

REPÚBLICA DEL PERÚ



Resolución de Secretaría Técnica N°015-2018-SINEACE/P-ST

San Isidro, 06 JUL. 2018

VISTOS:

El Memorándum N°000148-2018-SINEACE/P-ST-OTI, de fecha 03 de julio 2018 emitido por la Oficina de Tecnologías de la Información; Memorándum N°000584-2018-SINEACE/P/ST/OPP, de fecha 05 de julio 2018, de la Oficina de Planificación y Presupuesto; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, norma los procesos de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del Estado en ellos y regula el ámbito, la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace);

Que, el Sineace en su propósito de mejorar sus procesos operativos, brindar servicios eficientes y demostrar su compromiso con la calidad, decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad de la Acreditación a Entidades Educativas basado en una norma de reconocimiento internacional como es la ISO 9001:2015, aprobándose en dicho marco, la Política de Calidad del Sineace, mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo Ad Hoc N° 098-2018-SINEACE/CDAH-P, del 17 de mayo del 2018;

Que, en el marco de dicho proceso de implementación, la Oficina de Tecnologías de la Información, mediante Memorándum N°000148-2018-SINEACE/P-ST-OTI, remite el proyecto de directiva, indicando que la misma tiene como objetivo establecer los lineamientos a seguir para un adecuado servicio de soporte técnico informático a los usuarios del Sineace, a través del servicio de Atención de Mesa de Ayuda, garantizando con ello la continuidad operacional de sus actividades, canalizando las incidencias y/o requerimientos informáticos, que permita identificar los problemas frecuentes y gestione las medidas preventivas y correctivas necesarias;

Que, la directiva presentada se ha formulado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, y cuenta con la opinión favorable de la Unidad de Modernización de la Oficina de Planificación y Presupuesto; siendo así, es necesario emitir el acto resolutivo correspondiente para su aprobación;



Con el visto bueno de la Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina de Planificación y Presupuesto; Oficina de Asesoría Jurídica; de conformidad con la Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace; en ejercicio de la facultad delegada a este Despacho, según numeral 5.5 de la Directiva N°001-2017-SINEACE/P, "Directiva que regula la Formulación y Aprobación de Directivas en el SINEACE".



SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Aprobar la Directiva N°007-2018-SINEACE/P-ST denominada: "Directiva del Servicio de Atención de Mesa de Ayuda de La Oficina de Tecnologías de La Información del Sineace" y sus anexos que forman parte de la presente resolución.

Artículo 2°. - Disponer la publicación de la Directiva aprobada en el artículo precedente en el portal web de la institución (www.sineace.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.




HAYDEE CHACÓN CABANILLAS
Secretaria Técnica del Sineace

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la atención de un adecuado servicio de soporte técnico informático a los usuarios del Sineace, a través del servicio de Atención de Mesa de Ayuda garantizando la continuidad operacional de sus actividades y canalizando las incidencias y/o requerimientos informáticos, permitiendo identificar problemas 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.
- 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° 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".
- Resolución Jefatural N° 053-2003-INEI, aprueba la Directiva N° 004-2003-INEI/DTNP, "Norma Técnica para la Implementación del Registro de Recursos Informáticos en las Instituciones de la Administración Pública"

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. Glosario de Términos

- a) OTI: Oficina de Tecnologías de la Información
- b) MESA DE AYUDA: Es un conjunto de recursos humanos y tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información, con la finalidad de solucionar

Firma Digital | Sineace

Firmado digitalmente por
BUSTAMANTE MEJIA Juan
Roberto FAU 20551178284 soft
Motivo: Day V° B°
Fecha: 06.07.2018 09:09:19 -05:00

Firma Digital | Sineace

Firmado digitalmente por QUIROZ
ARENAS Keith Ericson
(FAU20551178284)
Motivo: Day V° B°
Fecha: 06.07.2018 08:49:30 -05:00

DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

y gestionar las incidencias y requerimientos que se soliciten en temas de servicios informáticos.

