



Resolución de Dirección Ejecutiva

Nº 000131-2020-FONCODES/DE

Lima, 3 de diciembre de 2020.

VISTOS:

El Informe N° 000026-2020-MIDIS/FONCODES/UTI, el Memorando N° 234-2020-MIDIS/FONCODES/UTI y el Memorando N° 250-2020-MIDIS-FONCODES/UTI de la Unidad de Tecnología de la Información, el Informe N° 000492-2020-MIDIS/FONCODES/UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y el Informe N° 000198-2020-MIDIS/FONCODES/UJ de la Unidad de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29792 se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, determinándose su ámbito, competencias, funciones y estructura orgánica básica, disponiendo en su Tercera Disposición Complementaria Final, la adscripción del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – Foncodes (en adelante, Foncodes) a dicho sector;

Que, el Manual de Operaciones de Foncodes, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 228-2017-MIDIS, establece en los literales h) e i) del artículo 9 que la Dirección Ejecutiva tiene la función de aprobar, modificar y derogar directivas, reglamentos y otras normas técnico-operativas o administrativas internas que requiera el programa para su funcionamiento, de acuerdo con las políticas sectoriales y lineamientos que establezca el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - MIDIS, así como emitir Resoluciones de Dirección Ejecutiva en asuntos de su competencia;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 150-2018-FONCODES/DE, se aprobó el Procedimiento N° 86-2018-FONCODES/UPPM-CROM “Control de Documentos Normativos”, que tiene como objetivo, establecer las disposiciones para la elaboración, actualización y control de los documentos normativos en sus etapas de acciones previas, elaboración, revisión, aprobación, distribución, registro e implementación;

Que, a través del informe N° 000026-2020-MIDIS/FONCODES/UTI, la Unidad de Tecnologías de la Información remite al Órgano de Control Institucional el estado situacional de las recomendaciones de auditoría a cargo de dicha Unidad del mes de octubre 2020, para la revisión y aprobación del procedimiento para la implementación de la Recomendación N° 15 del Informe de Auditoría Financiera al Ejercicio 2018 – FONCODES;

Que, con Memorando N° 234-2020-MIDIS/FONCODES/UTI, la Unidad de Tecnologías de la Información remite a la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización el “Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información”, en el marco de la implementación de la Recomendación N° 15 del Informe de Auditoría Financiera al Ejercicio 2018 – FONCODES, elaborado por la SOA Consorcio Urbano Toledo y Asociados S.C. Ventosilla, Vásquez y Asociados S.C.R.L., Camac Morales S.C. y Víctor Piscocoya y Asociados Contadores Públicos; que indica: *“Implementar un Service Desk basado en ITIL, que permita planificar, estructurar y gestionar los servicios de tecnologías de la información de los usuarios corporativos de la organización”*, con la finalidad de iniciar su trámite para su aprobación;

Que, mediante Informe N° 000492-2020-MIDIS/FONCODES/UPPM la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización comunica a la Unidad de Tecnologías de la Información que el *“Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías*



Firma Digital

Firmado digitalmente por VILLEGAS
REANO Segundo Felix FAU
20509139700 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.12.2020 19:55:20 -05:00



V°B° Digital

Firmado digitalmente por
GONZALES INGA Ruth Janen FAU
20509139700 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.12.2020 15:54:49 -05:00



V°B° Digital

Firmado digitalmente por CALMET
WILLIAMS Jean Pierre FAU
20509139700 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 02.12.2020 15:52:39 -05:00

de la Información”, cumple con los lineamientos establecidos en el Procedimiento N° 85-2018-FONCODES/UPPM-CROM;

Que, con Memorando N° 250-2020-MIDIS-FONCODES/UTI la Unidad de Tecnologías de la Información, a fin de continuar con la implementación de la citada Recomendación N° 15 del Informe de Auditoría Financiera al Ejercicio 2018 – FONCODES, remite a la Unidad Asesoría Jurídica el Procedimiento N° 122-2020-FONCODES/UTI: “Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información”, el mismo que cuenta con la conformidad de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización;

