

VISTO:

El Memorándum N° 000256-2020-SINEACE/P-ST-OPP, de fecha 30 de abril 2020 de la Oficina de Planificación y Presupuesto, con base en el Informe N° 000029-2020-SINEACE/P-ST-OPP-UM, de fecha 29 de abril 2020 de la Unidad de Modernización; emitidos a través del Sistema de Gestión Documental y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5° de la Ley N° 28740, Ley del Sineace, establece como finalidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, con el propósito de optimizar los factores que incidan en los aprendizajes y en el desarrollo de las destrezas y competencias necesarias para alcanzar mejores niveles de calificación profesional y desarrollo laboral;

Que, mediante Resolución de Secretaría Técnica N° 015-2018-SINEACE/P-ST, de fecha 06 de julio 2018, se aprueba la Directiva N° 007-2018-SINEACE/P-ST *“Directiva del Servicio de Atención de Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del Sineace”*;

Que, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 038-2019-SINEACE/CDAH-P, de fecha 28 de marzo 2019, se aprueba la *“Norma que define la estructura funcional no orgánica transitoria del Ente Rector del Sineace”*; habiéndose establecido en el literal d) del artículo 41 que: *“son funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: (...); d) Elaborar y actualizar las normas institucionales para la gestión de recursos informáticos y seguridad informática”*;

Que, mediante Informe N° 000018-2020-SINEACE/P-ST-OTIC, de fecha 01 de abril 2020, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones precisa que la formulación de un nuevo proyecto de Directiva relacionado al servicio de atención del Sistema de Mesa de Ayuda, responde a la necesidad de integrar la aplicación para solicitudes de acceso en lugar de utilizar el Formato de Solicitud de Creación de Cuentas de Usuario y Accesos a Servicios y Aplicaciones (F-OTIC-15), así como añadir el módulo de servicios generales implementado recientemente que contempla el catálogo de servicios generales en el Sistema de Mesa de Ayuda, en atención a la solicitud de la Oficina de Administración a través del Memorándum N° 00037-2020-SINEACE/P-ST-OA, de fecha 20 de enero 2020;

Que, mediante Memorándum N° 000256-2020-SINEACE/P-ST-OPP, de fecha 30 de abril 2020, la Oficina de Planificación y Presupuesto, con base en el Informe N° 029-2020-SINEACE/P-ST-OPP-UP, de fecha 29 de abril 2020, emite opinión favorable



respecto del mencionado proyecto, indicando que se encuentra acorde con la Directiva N° 003-2019-SINEACE/P *“Directiva que regula la formulación y aprobación de Directivas en el Sineace”*;

Que, según lo dispuesto en el numeral 5.1.8 del artículo 5 de la Directiva N° 003-2019-SINEACE/P *“Directiva que Regula la Formulación y Aprobación de Directivas en el Sineace”*, aprobada por Resolución de Presidencia N° 00095-2019-SINEACE/CDAH-P, *“las directivas son aprobadas por Resolución de Secretaría Técnica, en materia de administración interna, o Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc, en los demás casos, (...)”*; en consecuencia, corresponde emitir el acto resolutorio que apruebe el mencionado documento técnico normativo, dejando sin efecto la Directiva aprobada con Resolución de Secretaría Técnica N° 015-2018-SINEACE/P-ST;

Que, con el visto bueno de Oficina de Planificación y Presupuesto, Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Oficina de Administración y la Oficina de Asesoría Jurídica; de conformidad con la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 018-2007-ED; Ley N° 30220, Ley Universitaria, estando a lo dispuesto en el sub numeral 5.1.8 del numeral 5 de la Directiva N°003-2019-SINEACE/P, que regula la Formulación y Aprobación de Directivas en el Sineace, aprobada con Resolución de Presidencia N° 0095-2019- SINEACE/CDAH-P.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 000002-2020-SINEACE/P-ST *“Directiva del Sistema de Mesa de Ayuda del Sineace”*, y sus anexos que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- Dejar sin efecto la Directiva N° 007-2018-SINEACE/P-ST *“Directiva del Servicio de Atención de Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información del Sineace”*, aprobada con Resolución de Secretaría Técnica N° 015-2018-SINEACE/P-ST, del 06 de julio 2018.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente resolución y la *“Directiva del Sistema de Mesa de Ayuda del Sineace”*, en el portal web institucional (www.sineace.gob.pe).

Regístrese y comuníquese.

Documento firmado digitalmente
HAYDEE CHACON CABANILLAS
SECRETARIA TECNICA
Sineace



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la Universalización de la Salud”

San Isidro, 30 de Abril del 2020

DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la atención de un adecuado servicio de soporte técnico a los usuarios del Sineace, a través del Sistema de Mesa de Ayuda garantizando la continuidad operacional de sus actividades, respondiendo oportunamente las incidencias y/o requerimientos informáticos y de servicios generales, permitiendo identificar incidencias frecuentes y gestionar las medidas preventivas y correctivas necesarias.

2. ALCANCE

Esta Directiva es de aplicación inmediata a los usuarios de todas las dependencias del Sineace, cualquiera sea su régimen contractual o laboral.

3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- Ley N° 28612 que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la Administración Pública y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N°024-2006-PCM.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310 y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
- Ley N°28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 018-2007-ED.
- Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 038-2019-SINEACE/CDAH-P que aprueba la actualización del documento “Norma que define la Estructura Funcional No Orgánica Transitoria del Ente Rector del Sineace”.
- Resolución Jefatural N°000002-2020-SINEACE/P-ST-OA que aprueba la Directiva N° 001-2020-SINEACE/P-ST-OA “Directiva que establece normas y procedimientos para la administración, el control, la asignación, ingreso y salida de los bienes muebles del Sineace”.
- Resolución Ministerial N° 396-2014-MINEDU, que constituye el Consejo Directivo Ad-Hoc del Sineace y sus modificatorias.
- Resolución de Contraloría General de la República N° 320-2006-CG que aprueba las Normas de Control Interno del Sector Público.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- Resolución Jefatural N° 053-2003-INEI, aprueba la Directiva N° 004-2003-

Firma Digital Sineace

Firmado digitalmente por ORBEGOSO FLORES Graciela Del Carmen FAU 20551178294 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.04.2020 21:46:29 -05:00

Firma Digital Sineace

Firmado digitalmente por GARCIA MOLINA Norma Gladys FAU 20551178294 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.04.2020 21:44:29 -05:00

Firma Digital Sineace

Firmado digitalmente por GUSHIKEN KISHIMOTO Silvia FAU 20551178294 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.04.2020 21:38:41 -05:00

Firma Digital Sineace

Firmado digitalmente por BUSTAMANTE MEJIA Juan Roberto FAU 20551178294 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.04.2020 21:14:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por El Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, 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://sgd.sineace.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando el siguiente código de verificación: **CFMRUKS**



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

INEI/DTNP, “Norma Técnica para la Implementación del Registro de Recursos Informáticos en las Instituciones de la Administración Pública”

- Resolución Jefatural N° 090-95-INEI, aprueba la Directiva N° 008-95-INEI-SJI “Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública”.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Glosario de Términos

