDIANTE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
253	MSSIAGIE	3811977	SOPORTE PARA REGULARIZAR MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
254	MSSIAGIE	3811983	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
255	MSSIAGIE	3812047	NO PERMITE GENERAR ORDEN DE MÉRITO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
256	MSSIAGIE	3812217	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
257	MSSIAGIE	3812373	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	26/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
258	MSSIAGIE	3812483	PROCESO INCONCLUSO NOTAS POR PERIODO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
259	MSSIAGIE	3812487	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
260	MSSIAGIE	3812497	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
261	MSSIAGIE	3812523	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
262	MSSIAGIE	3812549	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
263	MSSIAGIE	3812563	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
264	MSSIAGIE	3812601	UNIFICACIÓN DE REGISTRO (ID) DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
265	MSSIAGIE	3812647	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
266	MSSIAGIE	3812665	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
267	MSSIAGIE	3812727	NO PERMITE AGREGAR ÁREA/TALLER	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
268	MSSIAGIE	3812883	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
269	MSSIAGIE	3812929	DUPLICIDAD EN NÓMINA DE MATRICULA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
270	MSSIAGIE	3812955	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
271	MSSIAGIE	3812969	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
272	MSSIAGIE	3812971	USUARIO DOCENTE/AUXILIAR NO PUEDE REGISTRAR ASISTENCIA	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
273	MSSIAGIE	3812985	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	27/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
274	MSSIAGIE	3813083	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
275	MSSIAGIE	3813105	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA DE ESTUDIANTE	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
276	MSSIAGIE	3813129	ORIENTACIÓN ELIMINACIÓN ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE.	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
277	MSSIAGIE	3813163	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
278	MSSIAGIE	3813171	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
279	MSSIAGIE	3813223	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO COMPLETO	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
280	MSSIAGIE	3813297	ORIENTACIÓN PARA GENERACIÓN Y APROBACIÓN DE ACTA	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
281	MSSIAGIE	3813481	INCONVENIENTES CON EL FORMATO DE BOLETA	28/11/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
282	MSSIAGIE	3813815	DESCARGA ARCHIVO EXCEL NOTAS POR PERIODO	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
283	MSSIAGIE	3813845	INCONVENIENTE AL REGISTRAR PG	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
284	MSSIAGIE	3813875	PENDIENTE DE APROBACIÓN	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

285	MSSIAGIE	3813899	ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO ASOCIADO A USUARIO SIAGIE	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
286	MSSIAGIE	3813933	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
287	MSSIAGIE	3813955	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
288	MSSIAGIE	3814327	INCONVENIENTES CON EL FORMATO DE BOLETA	1/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
289	MSSIAGIE	3814497	NO PUEDE GENERAR EL ACTA RECTIFICADA	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
290	MSSIAGIE	3814589	UNIFICACIÓN DE REGISTRO (ID) DE ESTUDIANTE	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
291	MSSIAGIE	3814617	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
292	MSSIAGIE	3814623	NO PERMITE EMITIR CERTIFICADO	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
293	MSSIAGIE	3814829	NO PERMITE SELECCIONAR A ESTUDIANTE ACOMPAÑAMIENTO PEDAGOGICO 2024	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
294	MSSIAGIE	3814869	NO PERMITE GENERAR ACTA	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
295	MSSIAGIE	3815025	NO PERMITE GENERAR ACTA PG	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
296	MSSIAGIE	3815087	REGISTRO / ELIMINACIÓN DE RETIRO DE ESTUDIANTE	2/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
297	MSSIAGIE	3795261	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
298	MSSIAGIE	3795601	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
299	MSSIAGIE	3796527	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
300	MSSIAGIE	3796689	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
301	MSSIAGIE	3799297	INCIDENTES AL REGISTRAR A NUEVO ESTUDIANTE EN SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
302	MSSIAGIE	3815321	INCONVENIENTE AL REGISTRAR PG	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
303	MSSIAGIE	3815335	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
304	MSSIAGIE	3815561	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
305	MSSIAGIE	3815609	USUARIO ADMINISTRADOR IE/DOCENTE NO PUEDE ACCEDER AL SIAGIE	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
306	MSSIAGIE	3815985	CONSULTA SOBRE LA UBICACIÓN O HISTORIAL DE MATRÍCULA DE UN MENOR	3/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
307	MSSIAGIE	3816199	NO PERMITE REALIZAR TRASLADO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
308	MSSIAGIE	3816219	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
309	MSSIAGIE	3816231	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
310	MSSIAGIE	3816253	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE MATRÍCULA	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
311	MSSIAGIE	3816353	SOPORTE PARA REALIZAR TRASLADO DE ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
312	MSSIAGIE	3816405	UNIFICACIÓN DE REGISTROS (ID) DE ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
313	MSSIAGIE	3816421	ORIENTACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ELIMINACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
314	MSSIAGIE	3816601	VINCULACIÓN DE TALLER A ESTUDIANTE	4/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
315	MSSIAGIE	3799063	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
316	MSSIAGIE	3800773	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
317	MSSIAGIE	3802341	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
318	MSSIAGIE	3803603	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO

*Manuel*

319	MSSIAGIE	3805913	NO PERMITE ACCEDER A MODULO DE REGISTRO DE ESTUDIANTES	5/12/2025	USAU_N1_SIAGIE31	REQUERIMIENTO
-----	----------	---------	--	-----------	------------------	---------------

*Manuel P.*