Que, mediante Informe N° 000198-2020-MIDIS/FONCODES/UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica, de acuerdo a los antecedentes y normativa aplicable, considera procedente en sus aspectos legales y formales, la emisión de la Resolución de Dirección Ejecutiva mediante la cual se apruebe Procedimiento N° 122-2020-FONCODES/UTI “Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información”;

Que, estando a los considerandos precedentes resulta necesario emitir el acto administrativo que apruebe el Procedimiento N° 122-2020-FONCODES/UTI: “Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información”;

Con las visación de la Unidad de Tecnologías de la Información; la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo previsto en el Decreto Ley N° 26157, Ley del Fondo Nacional de Compensación y Desarrollo Social – Foncodes; la Ley N° 29792, Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; y de acuerdo con las facultades otorgadas en el Manual de Operaciones de Foncodes aprobado mediante Resolución Ministerial N° 228-2017-MIDIS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobación del Procedimiento

Aprobar el Procedimiento N° 122-2020-FONCODES/UTI: “Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información”; el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disposiciones

Disponer que la Unidad de Tecnología de la Información adopten las acciones necesarias para el debido cumplimiento del Procedimiento a que hace referencia el Artículo 1.

Artículo 3.- Notificación

Encargar a la Unidad de Administración que disponga las acciones necesarias para la debida y oportuna notificación de la presente Resolución a las Unidades Orgánicas y Unidades Territoriales.

Artículo 4.- Publicación

Disponer la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social – Foncodes (www.foncodes.gob.pe).

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE;

Documento firmado digitalmente

.....
HUGO PRISCILIO VILA HIDALGO
DIRECTOR EJECUTIVO
FONDO DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 1 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

PROCEDIMIENTO N° 122 - 2020-FONCODES/UTI GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN			
RUBRO	CARGO/NOMBRE	FIRMA/SELLO	FECHA
Elaboración	Especialista de la Unidad de Tecnologías de la Información Esperanza de María Díaz Flores	 Firma Digital	Firmado digitalmente por DIAZ FLORES Esperanza De María FAU 20509139700 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2020 10:18:44 -05:00
Revisado por	Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información Jean Pierre Calmet Williams	 Firma Digital	Firmado digitalmente por CALMET WILLIAMS Jean Pierre FAU 20509139700 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2020 10:34:34 -05:00
	Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización Félix Villegas Reaño	 Firma Digital	Firmado digitalmente por VILLEGAS REAÑO Segundo Felix FAU 20509139700 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2020 12:58:30 -05:00
	Coordinador de Racionalización, Organización y Métodos Justo Pozo Zarate	 Firma Digital	Firmado digitalmente por POZO ZARATE Justo Alejandro FAU 20509139700 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 01.12.2020 10:40:43 -05:00
Aprobado por	Director Ejecutivo Hugo Vila Hidalgo	 Firma Digital	Firmado digitalmente por VILA HIDALGO Hugo Prscilio FAU 20509139700 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 02.12.2020 15:35:11 -05:00

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información			Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas			Página 2 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información					

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y tareas para realizar el proceso de gestión de las solicitudes de atención a usuarios de servicios de tecnologías de información a través de la Mesa de Servicios proveída por la Unidad de Tecnologías de la Información de FONCODES, en el marco de la normativa vigente emitida sobre la materia y el modelo ITIL V3¹.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento por parte de los/as servidores/as de la Unidad de Tecnologías de la Información que desempeña roles de la Mesa de Servicio y de los/as servidores/as de la entidad (usuario) que requiere apoyo en la resolución de algún incidente suscitado con el servicio tecnológico proveído o desea realizar algún requerimiento de servicios tecnológicos.