- a) OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, es la dependencia de apoyo, responsable de conducir el diseño e implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones, así como de garantizar la disponibilidad de los servicios asociados y definir la estrategia de gobierno digital en el Sineace.
- b) Unidad de Logística: Es una dependencia de la Oficina de administración, responsable en marco de sus funciones de realizar las actividades de Servicios Generales, proponiendo y ejecutando el Plan Anual de Mantenimiento de la institución, así como las acciones vinculadas a la ejecución del acondicionamiento y mantenimiento de la infraestructura institucional, del mobiliario, vehículos y equipos mecánicos, eléctricos y electromecánicos.
- c) Mesa de Ayuda: Es un conjunto de recursos humanos y tecnológicos del Sineace que tiene la finalidad de solucionar y gestionar las incidencias y requerimientos que se soliciten en temas de servicios informáticos y de servicios generales.
- d) Servicios informáticos: Servicio brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que busca resolver o mejorar las condiciones de uso de los recursos informáticos utilizados por los usuarios del Sineace, como, por ejemplo: correo electrónico institucional, internet, PC's, laptops, servidores, tabletas, impresoras, entre otros.
- e) Servicios generales: Servicio brindado por la Unidad de Logística, que busca resolver incidencias o requerimientos relacionados a la infraestructura institucional que son utilizados por los usuarios del Sineace, como, por ejemplo: mobiliario, equipos mecánicos, eléctricos y electromecánicos, luminarias, entre otros.
- f) ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Su traducción al español es Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, y es un conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información.
- g) Canales de atención: Medios de comunicación que tienen los usuarios del Sineace, para solicitar la atención de incidencias y/o requerimientos de servicios informáticos y de servicios generales que reportan al Sistema de Mesa de Ayuda.

h) Incidencia: Interrupción o reducción de la calidad no planificada



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

informáticos y servicios generales que se brinda a la institución.

- i) Problema: Origen de uno o más incidentes del que se desconoce la causa raíz.
- j) Requerimiento: Solicitud de contar con un servicio de asistencia técnica o apoyo asociado, al uso o explotación de sistemas informáticos o infraestructura tecnológica y de servicios generales.
- k) Registro de ticket: Registro de requerimiento o incidencia en el Sistema de Mesa de Ayuda.
- l) Ticket asignado: Hace referencia al reporte de la incidencia o requerimiento que fue asignado o derivado al Nivel adecuado para su atención.
- m) Ticket resuelto sin calificación: Aquel ticket que ya fue solucionado por los Niveles de atención, pero requiere ser calificado por el usuario.
- n) Ticket resuelto: Aquel ticket que ya fue solucionado por los Niveles de atención y que ya ha sido calificado por el usuario o calificado de manera automática por el Sistema de Mesa de Ayuda por no tener respuesta del usuario en un plazo de 24 horas.
- o) Ticket cerrado: Aquel ticket que ya fue cerrado por el Primer Nivel de atención.
- p) Correo electrónico: Es un servicio informático gestionado por la OTIC, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.
- q) Atención remota: Es el apoyo técnico a distancia, tomando el control total de la PC del usuario. Cabe indicar que la seguridad y privacidad están garantizadas por las características del soporte técnico.
- r) Atención presencial: Es el apoyo técnico que implica acercarse al lugar donde se encuentra el equipo para solucionar el requerimiento o incidente.
- s) Cuenta de acceso: Es una cuenta de usuario que permite acceder a los servicios informáticos; creados previa autorización.
- t) Jefe de la Unidad de Logística.: Servidor público encargado de la toma de decisiones de la unidad competente.
- u) Sistema de Gestión Documentario (SGD): Herramienta informática utilizada para automatizar el trámite administrativo de los documentos con el fin de agilizar y optimizar su manejo y control.
- v) Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SGRH): Herramienta informática utilizada para automatizar los procesos relacionados a la Gestión de Recursos Humanos.
- w) Sistema de Planeamiento (SIPLAN): Herramienta informática para la gestión de planes operativos multianuales y anuales de las dependencias del Sineace.

4.2. El servicio de atención de la Mesa de Ayuda está orientado bajo el enfoque de



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

la metodología ITIL el cual contempla las mejores prácticas para la Gestión de Servicios.

- 4.3. La Mesa de Ayuda atenderá los requerimientos y/o incidentes registrados, relacionados a los servicios informáticos y servicios generales contenidos en los Catálogos de Servicio que se encuentran en Anexo N° 02 y Anexo 04 respectivamente. El registro es necesario para iniciar la atención solicitada.
- 4.4. Todo incidente y/o requerimiento debe ser reportado en lo posible por el usuario afectado; la Mesa de Ayuda no atenderá reportes por terceros salvo situaciones extraordinarias, como es el caso de requerimientos de Alta Dirección o de Directivos, o por falla de servicios en el equipo asignado, como voz y red.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1. Características y Procedimiento de Atención de la Mesa de Ayuda de Servicios Informáticos.

- 5.1.1 La OTIC es la encargada de la gestión de los Recursos de Tecnologías de la Información (TI), y de garantizar su operatividad y disponibilidad en beneficio de los colaboradores de la institución.
- 5.1.2 Para las solicitudes de asignación de equipos informáticos, la OTIC comunicará al Jefe de la Unidad de Logística mediante correo electrónico, sobre los equipos informáticos que se asignarán a las dependencias del Sineace, según DIRECTIVA N° 001-2020-SINEACE/P-ST-OA.
- 5.1.3 La OTIC se encargará de administrar y configurar los equipos informáticos y tecnológicos de TI del Sineace.
- 5.1.4 Los equipos informáticos asignados a los usuarios del Sineace, será de uso exclusivo para trabajos con fines institucionales, quedando prohibido el uso para fines particulares.
- 5.1.5 Los equipos informáticos que requieran ser trasladados dentro del Sineace, deberá realizarse previa coordinación con la Unidad de Logística según DIRECTIVA N° 001-2020-SINEACE/P-ST-OA.
- 5.1.6 Para los requerimientos de apoyo técnico para eventos fuera de la Entidad, la OTIC solicitará el traslado externo de los equipos informáticos según DIRECTIVA N° 001-2020-SINEACE/P-ST-OA.
- 5.1.7 Para los requerimientos de creación de cuentas de usuario, correo electrónico y accesos a servicios y sistemas del Sineace, se tendrá que generar el formato “Solicitud de Accesos”, mediante el “Sistema Generador de Formatos” ingresando al siguiente link: <https://app.sineace.gob.pe/mgi>. Dicho formato debe de ser firmado por el Jefe o Director de la dependencia que corresponda. Cabe mencionar que el formato es remitido de manera automática al correo de itservices@sineace.gob.pe previa firma.
 - Para personal CAS el formato (que incluye el acceso a los sistemas: SGRH, SGD y SISPLA), es generado por la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.
 - Para los locadores de servicio el formato es generado por la



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

Unidad de Logística, según orden de servicio.

- Para los accesos a servicios y/o otros sistemas del Sineace, el formato es generado por la dependencia a cargo del personal CAS u otros (casos excepcionales).

5.1.8 Los servidores del Sineace podrán reportar sus incidencias o comunicar sus requerimientos mediante los siguientes canales de atención:

- a) Telefónico:
El usuario se comunicará a través del Anexo 143
- b) Correo electrónico institucional:
itsservices@sineace.gob.pe.
En el correo se debe precisar el inconveniente tecnológico y de ser necesario adjuntar una imagen del incidente.
- c) Sistema de Mesa de Ayuda:
URL: <https://itsservices.sineace.gob.pe/ITHELPCENTER/Index.aspx>
Las credenciales de acceso son las mismas con las que ingresan a su equipo de cómputo, para registrar la solicitud deberá de seleccionar la opción que mejor describa el inconveniente, según el catálogo de servicio y llenar los campos obligatorios con la descripción del inconveniente y de ser necesario adjuntar una imagen del incidente.
- d) Documento institucional:
Para la atención de consultas y/o requerimientos técnicos que por su naturaleza no se puedan reportar mediante los canales de comunicación antes mencionados, se deberá de remitir un Memorándum dirigido al Jefe de la OTIC, mediante el Sistema de Gestión Documentario (SGD). Cabe indicar que este documento se registrará mediante la creación de un ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda.