- c) **SOPORTE INFORMÁTICO:** Servicio brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información 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, estaciones de trabajo, laptops, servidores, tabletas, impresoras, entre otros).
- d) **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.
- e) **CANALES DE ATENCIÓN:** Medios de comunicación que tienen los usuarios del SINEACE, para solicitar la atención de incidencias y/o requerimientos informáticos que necesiten de la Mesa de Ayuda.
- f) **PLATAFORMA DE MESA DE AYUDA:** Aplicación informática licenciada, cuya funcionalidad permite el apoyo para la gestión (registro, control y monitoreo), de las incidencias o requerimientos informáticos de los usuarios del SINEACE.
- g) **AGENTE CONTROL REMOTO:** Herramienta de la plataforma de mesa de ayuda, utilizado para labores de soporte remoto, inventario de software y/o hardware de equipos informáticos.
- h) **INCIDENCIA:** Interrupción o reducción de la calidad no planificada de los servicios tecnológicos que se brinda a la institución.
- i) **REQUERIMIENTO INFORMÁTICO:** Solicitud de contar con un servicio, asistencia técnica o apoyo asociado, al uso o explotación de sistemas o infraestructura tecnológica y/o de comunicaciones.
- j) **REGISTRO DE TICKET:** Registro de requerimiento o incidencia en la plataforma de mesa de ayuda
- k) **TICKET ASIGNADO:** Hace referencia al reporte de la incidencia o requerimiento que fue asignado o derivado al Nivel adecuado para su atención.
- l) **TICKET EN PROGRESO:** Momento en que se toma el control y se inicia la solución del incidente y/o requerimiento.
- m) **TICKET PAUSADO:** En coordinación del usuario y por factores externos se procede a realizar la Pausa en la atención la cual nuevamente será retomada.



DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST

DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

- n) **TICKET TERMINADO SIN CALIFICACIÓN:** Ticket que ha sido atendido y que requiere la confirmación del usuario, caso contrario puede impedir que se cierre el reporte hasta que obtenga una respuesta satisfactoria a su solicitud.
- o) **CALIFICACIÓN DEL TICKET:** Hace mención al nivel de satisfacción del reporte del usuario, en la relación a la atención solicita de su requerimiento o incidencia.
- p) **TICKET RESUELTO:** Aquellos tickets que ya fueron solucionados por los Niveles de atención derivados y que ya fueron calificados por los usuarios.
- q) **CORREO ELECTRÓNICO:** Es un servicio informático gestionado por la OTI, que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes.
- r) **CUENTA DE ACCESO:** Es una cuenta de usuario que permite acceder a los servicios informáticos; creados previa autorización.
- s) **ENCARGADO DEL CONTROL PATRIMONIAL:** Servidor designado por el Jefe de la Unidad de Logística como encargado del control de los bienes institucionales.
- t) **SOFTWARE BASE:** Programas mínimamente necesarios instalados en los equipos de cómputo de los servidores del SINEACE, para el desarrollo de sus labores asignadas.

4.2. La OTI es la encargada de la gestión de los Recursos de Tecnologías de la Información (TI), y de garantizar su disponibilidad y confiabilidad en beneficio de los colaboradores de la institución.

4.3. El servicio de atención de la Mesa de Ayuda está orientado bajo el enfoque de la metodología ITIL el cual contempla las mejores prácticas para la Gestión de Servicios de TI.

4.4. La Mesa de Ayuda atenderá las solicitudes e incidencias únicamente relacionadas a servicios tecnológicos contenidos en el Catálogo de Servicios de TI (Anexo 02). Por cada servicio nuevo que se incluya se realizará una evaluación y aprobación por parte de OTI.

4.5. La OTI, en coordinación con el responsable de control patrimonial, asignará los equipos informáticos al colaborador de la dependencia que lo requiera, previa solicitud del responsable de la misma. Dicha asignación se realiza haciendo uso del formato establecido: **F-OTI-01: "Formato de Ficha de Entrega de Equipos"**

4.6. La Mesa de Ayuda se encargará de administrar y configurar los equipos y servicios tecnológicos de TI del SINEACE.



DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

- 4.7. 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, voz y red.
- 4.8. La asignación de equipos tecnológicos a usuarios del SINEACE, será de uso exclusivo para trabajos con fines institucionales, quedando prohibido el uso para fines particulares.
- 4.9. La Mesa de Ayuda enviará comunicados referentes a mantenimiento de equipos o servicios informáticos que afecten a los usuarios del SINEACE, así como informativos de seguridad de la información y recomendaciones del buen uso de las tecnologías de información.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

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

5.1.1 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 de: (511) 6371122 – 6371123 Anexo 143.