Considera las actividades de los procesos ejecutados por la Mesa de Servicio para la gestión técnica de las Solicitudes de atención de los usuarios de servicios de Tecnologías de la Información, siendo estos: Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Solicitudes de Servicio, Gestión de Control de Cambios, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de la Configuración y Gestión de Seguridad de la Información; y las actividades a realizar por los usuarios para solicitar atención a través de la Mesa de Servicio.

3. RESPONSABILIDADES

El Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y los Jefes de Unidades de Unidades Orgánicas del FONCODES son los responsables del cumplimiento e implementación de este procedimiento en el ámbito de su competencia.

Todos los/as servidores/as de la entidad deben realizar las actividades descritas y cumplir las disposiciones establecidas en el presente procedimiento al solicitar atención relacionada a los servicios de tecnologías de la información.

Los/as servidores/as de Mesa de Ayuda de la UTI debe cumplir las disposiciones del presente procedimiento para la asistencia y atención de los servicios de tecnologías de la información.

¹ Siglas en Inglés de la traducción de “Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información” versión 3: Information Technology Infrastructure Library V3 (ITIL V3)

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información			Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas			Página 3 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información					

4. DEFINICIONES

4.1. Servicio

Según el marco de trabajo ITIL, un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados.

4.2. Gestión de Servicios

Definido por ITIL como un conjunto de capacidades organizativas especializadas para la provisión de valor a los clientes en forma de servicios. Una correcta gestión de este servicio requerirá:

- Conocer las necesidades del cliente
- Estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio
- Establecer los niveles de calidad del servicio
- Supervisar la prestación del servicio
- Establecer mecanismos de mejora y evolución del servicio

4.3. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):

Denominado también SLA por las siglas de su nombre en inglés: Service Level Agreement.

El Acuerdo de Nivel de Servicio entre un proveedor de TI y un cliente es como un contrato en el que se describe el nivel de servicio de TI que espera obtener el cliente de parte de su proveedor. Documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente.

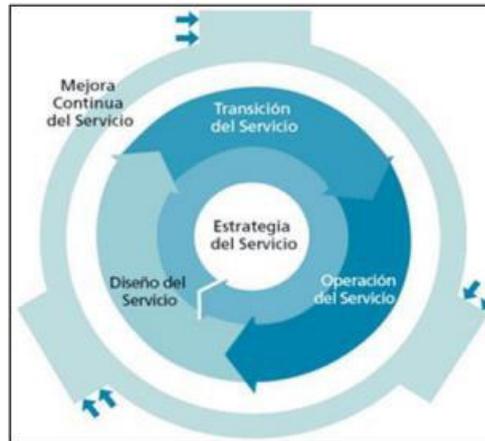
4.4. ITIL

La biblioteca de infraestructura de las tecnologías de información es una colección de documentos que contienen las mejores prácticas de la industria basadas en procesos y un modelo de referencia que facilita la gestión de servicios de tecnologías de información en una organización, con calidad y a un costo adecuado.