5.1.9 Horario de Atención

- a) De lunes a viernes: 08:15 a.m. a 05:15 p.m. respetando la hora de refrigerio 01:00 p.m. a 02:00 p.m.
- b) Las solicitudes reportadas en el horario de refrigerio serán atendidas a partir de las 02:00 p.m. y las solicitudes reportadas después del horario laboral serán atendidas al día siguiente hábil.
- c) En caso alguna dependencia del Sineace necesite apoyo tecnológico fuera de horario laboral, ésta deberá de comunicarlo previamente por medio del correo electrónico institucional a la Mesa de Ayuda para las coordinaciones respectivas.

5.1.10 Protocolos de Comunicación

- a) La atención por el canal de comunicación telefónica se efectuará de la siguiente manera:



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

- Saludo inicial e identificación:
 - “OTIC buenos (días/tardes), le saluda (nombre del operador), ¿con quién tengo el gusto, y en que puedo ayudarlo (a)?”
 - Solicitará información al usuario empleando para ello un lenguaje claro y sencillo: datos personales y detalles del inconveniente y mostrará buena actitud para la comunicación.
- El ticket es derivado al personal de soporte quien evalúa la posibilidad de la atención remota. De no ser posible, se programa la atención in situ, según disponibilidad del personal técnico.
- Posterior a la atención se solicitará la conformidad del usuario, para proceder a cerrar el Ticket.
- Por último, se solicitará al usuario que califique el ticket de atención a través del Sistema de Mesa de Ayuda.
- En caso no se haya podido resolver el inconveniente, el estado del ticket pasa a Pausa, para coordinación y programación de atención en un tercer o cuarto nivel de atención, dependiendo de la necesidad.

5.1.11 Niveles de Atención de la Mesa de Ayuda

Está conformado por cuatro niveles que a continuación se detallan:

- a) Primer Nivel: Integrado por los operadores de la Mesa de Ayuda de la OTIC, encargados de recibir los requerimientos o incidencias a través de los canales de atención y de realizar la derivación de los tickets a los demás niveles de atención.
- b) Segundo Nivel: Integrado por el personal de soporte técnico de la OTIC, encargados de dar solución a los tickets asignados, en el menor tiempo posible haciendo uso de herramientas informáticas como la atención remota y/o atención presencial.
- c) Tercer Nivel: Integrado por los administradores de red y los desarrolladores de la OTIC a quienes se derivan las incidencias y/o requerimientos con carácter especializado, haciendo uso de herramientas informáticas como la atención remota y/o atención presencial.
- d) Cuarto Nivel: Integrado por personas externas a la entidad, encargados de brindar soporte a los sistemas y servicios adquiridos por el Sineace.

5.1.12 Registro de Atenciones

- a) Todo incidente y/o requerimiento reportado vía telefónica o por correo o por documento será registrado por el Primer Nivel, en el Sistema de Mesa de Ayuda, generándose un número (#) de ticket el cual automáticamente es enviado al correo electrónico institucional del usuario con los detalles del caso reportado.
- b) Las incidencias y/o requerimientos reportados mediante el Sistema de Mesa de Ayuda, generaran un número (#) de ticket el cual automáticamente es enviado al correo electrónico institucional del



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

usuario con los detalles del caso reportado. El ticket generado será verificado y analizado por parte del personal del Primer Nivel, quien determinará si la solicitud se encuentra dentro de nuestros catálogos de servicio y asignará el ticket al nivel correspondiente, para que se proceda con la atención.

5.1.13 Prioridad de Atenciones

Una vez recepcionada la solicitud de atención la Mesa de Ayuda, evalúa la misma y genera el tipo de prioridad, tomando en cuenta el siguiente criterio:

a) Prioridad Crítica: Un servicio se ve afectado de manera severa impidiendo su uso y afectando el desarrollo de las actividades del personal del Sineace, dichos servicios están relacionados con:

- Pérdida del servicio de internet
- Pérdida del servicio de telefonía
- Caída del servicio del Sistema de Gestión Documentario (SGD)
- Pérdida del servicio SIGA y SIAF.
- Caída del Portal Institucional.
- Caída de los Sistemas Sigia, Sigice y Saes.

Para estos eventos críticos se realizarán las siguientes acciones:

- El personal del Primer Nivel registrará el incidente en el Sistema de Mesa de Ayuda, derivando el ticket al Tercer Nivel, siendo este el encargado de contactar al Cuarto Nivel, para la atención del incidente.
 - La Mesa de Ayuda informará los inconvenientes presentados mediante correo electrónico a la Oficina de comunicaciones e Imagen Institucional, para que ellos comuniquen a todos los usuarios, sobre el estado de los servicios afectados; en caso no se disponga del servicio de correo, la comunicación será vía telefónica a los Asistentes Administrativos de las dependencias, quienes a su vez informarán a sus Jefes y personal de su área, y en caso no se cuente con telefonía, el personal de Soporte Técnico informará la situación de manera presencial.
 - El personal encargado del Tercer Nivel, informará mediante un correo electrónico institucional al Jefe de la OTIC y a los responsables del servicio, todos los detalles de la incidencia y las acciones que se están llevando a cabo.
 - Una vez solucionado la incidencia, la Mesa de Ayuda, informará mediante correo electrónico a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, para que ellos comuniquen a todos los usuarios del Sineace, sobre el restablecimiento del servicio afectado.
- b) Prioridad Alta: Se considera a las incidencias relacionadas a grupos de usuarios que les imposibilita cumplir con sus actividades de manera normal, se considerará también a las incidencias reportadas por Alta Dirección, Directores y Jefes del Sineace.
- c) Prioridad Media – Normal: Se considera a las situaciones que afectan de manera individual a los usuarios pero que no le impide cumplir con sus actividades.



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

- d) Prioridad Baja: Se considera una solicitud de tipo requerimiento.

5.1.14 Tiempos de atención

- a) Se brindan los siguientes tiempos de atención

Incidencias y/ requerimientos	Prioridad	Impacto	Urgencia	Tiempos de solución
Incidencias	Crítico	Alto	Alta	Hasta 1 hora
Incidencias	Alta	Medio	Alta	Hasta 4 horas
Incidencias	Media	Medio	Media	Hasta 6 horas
Requerimientos	Baja	Baja	Baja	Hasta 48 horas

5.1.15 Tiempo de contacto a través de llamada durante el reporte de incidencias y/o requerimientos.

- a) Las comunicaciones de las incidencias y/o requerimientos a través del Anexo telefónico de Mesa de Ayuda tendrán un tiempo como máximo de 3 minutos en la línea, el personal del Primer Nivel deberá derivar el ticket al nivel de escalamiento correspondiente.
- b) El tiempo de contacto establecido permitirá a la Mesa de Ayuda poder recibir mayor cantidad de llamadas y atender la mayor cantidad de casos.
- c) Los tiempos de atención de incidentes y/o requerimientos serán obtenidos a través del reporte del Sistema de Mesa de Ayuda; siendo estos las estadísticas para el cumplimiento de los objetivos de la OTIC.

5.1.16 Solución y Escalamiento de las Incidencias y/o Requerimientos

- a) El personal de atención del Primer Nivel analizará el requerimiento o incidente reportado, derivando el ticket al Segundo o Tercer Nivel (ticket asignado). El Sistema de Mesa de Ayuda enviará una notificación de correo al personal encargado de la atención.
- b) Con el ticket asignado, el Segundo o Tercer Nivel, dará inicio a la solución del caso, el personal empleará las herramientas de apoyo necesario, (asistencia remota o presencial) para la solución respectiva según la dificultad y prioridad de atención.
- c) Una vez solucionado el caso, el Segundo o Tercer Nivel, informará al usuario la culminación de la atención a través de llamada telefónica o



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

correo electrónico institucional. Posterior a ello se registrará la solución del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda (ticket terminado sin calificación), el cual enviará un mensaje de correo electrónico al usuario indicando que el ticket ha sido solucionado. Asimismo, en dicho correo se podrá visualizar el enlace web para la calificación del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda.