Los usuarios del SINEACE que requieran atención tecnológica y se comuniquen a la Mesa de Ayuda a través del anexo indicado, deberán de brindar la siguiente información mínima para su atención:

- Datos personales
- Ubicación (dependencia) o Equipo
- N° telefónico de contacto
- Descripción del inconveniente tecnológico que le impide cumplir sus funciones.

b) Correo electrónico institucional:

itsservices@sineace.gob.pe.

c) Sistema web de Mesa de Ayuda:

URL: <http://itsservices.sineace.gob.pe:81/ClienteSD/>

(Las credenciales de accesos serán proporcionados por la OTI), para registrar la solicitud deberá llenar como mínimo los campos obligatorios los cuales están señalados con asterisco en el formulario Web.

Los usuarios del SINEACE que requieran atención tecnológica, y se



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

DIRECTIVA Nº 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

comuniquen a la Mesa de Ayuda a través del correo electrónico institucional o plataforma web, deberán de enviar la siguiente información mínima para su atención:

- Datos personales
- Ubicación (dependencia) o Equipo
- Descripción del inconveniente tecnológico que le impide cumplir sus funciones institucionales, y de ser el caso adjuntarán una imagen con el inconveniente suscitado lo cual facilitará al personal de Mesa de Ayuda a identificar el problema y darle solución en el menor tiempo posible.

d) Documento institucional

Dirigido al Jefe de OTI (Memorándum)

5.1.2 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 atendidos 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.

5.1.3 Protocolos de Comunicación

- a) La atención por el canal de comunicación telefónica, se efectuará de la siguiente manera:
 - Saludo inicial e identificación:
 - “OTI buenos (días/tardes), le saluda (nombre del colaborador), ¿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.
 - Se mostrará buena actitud para la comunicación y resolución de inconvenientes.
 - Se 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 (cambio de estado a Resuelto).



DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

- Por último, se solicitará el llenado de la encuesta del servicio realizado a través del formulario web.
- En caso no se haya podido resolver el incidente, 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.

5.1.4 Niveles de Atención de la Mesa de Ayuda

Está conformado por tres niveles que a continuación se detallan:

- Primer Nivel:** Integrado por el personal Analistas de Mesa de Ayuda de la OTI encargadas de recibir los requerimientos o incidencias a través de los canales de atención, registrar y dar solución en el menor tiempo posible haciendo uso de herramientas informáticas de apoyo (Software de control remoto).
- Segundo Nivel:** Integrado por el personal Soporte Técnico de la OTI encargados de las atenciones en sitio de los usuarios.
- Tercer Nivel:** Integrado por el personal Especialista de la OTI a quienes se derivan las incidencias y/o requerimientos con carácter especializado.

5.1.5 Cuarto Nivel: Contactos de Servicios Internos y Proveedores Externos

- Contacto de Servicio Interno:** Personal encargado de servicios tecnológicos internos de SINEACE que no pertenece a la Oficina de Tecnologías de la Información, entre ellos tenemos:
 - Personal de Soporte Sistema de Gestión Documentaria (SGD).
 - Personal de Mesa de Ayuda Firma Digital ONPE.
 - Personal de Soporte SIAF MEF.
 - Personal de Soporte SIGA MEF.
- Proveedores externos:** Personas de contacto de Servicios Tecnológicos adquiridos por SINEACE:
 - Personal de Garantías de Equipos.
 - Personal Proveedor Telefonía.
 - Personal Proveedor de Internet.
 - Personal de Soporte Moodle.
 - Personal de software contratado

5.1.6 Registro de Atenciones

- Todo incidente y/o requerimiento reportado vía telefónica o por correo será registrado por el Primer Nivel de la Mesa de Ayuda en el Software 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.



DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

- b) Las incidencias y/o requerimientos solicitados por aplicativo web por el usuario se registrará en el Software de Mesa de Ayuda generando el número (#) de ticket y envío automático al correo electrónico institucional del usuario. El ticket generado será verificado y analizado por parte del personal de Primer Nivel de Mesa de Ayuda, quien determinará si la solicitud se encuentra dentro de nuestros servicios y asignará el Tipo por Niveles de Atención para luego proceder con el inicio de la atención.