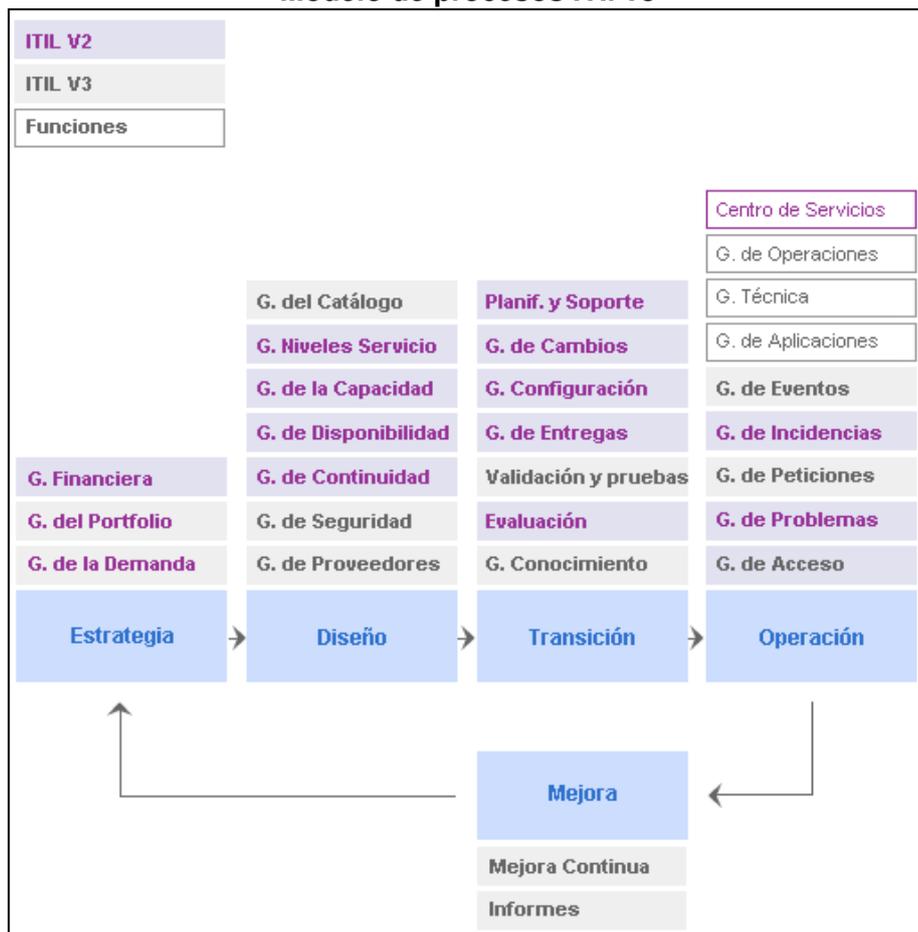
Estos procesos describen cómo un servicio de TI se desarrolla a través de su ciclo de vida: cómo el servicio de TI debe ser planificado y construido, la forma en que los cambios de TI relacionados con los servicios deben ser validados, probados y desplegados, cómo los eventos y peticiones relativas a los servicios de TI se deben manejar, cómo la configuración básica que soporta el servicio de TI debe ser controlada; y cómo la operación de los problemas deben ser resueltos (Taylor, 2007).

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 4 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

Ciclo de vida del servicio



Modelo de procesos ITIL v3



Fuente: <http://www.magazcitum.com.mx/?p=323>, 9 de agosto de 2014

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 5 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

4.5. Incidente

Es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

4.6. Proceso de Gestión de Incidentes

Según el enfoque ITIL el objetivo del proceso es restablecer los servicios de TI lo más rápido posible, según los niveles de servicio acordados con los clientes, minimizando el impacto en las operaciones del negocio.

4.7. Priorización

Es necesario establecer la prioridad de cada incidencia para su registro y tratamiento. La prioridad se define según 2 criterios:

- Urgencia: Está basada en los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Impacto: Determina la importancia del incidente según cómo afecta a los procesos de negocio y/o el número de usuarios afectados.

Descritos los criterios, a continuación, se muestra cómo se obtiene la prioridad:

Tabla N° 01 – Niveles de Prioridad

URGENCIA	IMPACTO			
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo
Muy alta	Muy urgente	Muy urgente	Urgente	Mediana
Alta	Muy urgente	Urgente	Urgente	Mediana
Mediana	Urgente	Urgente	Mediana	Baja
Baja	Mediana	Mediana	Baja	Baja

4.8. Escalado

En el catálogo de servicios se describen los que serán atendidos por la Mesa de Servicio, pero existen casos que no están a su alcance, es por ello que deben ser escalados a otras instancias de la UTI (técnicos o especialistas). Dichos escalamientos, están definidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio.