- d) En caso de que el usuario no califique el ticket después de 24 horas el Sistema de Mesa de Ayuda procederá con la auto calificación y el cierre del ticket (ticket resuelto).
- e) Una vez que el usuario realice la calificación del ticket o el Sistema de Mesa de Ayuda realice la auto calificación, el personal del Primer Nivel debe verificar la calificación y el comentario del usuario. De existir algún ticket observado o mal resuelto, el personal del Primer Nivel podrá reiniciar el ticket para su posterior derivación al personal del Segundo o Tercer Nivel que tenía asignado el ticket. Caso contrario el ticket se procederá a cerrar (ticket cerrado).
- f) Si el Segundo Nivel, luego de realizar las pruebas y descartes necesarios sobre el incidente y/o requerimiento determinará que se debe elevar el escalamiento al Tercer Nivel (personal especializado). El personal del Segundo Nivel documentará los detalles en el ticket y realizará el escalamiento respectivo, derivando el caso al personal del Tercer Nivel, éste procederá a brindar la solución correspondiente y registrar la solución del ticket. (ticket terminado sin calificación).

5.1.17 Escalamiento a Contactos y/o Proveedores Externos

- a) La Mesa de Ayuda a través del Segundo o Tercer nivel según corresponda, escalará los servicios de TI que dependan de contactos o proveedores externos, realizando previamente un análisis para determinar que incidencias y/o requerimientos sugieren dicho tipo de atención.
- b) El plazo de atención de requerimientos tecnológicos que ameriten asistencia de terceros será coordinado con la dependencia usuaria y estará supeditada a la gravedad del problema (cambio de repuestos, atención de garantías, gestión de servicios tecnológicos básicos, gestión con proveedores, entre otros).

5.2. Características y Procedimiento de Atención del Sistema de la Mesa de Ayuda de Servicios Generales

5.2.1 Los servidores del Sineace podrán reportar sus incidencias o comunicar sus requerimientos mediante el siguiente canal de atención:

- a) Sistema de Mesa de Ayuda:
URL: <https://itservices.sineace.gob.pe/ITHELPCENTER/Index.aspx>
Las credenciales de accesos son las mismas con las que ingresan a su equipo de cómputo, para registrar la solicitud deberá de seleccionar la opción que mejor describa el inconveniente, según el catálogo de servicio y llenar los campos obligatorios con la descripción del inconveniente y de ser necesario adjuntar una imagen del incidente.



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

por Alta Dirección, Directores y Jefes del Sineace.

- c) Prioridad Media – Normal: Se considera a las situaciones que afectan de manera individual a los usuarios pero que no le impide cumplir con sus actividades.
- d) Prioridad Baja: Se considera una solicitud de tipo requerimiento.

5.2.6 Tiempos de Atención

- a) Se brindan los siguientes tiempos de atención:

Incidencias y/ requerimientos	Prioridad	Impacto	Urgencia	Tiempos de solución
Incidencias	Crítico	Alto	Alta	Hasta 1 hora
Incidencias	Alta	Medio	Alta	Hasta 4 horas
Incidencias	Media	Medio	Media	Hasta 6 horas
Requerimientos	Baja	Baja	Baja	Hasta 48 horas

- b) Los tiempos de atención de incidentes y/o requerimientos serán obtenidos a través del reporte del Sistema de Mesa de Ayuda; siendo estos las estadísticas para el cumplimiento de los objetivos de la Unidad de Logística.

5.2.7 Solución y Escalamiento de las Incidencias y/o Requerimientos

- a) El personal de atención del Primer Nivel analizará el requerimiento o incidente reportado, derivando el ticket al Segundo Nivel (ticket asignado). El Sistema de Mesa de Ayuda enviará una notificación de correo al personal encargado de la atención.
- b) Con el ticket asignado, el Segundo Nivel, dará inicio a la solución del caso, según la dificultad y prioridad de atención.
- c) Una vez solucionado el caso, el Segundo Nivel, informará al usuario la culminación de la atención a través de llamada telefónica o correo electrónico institucional. Posterior a ello se registrará la solución del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda (ticket terminado sin calificación), el cual enviará un mensaje de correo electrónico al usuario indicando que el ticket ha sido solucionado. Asimismo, en dicho correo se podrá visualizar el enlace web para la calificación del del ticket en el Sistema de Mesa de Ayuda.
- d) En caso de que el usuario no califique el ticket después de 24 horas el Sistema de Mesa de Ayuda procederá con la auto calificación y el cierre del ticket (ticket resuelto).
- e) Una vez que el usuario realice la calificación del ticket o el Sistema de Mesa de Ayuda realice la auto calificación, el personal del Primer Nivel



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

debe verificar la calificación y el comentario del usuario. De existir algún ticket observado o mal resuelto, el personal del Primer Nivel podrá reiniciar el ticket para su posterior derivación al personal del Segundo o Tercer Nivel que tenía asignado el ticket. Caso contrario el ticket se procederá a cerrar (ticket cerrado).

- f) Si el Segundo Nivel, luego de realizar las pruebas y descartes necesarios sobre el incidente y/o requerimiento determinara que se debe elevar el escalamiento al Tercer Nivel (proveedor externo). El personal del Segundo Nivel documentará los detalles en el ticket y realizará las coordinaciones con el proveedor y éste procederá a brindar la solución correspondiente, posterior a ello se registrará la solución del ticket. (ticket terminado sin calificación).

5.2.8 Escalamiento a Contactos y/o Proveedores Externos

- a) La Mesa de Ayuda a través del Primer Nivel escalará los servicios que dependan de contactos o proveedores externos, realizando previamente un análisis para determinar que incidencias y/o requerimientos sugieren dicho tipo de atención.
- b) El plazo de atención de los requerimientos de servicios generales que ameriten asistencia de terceros será coordinado con la dependencia usuaria y estará supeditada a la gravedad del problema (cambio de equipos y/o mobiliario, atención de garantías, gestión con proveedores, entre otros).

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 La OTIC y la Unidad de Logística son responsables de velar por el cumplimiento, difusión y control de la presente directiva.
- 6.2 La OTIC a través del Sistema de la Mesa de Ayuda es responsable de la asignación de los accesos informáticos a los usuarios, según las funciones que desempeñan.
- 6.3 La OTIC es el responsable de analizar, evaluar y definir las especificaciones técnicas mínimas de los bienes y servicios tecnológicos del Sineace.
- 6.4 La Unidad de Logística en marco de sus funciones relacionadas a Servicios Generales, es responsable de analizar, evaluar y definir las especificaciones técnicas mínimas de los bienes y servicios generales del Sineace.
- 6.5 Son responsables del cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva todos los colaboradores de la institución que requieran poder contar con los servicios informáticos y servicios generales del Sineace.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 La presente Directiva estará vigente a partir del día siguiente de su aprobación.



DIRECTIVA N° 00002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

7.2 Los anexos referidos en la presente Directiva constituyen parte integrante de esta norma y deberán ser publicados con ella.