5.1.7 Prioridad de Atenciones

La Mesa de Ayuda, una vez registrada la solicitud, 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 a actividades críticas, dichos servicios están relacionados con:

- Pérdida del servicio de internet,
- Pérdida del Servicio de telefonía
- Caída del Servicio Sistema de Gestión Documental (SGD)
- Pérdida del Servicio SIGA Y SIAF.
- Caída del Portal Institucional.

Para estos eventos críticos se realizarán las siguientes acciones:

- Personal de Primer Nivel de Mesa de Ayuda registrará el incidente en el sistema de Mesa de Ayuda, analizará, derivará y comunicará al personal especializado o encargado para la atención por los medios que sean necesarios.
- La Mesa de Ayuda enviará un comunicado vía correo electrónico institucional a los usuarios informando sobre el estado de los servicios afectados; en caso no se disponga del servicio de correo, la comunicación será a través de teléfono a los Asistentes Administrativo de las dependencias, quienes a su vez informarán a sus Jefes y personal correspondiente, y en caso no se cuente con Telefonía, personal de Soporte Técnico de la sede referida informará la situación.
- La Mesa de Ayuda Informará mediante un correo electrónico institucional al Jefe de la OTI todos los detalles del problema y las acciones que se están llevando a cabo.
- Si se trata de un servicio Interno como por ejemplo, el SGD, se copiará el correo enviado al Jefe OTI, a la persona responsable del Servicio.
- Una vez solucionado el tema se enviará un comunicado a los usuarios del SINEACE y a las personas responsables de los Servicios que no sean de OTI.
- El personal OTI responsable de el/los servicios afectados informarán a través del correo electrónico institucional los detalles completos del caso al Jefe de la OTI.



DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

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

5.1.8 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

5.1.9 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 15 minutos en la línea, el personal de Nivel 1 deberá establecer mecanismos de apoyo tal como herramientas de control remoto para continuar con la solución del caso.
- 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.

5.1.10 Solución y Escalamiento de las Solicitudes y/o Requerimientos

- a) El personal de atención de Primer Nivel analizará el nivel de escalamiento y hará uso de las herramientas necesarias, se evaluará la necesidad de escalamiento al Segundo Nivel o Tercer Nivel según dificultad del incidente y prioridad de atención.
- b) La Mesa de Ayuda a través del Primer Nivel, habiendo analizado el nivel de atención del incidente y/o requerimiento, si le corresponde, asignará el caso al personal de dicho Nivel (Ticket Asignado), el sistema de tickets enviará una notificación de correo al personal del nivel a quien le corresponde la atención.



DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

- c) Con el ticket Asignado, el Primer Nivel dará inicio a la solución del caso (Ticket en Progreso), el personal empleará las herramientas de apoyo necesario (soporte remoto) para la solución respectiva.
- d) Una vez solucionado el caso, el Primer Nivel confirmará la solución con el usuario a través de llamada telefónica o correo electrónico institucional para proceder con el cierre del ticket (Ticket Terminado Sin Calificación) registrando la solución; el sistema de Atención de tickets enviará un mensaje de correo electrónico al usuario indicando que el ticket ha sido solucionado así mismo en dicho correo se podrá visualizar el enlace web para el seguimiento del ticket y la encuesta de satisfacción al usuario.
- e) En caso que la solución no esté conforme el usuario podrá reabrir el ticket a través del enlace web de Mesa de Ayuda, caso contrario el sistema de tickets procederá con el cierre definitivo (Ticket resuelto).
- f) Si el Primer Nivel, luego de realizar las pruebas y descartes necesarios sobre el incidente y/o requerimiento reportado determinara escalar la solución al Segundo o Tercer Nivel, se actuará de la siguiente manera:
- Si corresponde al Segundo Nivel II, se asignará al personal Técnico quién se acercará al sitio del usuario para realizar la atención, y
 - Si corresponde el caso al Tercer Nivel, se asignará al personal especializado responsable quien se encargará de la solución.
- g) 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 (personal especialista), el personal de soporte técnico documentará los detalles en el ticket y comunicará a la Mesa de Ayuda con el fin de que realice el escalamiento respectivo. Asignado el caso al personal especialista de Tercer Nivel, éste procederá a brindar la solución correspondiente y posteriormente comunicará a la Mesa de Ayuda, quien notificará la solución al usuario respectivo, para luego continuar con el proceso de cierre del ticket.
- h) El Segundo o Tercer Nivel que solucionó el caso reportado, registrará la solución en el ticket y comunicará al personal de Mesa de Ayuda de Primer Nivel, quien notificará al usuario y realizará el cierre del ticket (Ticket terminado sin calificación). El usuario notificado podrá calificar la atención recibida por medio del aplicativo Web “Mesa de Ayuda”, así como de no estar conforme con la solución brindada, permitirle reabrir el ticket para continuar con la solución.