4.9. Estados de la Solicitud de Atención

La Mesa de Servicio debe considerar los siguientes estados al realizar los registros de los diferentes tipos de solicitudes que gestiona.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 6 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

Tabla N° 02 – Estados de la Solicitud de Atención

Estado	Descripción
ABIERTO	Cuando se recepciona la solicitud de atención y es incluida en el registro correspondiente
ASIGNADO	Cuando se asigna a un personal para su atención
EN PROCESO	Cuando se está trabajando en la atención de dicha solicitud
EN ESPERA	El tratamiento de la solicitud de atención se somete a un factor externo
TERMINADO	Cuando se ha concluido la atención de la solicitud, haya sido esta resuelta o no
CERRADO	Cuando el usuario emite su conformidad por la atención recibida

4.10. Mesa de Servicio (Service Desk)

Es el punto de contacto entre el los/as servidores/as de la entidad con la Unidad de Tecnologías de Información, mediante el cual los usuarios pueden reportar algún problema o solicitud relacionada con el servicio tecnológico utilizado, a fin de que gestionen su resolución.

5. SIGLAS

PCM	: Presidencia del Consejo de Ministros
UPPM	: Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
UTI	: Unidad de Tecnologías de la Información
UA	: Unidad de Administración
UGPI	: Unidad de Gestión de Proyectos de Infraestructura
UGPP	: Unidad de Gestión de Proyectos Productivos
UCI	: Unidad de Comunicación e Imagen
UAJ	: Unidad de Asesoría Jurídica
ETDA	: Equipo Técnico de Datos Abiertos

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 6.1.** Decreto Supremo N° 066-2011-PCM Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú – La Agenda Digital Peruana 2.0
- 6.2.** Decreto Supremo N° 004-2013-PCM “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”
- 6.3.** Decreto Supremo N° 086-2015-PCM con el que se declara de interés Nacional las acciones, actividades e iniciativas desarrolladas en el marco del proceso de vinculación del Perú con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- 6.4.** Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 207001:2014 EDI. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION. Técnicas de seguridad. Sistema de gestión de seguridad de la información. Requisitos.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 7 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

7. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1.** La Mesa de Servicio estará a cargo de la Unidad de Tecnologías de la Información y atenderá solicitudes relacionadas a la resolución de algún incidente suscitado con el servicio tecnológico proveído, requerimientos de servicios tecnológicos o consultas relacionadas con ellos.
- 7.2.** El horario de atención de la Mesa de Servicio es el mismo de la jornada laboral establecida por la entidad para todos los/as servidores/as: de lunes a viernes de 08:30 am a 05:15 pm.
- 7.3.** Canales de Atención:
Los canales disponibles para solicitar atención de la Mesa de Servicio son los siguientes:
- a) Correo electrónico: Los usuarios deben enviar un correo electrónico a la cuenta mesadeservicio@foncodes.gob.pe con los datos señalados en el punto 7.4
 - b) Teléfono²: Los usuarios deben llamar a los anexos 4522 y 4524, o a los siguientes números de celular 966934419, 993579512 y 941365086. En dicha comunicación, proporcionarán los datos señalados en el punto 7.4
- 7.4.** Al solicitar atención de la mesa de servicios por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin, los usuarios deberán proporcionar puntualmente la siguiente información:
- Nombres y Apellidos del solicitante
 - Unidad orgánica del solicitante
 - Tema de referencia que motiva la solicitud:
Indicar en texto corto la situación a la cual está asociada su solicitud de atención.
Por ejemplo: “Falla de impresora”, “Error en SIGA – Consulta Amigable”, “Problema en SGP – Contratos de Agentes”, “Solicitud de acceso a Módulo de Tesorería”, “Solicitud de acceso al SGP – Módulo de Convenios”, “Error en Correo electrónico”.
Puede utilizar el Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información (Ver Anexo 3) como ayuda para completar este dato.
 - Detalle de la solicitud de atención:
Describir lo solicitado, consignando todos los datos necesarios para hacer entendible su requerimiento de manera integral y que permita tomar rápidas y acertadas acciones para su atención.
 - Nivel de afectación en su trabajo:
Indicar uno de los siguientes niveles

² En el caso de cambio de los números de teléfono, estos serán comunicadas oportunamente por la Unidad de Tecnologías de la Información a través de los canales formales de comunicación de la entidad.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 8 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

- Paraliza mi trabajo
- Dificulta mi trabajo

7.5. Las Solicitudes de Atención referidas a los siguientes servicios tecnológicos sólo podrán ser realizadas por el Jefe de la Unidad del usuario o un/a servidor/a por encargo de él, utilizando exclusivamente el canal de atención Correo Electrónico, remitiendo copia de éste al mismo.