8. ANEXOS:

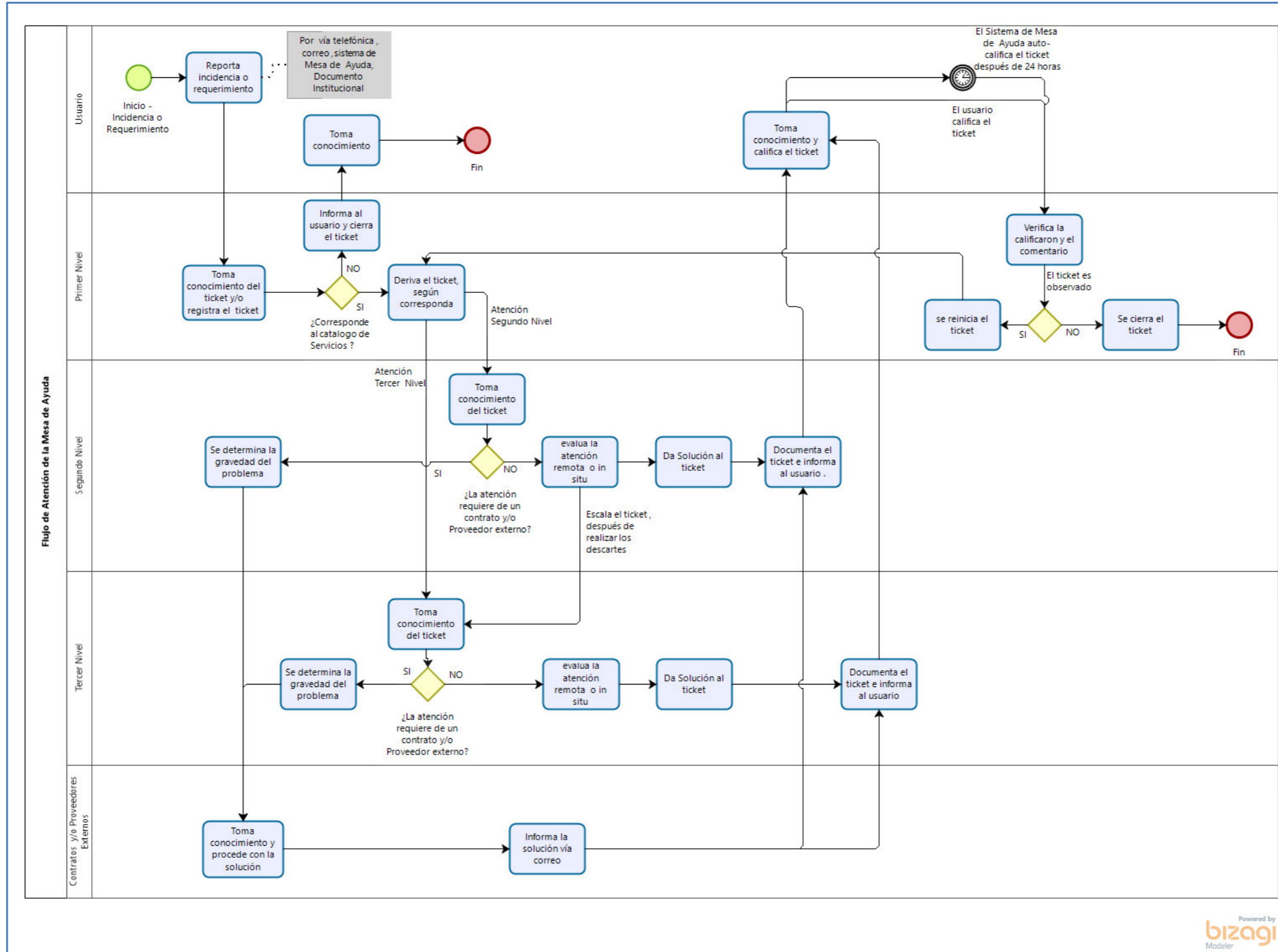
- Anexo 01: Flujograma de atención de servicios informáticos.
- Anexo 02: Catálogo de servicios informáticos
- Anexo 03: Flujograma de atención de servicios generales.
- Anexo 04: Catálogo de servicios generales



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
 DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

ANEXO 01

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

ANEXO 02

CATALOGO DE SERVICICIOS INFORMÁTICOS - SISTEMA DE MESA DE AYUDA

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
HARDWARE	ESCANER	TRASLADO INTERNO	
HARDWARE	MONITOR	TRASLADO INTERNO	
HARDWARE	CAMARA	INSTALACION / CONFIGURACION	
HARDWARE	DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO	OTROS	
HARDWARE	DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO	DESINFECCION DE VIRUS	
HARDWARE	DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO	RECUPERACION DE INFORMACION	
HARDWARE	DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO	NO FUNCIONA	
HARDWARE	IMPRESORA LOCAL	CAMBIO DE TONER/CONSUMIBLE	
HARDWARE	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	CAMBIO DE TONER/CONSUMIBLE	
HARDWARE	TELEFONO	CLAVE PARA LLAMADAS	
HARDWARE	TELEFONO	DERIVACION	
HARDWARE	TELEFONO	INSTALACION Y CONFIGURACION	
HARDWARE	IMPRESORA LOCAL	INSTALACION Y CONFIGURACION	
HARDWARE	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	INSTALACION Y CONFIGURACION	
HARDWARE	PERIFERICOS	MOUSE, TECLADO, PARLANTES, OTROS	PRESTAMO
HARDWARE	LAPTOP	ASIGNACION	
HARDWARE	LAPTOP	PRESTAMO	
HARDWARE	LAPTOP	HABILITACION NUEVO USUARIO	
HARDWARE	PC	REPARACION	
HARDWARE	PC	ASIGNACION	
HARDWARE	PC	CAMBIO DE EQUIPO	
HARDWARE	PC	TRASLADO INTERNO	
HARDWARE	PC	HABILITACION NUEVO USUARIO	
HARDWARE	ESCANER	PROBLEMAS DE ESCANEEO	
HARDWARE	TELEFONO	NO REALIZA LLAMADAS	
HARDWARE	TELEFONO	NO SE ESCUCHA BIEN	
HARDWARE	TELEFONO	NO PRENDE	
HARDWARE	LAPTOP	COMPONENTES	DISCO DURO/MEMORIA/PLACA/OTROS
HARDWARE	LAPTOP	PANTALLA ROTA	
HARDWARE	PROYECTOR	PROBLEMAS DE PROYECCION	
HARDWARE	PROYECTOR	NO PRENDE	
HARDWARE	PC	COMPONENTES	DICO DURO/MEMORIA/PLACA/OTROS
HARDWARE	PC	NO PRENDE	
HARDWARE	MARCADOR DE HUELLA	HORA DESACTUALIZADA	
HARDWARE	PC	LECTORA DE CD	NO LEE / NO QUEMA
HARDWARE	LAPTOP	NO PRENDE	
HARDWARE	IMPRESORA LOCAL	ATASCA PAPEL	
HARDWARE	IMPRESORA LOCAL	NO IMPRIME	
HARDWARE	IMPRESORA LOCAL	NO PRENDE	
HARDWARE	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	NO ESCANEA	