5.1.11 Escalamiento a Contactos Internos y/o Proveedores Externos

- a) La Mesa de Ayuda a través del Primer Nivel escalará los servicios de TI que dependan de contactos internos y proveedores externos,

DIRECTIVA N° 007 -2018-SINEACE/P-ST
DIRECTIVA DEL SERVICIO DE ATENCION DE MESA DE AYUDA DE LA OFICINA
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DEL SINEACE

realizando previamente un análisis para determinar que incidencias y/o requerimientos sugieren dicho tipo de atención.

- b) Los tres niveles de atención podrán determinar si el servicio depende de un contacto proveedor Interno o externo por ello son responsables de documentar toda la información en los tickets.
- c) El plazo de reparación de equipos tecnológicos que ameriten asistencia de terceros, será coordinado con la dependencia usuaria y estará supeditada a la gravedad del problema (cambio de repuestos, adquisiciones, contrataciones de servicio, atención de garantías, gestión con proveedores, entre otros).

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1 La OTI es responsables de velar por el cumplimiento, difusión y control de la presente directiva.
- 6.2 La OTI a través de la Mesa de Ayuda es responsable de la asignación de los accesos a los usuarios a los Servicios de TI de acuerdo a los Servicios que presta.
- 6.3 La OTI es el responsable de analizar, evaluar y definir las especificaciones técnicas mínimas de los bienes y servicios tecnológicos del Sineace.
- 6.4 Son responsables del cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva todos los trabajadores de la institución que requieran poder contar con los servicios de TI del Sineace.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 7.1 La presente Directiva estará vigente a partir del día siguiente de su aprobación.
- 7.2 Los anexos referidos en la presente Directiva constituyen parte integrante de esta norma y deberán ser publicados con ella.

8. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

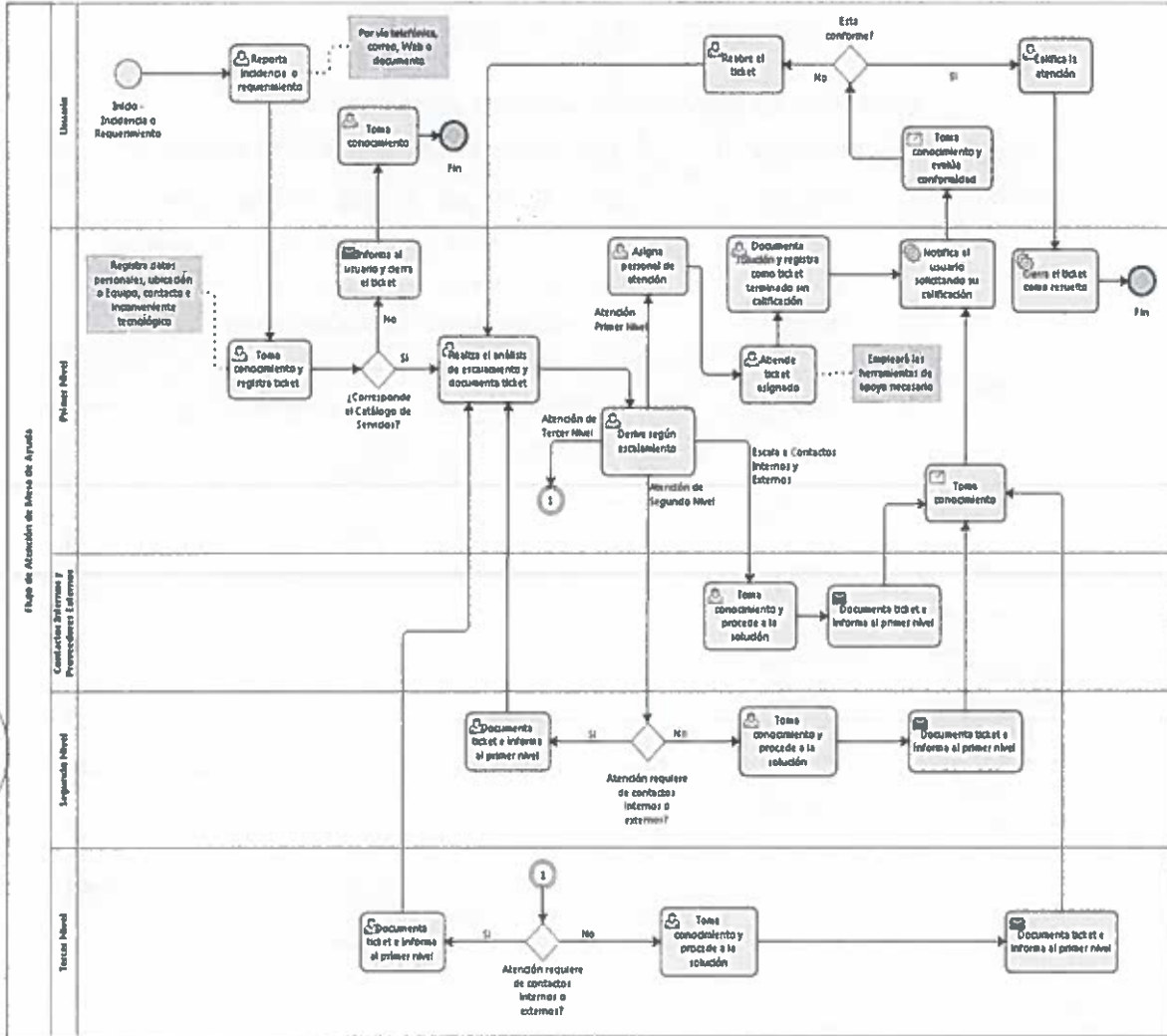
ANEXO N°01: FLUJOGRAMA DE ATENCION DE MESA DE AYUDA

ANEXO N°02: CATALOGO DE SERVICIOS DE TI SINEACE



ANEXO N° 01

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE MESA DE AYUDA



ANEXO 02

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

CATALOGO DE SERVICIOS - MESA DE AYUDA SINEACE		
TIPO	SERVICIO	DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO
CORREO	Office 365	correo institucional , dominio : sineace.gob.pe
ACCESO	Red	Usuario de red a través del directorio Activo de Windows
	Correo	Acceso /creación /baja usuario de correo
	Internet	Habilitación por Grupos de Usuarios
	SIGA	Creación. eliminación, baja usuario y habilitación de accesos
	SIAF	Creación. eliminación, baja usuario y habilitación de accesos
	SGD	Creación / eliminación/ baja usuario en el Sistema de Tramite Documentario
	Plataforma Moodle	Creación de usuarios y habilitación de accesos
INTERNET	Dedicado	A través del proveedor del Servicio
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS INFORMÁTICOS	Servidores, Pc's, Laptop, Impresora, accesorios informáticos	Configuración , formateo, gestiones de garantía
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE TELEFONIA IP / ANALOGICA	Teléfonos analógicos /telefonía IP	Configuración de teléfonos fijos analógicos / digitales a través de tecnología IP
INTERCONEXION	Infraestructura de Red	Soporte y mantenimiento de cableado de red, uso de diversos sistemas de comunicación autorizados como son escritorio remoto, Discovery, Skype for business
ASIGNACION Y REASIGNACION DE RECURSOS INFORMATICOS	Pc's, Laptop, Impresora, accesorios informáticos	Alta/ Baja / Reasignación de equipos de usuarios , préstamo de equipos
SOPORTE DE APLICACIONES	SGD , SIAF , SIGA	Configuración de firma digital ONPE (SGS)
		Soporte de Aplicativo SGD
		Actualización de SIAF, SIGA
	Sistema de Visitas	Backup de Aplicativos
SOPORTE DE APLICACIONES	Sistema de Visitas	Soporte de Aplicativos propios de la institución
	APOYO INFORMATICO DIVERSOS	Reuniones, Eventos