- Creación de usuario de red
- Creación de cuenta de correo electrónico
- Acceso a internet
- Acceso a carpetas de trabajo en la red institucional
- Acceso al Sistema de Gestión de Contenidos Alfresco
- Acceso a cualquiera de los sistemas de información utilizados en la Entidad para la ejecución de sus operaciones en cualquiera de los ámbitos de acción.
- Otros casos que por su envergadura o impacto requieran de un nivel de aprobación será solicitada por el Analista de Mesa de Servicio, quedando consignada dicha necesidad el registro de Solicitudes de Atención correspondientes.

7.6. Las Unidades Orgánicas deben apoyar a la Mesa de Servicios proporcionando la información señalada en el punto 7.4 de manera completa y clara, y en la verificación rápida y oportuna de la atención brindada a sus solicitudes, remitiendo el resultado de la misma a través de un correo electrónico dirigido al Analista de Service Desk asignado a la atención de su solicitud.

7.7. A través de la Mesa de Servicio se gestionarán todas las solicitudes de atención de servicios tecnológicos proveniente de usuarios externos a la Unidad de Tecnologías de la Información.

7.8. Cualquier otro esquema de trabajo, procedimiento o mecanismo que no sea el contemplado en el presente documento para realizar y gestionar las solicitudes de atención de usuario relacionada a los servicios de tecnologías de la información queda en desuso.

8. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

De acuerdo al alcance del procedimiento y los procesos del marco de trabajo ITIL implementados en el mismo, se han identificado los siguientes roles (Ver Anexo 1) necesarios para la ejecución de todas las actividades y tareas involucradas. Cabe precisar que un/a mismo/a servidor/a puede asumir más de un rol a lo largo del flujo de trabajo en el que participa, y que a su vez un rol puede ser desempeñado por más de un/a servidor/a.

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información			Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas			Página 9 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información					

8.1. Actividades:

El procedimiento de gestión de atención de solicitudes a usuarios de servicios tecnológicos comprende las siguientes actividades. Ver modelo en Anexo 2.

N°	Responsable	Actividad
I. Gestionar Niveles de Servicio		
1.	Gestor de Niveles de Servicio	Estructurar documento de Acuerdos de Niveles de Servicio tomando como base el Formato de Catálogo de Servicios (ver Anexo 3)
2.	Gestor de Niveles de Servicio	Elaborar Acuerdos de Nivel de Servicio
3.	Dueño del Servicio	Validar y ampliar detalle de los acuerdos de niveles de servicio
4.	Usuario Líder del servicio	Complementar acuerdos de niveles de servicio: - Requisitos de performance del área usuaria del servicio
5.	Dueño del Servicio	Revisar el documento de Acuerdo de Niveles de servicio. Si es conforme ir al paso 7 Si no es conforme ir al paso 6
6.	Usuario Líder del Servicio	Realizar ajustes
7.	Gestor de Niveles de Servicio	Gestionar aprobación del documento Si es aprobado ir al paso 8 Si no es aprobado ir al paso 5
8.	Gestor de Niveles de Servicio	Actualizar Base de conocimiento
9.	Gestor de Niveles de Servicio	Monitorear calidad y cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio
10.	Gestor de Niveles de Servicio	Realizar mejora continua.
II. Gestionar Configuración del Servicio		
11.	Gestor de la Configuración	Estructurar contenedor de los elementos de la configuración de los servicios de TI
12.	Gestor de la Configuración	Recopilar la información de los ítems de configuración de los servicios de TI
13.	Dueño del servicio	Detallar y ampliar con información técnica y específica de la configuración del servicio.
14.	Gestor de la Configuración	Generar Base de la Configuración de los servicios