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
HARDWARE	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	ATASCA PAPEL	
HARDWARE	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	NO IMPRIME	
HARDWARE	IMPRESORA MULTIFUNCIONAL	NO PRENDE	
HARDWARE	MOUSE	AVERIADO	
HARDWARE	MOUSE	NO FUNCIONA	
HARDWARE	TECLADO	AVERIADO	
HARDWARE	TECLADO	NO FUNCIONA	
HARDWARE	MONITOR	PANTALLA ROTA	
HARDWARE	MONITOR	NO PRENDE	
SERVICIOS TI	ACCESOS	SISTEMA RRHH	
SERVICIOS TI	ACCESOS	SGD	
SERVICIOS TI	ACCESOS	FILESERVER	PERMISOS A CARPETA COMPARTIDA
SERVICIOS TI	EVENTOS	EVENTO EXTERNO	APOYO CON EQUIPOS
SERVICIOS TI	EVENTOS	EVENTO EXTERNO	APOYO EN EVENTO
SERVICIOS TI	EVENTOS	EVENTO INTERNO	APOYO CON EQUIPOS
SERVICIOS TI	EVENTOS	EVENTO INTERNO	APOYO EN SALA DE REUNIONES
SERVICIOS TI	ACCESOS	FILESERVER	CREACION DE CARPETA COMPARTIDA
SERVICIOS TI	APLICATIVO	OFFICE365	BACKUP DE CORREO
SERVICIOS TI	APLICATIVO	OFFICE365	SEGUIMIENTO DE CORREO
SERVICIOS TI	APLICATIVO	OFFICE365	CONFIGURACION DE POST FIRMA
SERVICIOS TI	APLICATIVO	OFFICE365	CALENDARIO / CONFIGURACION DE SALAS
SERVICIOS TI	APLICATIVO	OFFICE365	CREACION DE GRUPOS DE CORREO
SERVICIOS TI	VIDEO CONFERENCIA	SKYPE	REUNION
SERVICIOS TI	VIDEO CONFERENCIA	SKYPE	INSTALACION Y CONFIGURACION
SERVICIOS TI	VIDEO CONFERENCIA	SKYPE	CREACION DE USUARIO
SERVICIOS TI	VIDEO CONFERENCIA	WEBEX	REUNION
SERVICIOS TI	VIDEO CONFERENCIA	WEBEX	INSTALACION Y CONFIGURACION
SERVICIOS TI	VIDEO CONFERENCIA	WEBEX	CREACION DE USUARIO
SERVICIOS TI	PLATAFORMA	DIRECTORIO ACTIVO	OTRO
SERVICIOS TI	PLATAFORMA	DIRECTORIO ACTIVO	ACTUALIZACION DE PAPEL TAPIZ
SERVICIOS TI	ACCESOS	DIRECTORIO ACTIVO	MODIFICACION DE USUARIO
SERVICIOS TI	ACCESOS	DIRECTORIO ACTIVO	RESTAURACION DE CONTRASEÑA
SERVICIOS TI	ACCESOS	DIRECTORIO ACTIVO	ELIMINACION DE CUENTA
SERVICIOS TI	ACCESOS	DIRECTORIO ACTIVO	DESHABILITACION DE CUENTA
SERVICIOS TI	ACCESOS	DIRECTORIO ACTIVO	DESBLOQUEO DE CUENTA
SERVICIOS TI	ACCESOS	DIRECTORIO ACTIVO	CREACION DE CUENTA
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	OTROS
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	INSTALAR Y CONFIGURAR NVR
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	EXPORTAR VIDEO
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	CAMBIAR UBICACION CÁMARA
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	QUITAR CÁMARA
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	AGREGAR CÁMARA



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SERVIDORES	OTRO
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SERVIDORES	MODIFICAR MEMORIA RAM
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SERVIDORES	MODIFICAR ESPACIO EN DISCO
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SERVIDORES	FORMATEAR SERVIDOR
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SERVIDORES	CREAR SERVIDOR REMOTO
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SERVIDORES	INSTALACION Y CONFIGUCION SERVIDOR FÍSICO
SERVICIOS TI	ACCESOS	SEGURIDAD PERIMETRAL	OTRO
SERVICIOS TI	ACCESOS	SEGURIDAD PERIMETRAL	HABILITACION DE PUERTOS
SERVICIOS TI	ACCESOS	SEGURIDAD PERIMETRAL	REPORTE DE NAVEGACION
SERVICIOS TI	ACCESOS	SEGURIDAD PERIMETRAL	ACCESO A CONEXION REMOTA
SERVICIOS TI	ACCESOS	SEGURIDAD PERIMETRAL	ACCESO A NAVEGACION POR INTERNET
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	OTROS
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	ACCESO A RED WIFI
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	INSTALAR Y CONFIGURARE EXPANSOR DE RED
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	INSTALAR Y CONFIGURAR AP
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	INSTALAR Y CONFIGURAR SWITCH
SERVICIOS TI	REDES	CABLEADO	OTROS
SERVICIOS TI	REDES	CABLEADO	CAMBIAR JACK
SERVICIOS TI	REDES	CABLEADO	CAMBIAR CONECTOR
SERVICIOS TI	REDES	CABLEADO	CABLE PATCH CORD
SERVICIOS TI	REDES	CABLEADO	HABILITACION DE PUNTO DE RED
SERVICIOS TI	APLICATIVO EXTERNO	SIGA	ACTUALIZACIONES
SERVICIOS TI	APLICATIVO EXTERNO	SIAF	ACTUALIZACIONES
SERVICIOS TI	APLICATIVO EXTERNO	SGD	ACTUALIZACIONES
SERVICIOS TI	APLICATIVO EXTERNO	OFFICE 365	SOPORTE FUNCIONAL
SERVICIOS TI	HOSTING	AULA VIRTUAL	ACCESO A BASE DE DATOS
SERVICIOS TI	HOSTING	AULA VIRTUAL	BACKUP
SERVICIOS TI	HOSTING	PAGINA WEB	CAMBIAR CONTRASEÑAS
SERVICIOS TI	HOSTING	PAGINA WEB	SUB DOMINIO
SERVICIOS TI	HOSTING	PAGINA WEB	BACKUP
SERVICIOS TI	HOSTING	PROCALIDAD	SUB DOMINIO
SERVICIOS TI	HOSTING	PROCALIDAD	BACKUP
SERVICIOS TI	ACCESOS	FILESERVER	SIN CONEXION
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	NVR SIN ESPACIO
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	VIDEO VIGILANCIA	NO SE VISUALIZA VIDEO EN CÁMARA
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD PERIMETRAL	SIN ACCESO A CONEXION REMOTA
SERVICIOS TI	INFRAESTRUCTURA	SEGURIDAD PERIMETRAL	SIN ACCESO A URL
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	SIN CONEXION A RED WIFI
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	POWER LITE NO FUNCIONA
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	AP NO FUNCIONA
SERVICIOS TI	REDES	COMUNICACIONES	SWITCH NO FUNCIONA
SERVICIOS TI	REDES	CABLEADO	CABLE PATCH CORD FALLANDO



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
SERVICIOS TI	REDES	CABLEADO	PUNTO DE RED NO FUNCIONA
SERVICIOS TI	APLICATIVO EXTERNO	SGD	FIRMA DIGITAL
SERVICIOS TI	APLICATIVO EXTERNO	PIDE	CAIDA DE WEBSERVICE
SERVICIOS TI	APLICATIVO EXTERNO	OFFICE 365	SIN SERVICIO
SERVICIOS TI	HOSTING	AULA VIRTUAL	LENTITUD
SERVICIOS TI	HOSTING	AULA VIRTUAL	VULNERABILIDAD
SERVICIOS TI	HOSTING	AULA VIRTUAL	SIN SERVICIO
SERVICIOS TI	HOSTING	PAGINA WEB	LENTITUD
SERVICIOS TI	HOSTING	PAGINA WEB	VULNERABILIDAD
SERVICIOS TI	HOSTING	PAGINA WEB	SIN SERVICIO
SERVICIOS TI	HOSTING	PROCALIDAD	LENTITUD
SERVICIOS TI	HOSTING	PROCALIDAD	VULNERABILIDAD
SERVICIOS TI	HOSTING	PROCALIDAD	SIN SERVICIO
SERVICIOS TI	TELEFONÍA IP	SIN SALIDA / ENTRADA DE LLAMADAS	
SERVICIOS TI	TELEFONÍA IP	SIN SERVICIO	
SERVICIOS TI	INTERNET	NAVEGACION LENTA	
SERVICIOS TI	INTERNET	SIN SERVICIO	
SERVICIOS TI	MONITOREO	SERVICIOS	
SERVICIOS TI	CURSOS	MOODLE	
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	SEGUIMIENTO
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	APOYO CON EL PLANNER
SOFTWARE	APLICATIVO	FORO SAE-ESU	
SOFTWARE	APLICATIVO	POWER BI	INSTALACION / CONFIGURACION
SOFTWARE	APLICATIVO	SEVEX	CONSULTAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SEVEX	AGREGAR FUNCIONALIDADES
SOFTWARE	APLICATIVO	SEVEX	CREACION DE CUENTAS
SOFTWARE	APLICATIVO	SEVEX	HABILITAR ACCESO
SOFTWARE	APLICATIVO	SISTEMA RRHH	INSTALACION/CONFIGURACION
SOFTWARE	BACKUP	BACKUP DE PC	
SOFTWARE	UTILITARIOS	TIPOGRAFIA / FUENTE DE LETRAS	
SOFTWARE	UTILITARIOS	SOFTWARE / APLICATIVO LIBRE	INSTALACION/CONFIGURACION
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	LINUX	INSTALACION /CONFIGURACION
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS	ACTUALIZACION
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS	INSTALACION /CONFIGURACION
SOFTWARE	ANTIVIRUS	INSTALACION / CONFIGURACION	
SOFTWARE	UTILITARIOS	WINZIP, WINRAR, ACROBAT, NITRO, EDITOR DE PDF, OTROS	INSTALACION /CONFIGURACION
SOFTWARE	ADOBE-SUITE	INSTALACION / CONFIGURACION	
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	CONFIGURACION DE POST FIRMA (OUTLOOK)
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	CONFIGURACION DE CORREO (OUTLOOK)
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	APOYO CON POWERPOINT
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	APOYO CON EXCEL
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	APOYO CON WORD



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	DISCOVERY	CEACION DE PERFILES / ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SPIJ	CONFIGURACIO / INSTALACION
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SPIJ	ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGPRES	CONFIGURACION / INSTALACION
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGPRES	CONECTIVIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	CONFIGURACION DE INTERFACE
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	ACCESOS A MODULOS
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	CONFIGURACIO / INSTALACION
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	ACTUALIZACION DE VERSION
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	COPIA DE DATOS
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	TRASMISION
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	CREACION DE CUENTA
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGA	REINICIO DE SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGA	CONFIGURACIO / INSTALACION
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGA	ACTUALIZACION DE VERSION
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGA	BACKUP
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGA	COPIA DE DATOS
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	CREACION DE CUENTA DE CORREO
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	WORD, EXCEL, POWER POINT
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	GESTION DE INDICADORES
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	GESTION DE PREGUNTAS
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	CREACION DE FACULTADES Y CARRERAS
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	CREACION DE CUENTA
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	GESTION DE INDICADORES
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	GESTION DE PREGUNTAS
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	CREACION DE CARRERAS
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	CREACION DE CUENTA
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	APERTURA DE AUTOEVALUACIONES
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	CREACION DE FACULTADES Y CARRERAS
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	CREACION DE CUENTA
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	CREACION DE CUENTA
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	APOYO CON EL USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	REVERTIR PERMISOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	ASIGNAR PERMISOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	CONFIGURACION FIRMA DIGITAL
SOFTWARE	APLICATIVO	REGISTRO DE VISITAS	ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	GESTOR	ACCESOS REMOTOS
SOFTWARE	APLICATIVO	GESTOR	CONFIGURACION DE APLICACION
SOFTWARE	APLICATIVO	PAGINA WEB	MODIFICACION DE CONTENIDO
SOFTWARE	APLICATIVO	PAGINA WEB	CONFIGURACION DE ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	PAGINA WEB	AGREGAR LINK



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
SOFTWARE	APLICATIVO	PAGINA WEB	MODIFICAR ENLACE
SOFTWARE	APLICATIVO	BIBLIOTECA VIRTUAL	ACCESOS REMOTOS
SOFTWARE	APLICATIVO	BIBLIOTECA VIRTUAL	CONFIGURACION DE APLICACION
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO DE DATOS	CONFIGURACION DE APLICACION
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO DE DATOS	ACCESOS REMOTOS
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CONFIGURACION DE APLICACION
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	ACCESOS REMOTOS
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO TRAMITE	ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO MENSAJERÍA	ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO PIDE	ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	AULA VIRTUAL	REPORTES DE ACTIVIDAD DE PARTICIPANTES
SOFTWARE	APLICATIVO	AULA VIRTUAL	CREACION DE CURSOS
SOFTWARE	APLICATIVO	AULA VIRTUAL	ASIGNACION DE ROLES
SOFTWARE	APLICATIVO	AULA VIRTUAL	SUBIR CONTENIDO
SOFTWARE	APLICATIVO	AULA VIRTUAL	VALIDACION DE CONTRASEÑAS
SOFTWARE	APLICATIVO	AULA VIRTUAL	CREACION DE USUARIO
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	AGREGAR FUNCIONABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	HABILITAR ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	CREACION DE CUENTA
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	ACTUALIZACION DE INFORMACION
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	AGREGAR FUNCIONABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	CREACION DE USUARIO
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS	OTROS / CONFIGURACION
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	LINUX	NO VALIDA USUARIOS
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	LINUX	NO CARGA
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS	SE CUELGA
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS	LENTITUD
SOFTWARE	SISTEMA OPERATIVO	WINDOWS	NO CARGA
SOFTWARE	ANTIVIRUS	MENSAJE DE CONFLICTO/ERROR/ ACTUALIZACION	
SOFTWARE	UTILITARIOS	WINZIP, WINRAR, ACROBAT, NITRO, EDITOR DE PDF	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	UTILITARIOS	WINZIP, WINRAR, ACROBAT, NITRO, EDITOR DE PDF, OTROS	INCONVENIENTES DE CONFIGURACION
SOFTWARE	ADOBE-SUITE	PROBLEMAS DE USO	
SOFTWARE	ADOBE-SUITE	NO VALIDA CONTRASEÑA	
SOFTWARE	OFFICE365	SKYPE	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	OFFICE365	POWER BI	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	OFFICE365	ONE DRIVE	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	OFFICE365	CORREO	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	OFFICE365	WORD, EXCEL, POWER POINT	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	ONE DRIVE
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	SKYPE
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	CORREO (OUTLOOK)



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	POWER POINT
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	EXCEL
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	OFIMATICA	WORD
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	DISCOVERY	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	DISCOVERY	NO CARGA
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SPIJ	NO CARGA
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGPRES	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGPRES	PROBLEMAS CON EL INGRESO AL ACCESO REMOTO
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGPRES	MENSAJE DE ERROR
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	REFRESCA
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	PROBLEMAS DE INTERFACE
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	PROBLEMAS CON EL INGRESO AL ACCESO REMOTO
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	MENSAJE DE ERROR
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGA	PROBLEMAS CON EL INGRESO AL ACCESO REMOTO
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIGA	MENSAJE DE ERROR
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	CALENDARIO
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	SHARPOINT
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	PLANNER
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	TEAMS
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	SKYPE
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	POWER BI
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	ONE DRIVE
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	CORREO
SOFTWARE	APLICATIVO	OFFICE365	WORD, EXCEL, POWER POINT
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEU	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SISEI	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SAES V2	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	LENTITUD



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SGD	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	REGISTRO DE VISITAS	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	REGISTRO DE VISITAS	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	REGISTRO DE VISITAS	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	REGISTRO DE VISITAS	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	REGISTRO DE VISITAS	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	GESTOR	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	GESTOR	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	GESTOR	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	GESTOR	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	GESTOR	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	PAGINA WEB	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	BIBLIOTECA VIRTUAL	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	BIBLIOTECA VIRTUAL	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	BIBLIOTECA VIRTUAL	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	BIBLIOTECA VIRTUAL	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	BIBLIOTECA VIRTUAL	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO DE DATOS	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO DE DATOS	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO DE DATOS	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO DE DATOS	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO DE DATOS	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO TRAMITE	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO TRAMITE	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO TRAMITE	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO TRAMITE	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO TRAMITE	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO MENSAJERÍA	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO MENSAJERÍA	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO MENSAJERÍA	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO MENSAJERÍA	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO MENSAJERÍA	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO PIDE	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO PIDE	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO PIDE	LENTITUD