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 10 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
15.	Gestor de la Configuración	<p>Monitorear los cambios en la Configuración del servicio.</p> <p>Si detecta cambios emite observaciones y solicita la actualización o corrección ir al paso 16.</p> <p>Si no detecta cambios ir al paso 17</p>
16.	Dueño del Servicio	<p>Actualiza la Base de la Configuración del Servicio con los últimos datos sobre los componentes del mismo.</p>
17.	Gestor de la Configuración	<p>Realizar mejora continua del proceso a su cargo</p>
III. Gestionar Solicitudes de Atención a través de la Mesa de Ayuda		
18.	Usuario	<p>Solicitar apoyo a través de una solicitud de atención utilizando los canales de atención y proporcionando los datos necesarios para la atención rápida y acertada de la solicitud según lo indicado en los puntos 7.2, 7.3 y 7.4 de la sección 7. Disposiciones Generales del presente procedimiento.</p> <p>Ir a paso 20.</p>
19.	Gestor de Eventos	<p>Enviar notificación de incidente en la infraestructura de los servicios de TI a través de un correo electrónico dirigido al Supervisor de la Mesa de Servicio.</p>
20.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	<p>Recepcionar la solicitud de atención.</p> <p>Si no está registrada ir a paso 21</p> <p>Si ya está registrada ir a paso 23</p>
21.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	<p>Registrar solicitud de atención e ir a paso 23. Usar Formato de Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)</p> <p>Inmediatamente después del registro enviar correo informativo al usuario comunicándole la recepción de su solicitud, Analista de Service Desk asignado y el identificador de su solicitud con el cual podrá realizar seguimiento de la misma.</p>
22.	Supervisor del Service Desk	<p>Monitorear la gestión de solicitudes de atención. Usar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)</p> <p>Si detecta dificultades ir a paso 32</p> <p>Si no detecta problemas ir a paso 33</p>
23.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	<p>Categorizar y priorizar solicitud de atención.</p> <p>Asignar Analista de Service Desk si aún no está especificado.</p>

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 11 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
		Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)
24.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	Canalizar gestión de solicitud de atención al flujo de trabajo correspondiente según su categoría. Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4) Si es Incidente ir a paso 35 Si es Problema ir a paso 50 Si es Solicitud de servicio ir a paso 64
25.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	Verificar si la Solicitud de atención fue resuelta: Si incidente fue resuelto, ir a paso 26, si no escalar a Soporte de 2do nivel e ir a paso 28 Si problema fue resuelto ir a paso 26, si no lo fue, escalar a Soporte de 2do nivel e ir a paso 28. Si solicitud de servicio fue resuelta ir a paso 26, si no lo fue escalar a Soporte de 2do nivel e ir a paso 28 Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)
26.	Usuario	Verificar atención de su solicitud. Seguir lineamientos especificados en el punto 7.5 de la sección 7. Disposiciones Generales del presente procedimiento. Es conforme ir a paso 27 Si no es conforme regresa a una segunda iteración de gestión de su solicitud. Si está en 1er nivel ir a paso 24 Si está en 2do nivel ir a paso 30
27.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	Cerrar solicitud de atención e informar a usuario vía correo electrónico. Actualizar registro de solicitudes de atención: estado, solución aplicada, caso particular de problemas o solicitudes de servicio sin resolver por casusas mayores. Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)
28.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	Actualizar registro de solicitud de atención con las acciones realizadas. Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)
29.	Analista del Service Desk (Soporte 1er Nivel)	Asignar solicitud de atención a 2do nivel Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 12 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
30.	Grupos de Apoyo Técnico Especializado (Soporte 2do Nivel)	Canalizar gestión de solicitud de atención al flujo de trabajo correspondiente según su categoría Si es Incidente ir a paso 35 Si es Problema ir a paso 50 Si es Solicitud de servicio ir a paso 61
31.	Grupos de Apoyo Técnico Especializado (Soporte 2do Nivel)	Verificar si solicitud de atención fue resuelta en 2do nivel. Si incidente fue resuelto ir a paso 26, si no fue resuelto ir a paso 50 (Gestión de Problemas) Si problema fue resuelto ir a paso 26, si no lo fue explicar las razones e ir a paso 27 Si la solicitud de atención fue resuelta ir a paso 26 si no fue resuelta ir a paso 27.
32.	Supervisor de Service Desk	Coordinar solución de dificultades.
33.	Supervisor de Service Desk	Elaborar métricas de la gestión de Solicitudes de Atención.
34.	Supervisor de Service Desk	Monitorear nivel de satisfacción del usuario respecto a la gestión de las solicitudes de atención. Realizar Mejora continua del proceso de Gestionar las Solicitudes de Atención de los usuarios de los servicios de tecnologías de la información. Utilizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)
IV. Gestionar incidentes		
35.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Realizar diagnóstico
36.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Determinar si el incidente es grave. Si es grave ir a paso 37 Si no es grave ir a paso 41
37.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Determinar si el incidente es específico Si es, ir a paso 38 Si no lo es ir a paso 39
38.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Escalar a Grupo de incidentes graves externo a la Mesa de Servicio.
39.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Escalar al grupo de Recuperación de desastres o de Continuidad del Negocio.
40.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Informar al usuario vía correo electrónico y Cerrar incidente