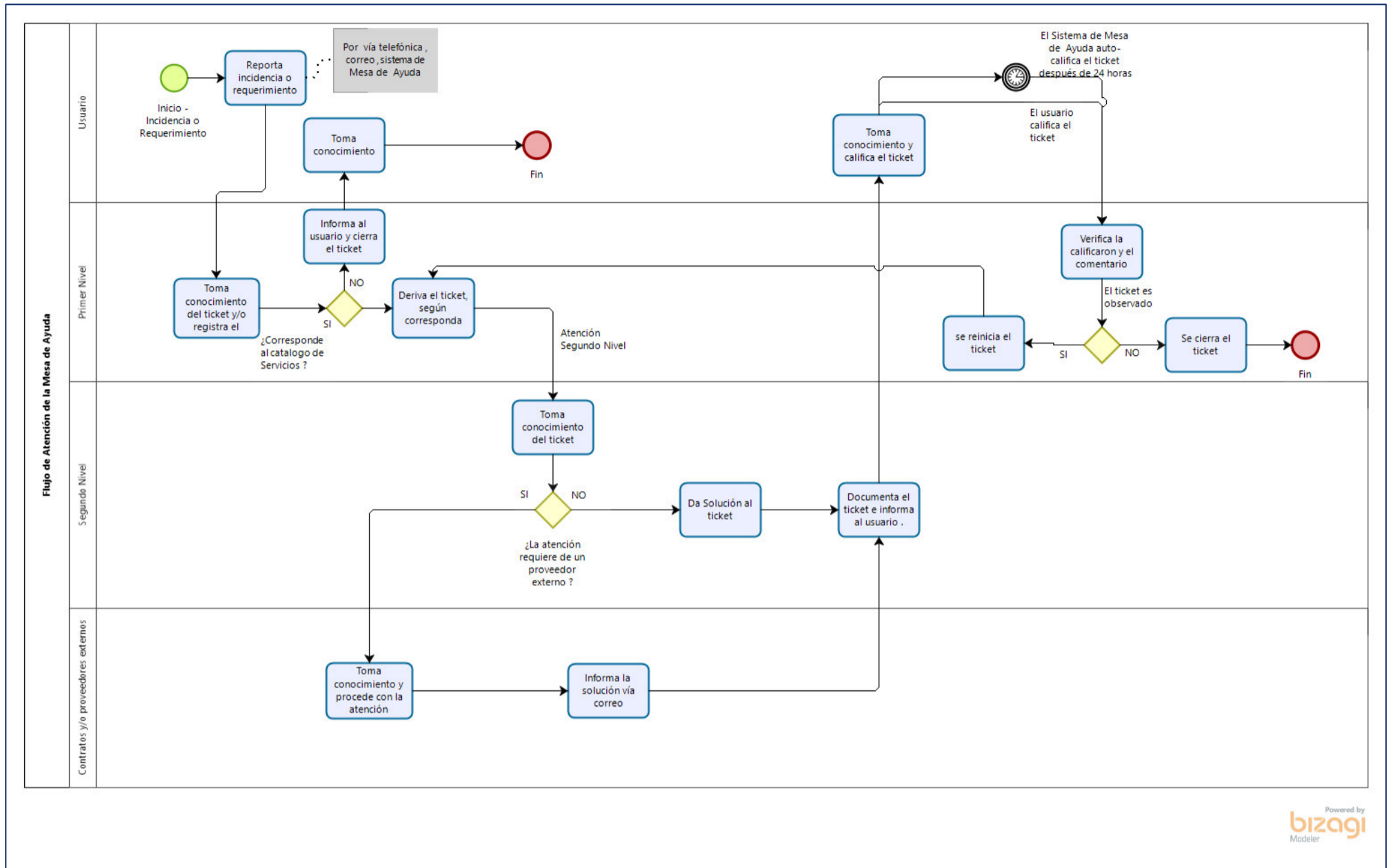
DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3	CATEGORIA4
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO PIDE	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	MODULO PIDE	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	AULA VIRTUAL	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGIA	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	PROBLEMAS DE USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	VULNERABILIDAD
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	LENTITUD
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	NO VALIDA ACCESOS
SOFTWARE	APLICATIVO	SIGICE	SIN SERVICIO
SOFTWARE	APLICATIVO	ARTICULATE 360	INSTALACIÓN
SOFTWARE	APLICATIVO	ARTICULATE 360	ACTUALIZACIÓN
SOFTWARE	APLICATIVO	SISPLA	USO
SOFTWARE	APLICATIVO	SISPLA	INSTALACIÓN
SOFTWARE	APLICATIVO	PIDE	
SOFTWARE	APLICATIVO BASE	SIAF	MELISSA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN
SOFTWARE	BACKUP	BACKUP EN CINTA	
SOFTWARE	APLICATIVO	MS PROJECT	



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
 DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

ANEXO 03
 FLUJOGRAMA DE ATENCION DE SERVICIOS GENERALES.



DIRECTIVA N° 000002-2020-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA DEL SINEACE

ANEXO 04

CATALOGO DE SERVICIOS GENERALES - SISTEMA DE MESA DE AYUDA

CATEGORIA1	CATEGORIA2	CATEGORIA3
SERVICIOS GENERALES	AGUA	INODORO
SERVICIOS GENERALES		LAVADERO
SERVICIOS GENERALES		COCINA
SERVICIOS GENERALES		OTROS
SERVICIOS GENERALES	LUZ	LUMINARIAS
SERVICIOS GENERALES		ENCHUFES
SERVICIOS GENERALES		OTROS
SERVICIOS GENERALES	VIGILANCIA	PERDIDA DE OBJETOS
SERVICIOS GENERALES		INCIDENTES CON VIGILANTES
SERVICIOS GENERALES		OTROS
SERVICIOS GENERALES	EQUIPOS	AIRE ACONDICIONADO
SERVICIOS GENERALES		EXTRACTOR DE AIRE
SERVICIOS GENERALES		MONTACARGA
SERVICIOS GENERALES		ASCENSOR DE DISCAPACITADOS
SERVICIOS GENERALES		SECADOR DE MANOS
SERVICIOS GENERALES		OTROS
SERVICIOS GENERALES	ARTEFACTOS	MICROHONDA
SERVICIOS GENERALES		CAFETERA
SERVICIOS GENERALES		THERMO HERVIDOR
SERVICIOS GENERALES		REFRIGERADORA
SERVICIOS GENERALES		VENTILADOR
SERVICIOS GENERALES		TRITURADORA DE PAPEL
SERVICIOS GENERALES		ESTUFA
SERVICIOS GENERALES		DESHUMEDECEDOR
SERVICIOS GENERALES		OTROS
SERVICIOS GENERALES		LIMPIEZA
SERVICIOS GENERALES	OFICINAS DE JEFES	
SERVICIOS GENERALES	AMBIENTES DE TRABAJO	
SERVICIOS GENERALES	SALAS DE REUNION	
SERVICIOS GENERALES	COMEDOR	
SERVICIOS GENERALES	OTROS	
SERVICIOS GENERALES	MOBILIARIO	TRASLADO / REPARACIÓN MENOR DE ARMARIOS, SILLAS, ESCRITORIOS, MESAS, OTROS
SERVICIOS GENERALES		REPARACIÓN MAYOR DE ARMARIOS, SILLAS, ESCRITORIOS, MESAS, OTROS
SERVICIOS GENERALES		
SERVICIOS GENERALES		