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 13 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
		Actualizar Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
41.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Analizar si es factible de resolver el incidente, en este nivel y reportar a Gestor de Incidentes ir a paso 46. De ser necesario solicitar la orientación del Gestor de Incidentes. Si es factible ir a paso 42 Si no lo es ir a paso 50
42.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Actualizar registro de solicitudes de atención y de incidentes. Actualizar Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5) Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)
43.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Es incidente de Seguridad de Información. Si lo es ir a paso 89 (Gestionar Seguridad de la Información) Si no lo es ir a paso 44
44.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Verificar si solución de incidente implica cambios. Si implica cambios ir a paso 78 (Gestionar Control de cambios) Si no ir a paso 45
45.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Ejecutar solución Ir a paso 25
46.	Gestor de Incidentes	Monitorear gestión de incidentes por ambos niveles de soporte. Si se detectan dificultades deben solucionarse para que los tiempos de respuesta de la Mesa de servicio no se vean afectados. Utilizar Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
47.	Gestor de incidentes	Elaborar métricas de la gestión de incidentes
48.	Gestor de incidentes	Medir nivel de satisfacción del usuario respecto a la resolución de incidentes.
49.	Gestor de incidentes	Realizar mejora continua del proceso de Gestión de incidentes.
V. Gestionar Problemas		
50.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Identificar y registrar el problema Actualizar Registro Problemas (Anexo 6)
51.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Analizar el problema

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 14 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
52.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Determinar si puede ser resuelto en ese nivel de soporte. Si puede ser resuelto ir a paso 53 Si no se puede ir a paso 25
53.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Actualizar registro de Solicitudes de Atención y de Problemas Actualizar Registro Problemas (Anexo 6) Actualizar Registro de Solicitudes de Atención (Anexo 4)
54.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Plantear solución para resolver incidente
55.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Revisar riesgos. Si los riesgos son controlados ir a paso 56 Si los riesgos no son controlados ir a paso 51
56.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Solución implica cambios en el servicio: Si implica cambios ir a paso 78 (Gestionar Control de cambios) Si no implica cambios ir a paso 57
57.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Ejecutar solución y verificar si se restableció el servicio. Si se restableció ir a paso 58 Si no se restableció ir a paso 51
58.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Documentar Solución y actualizar registros de Solicitudes y de incidentes. Actualizar Registro Problemas (Anexo 6)
59.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Verificar tipo de resolución aplicada: Si es temporal ir a paso 60 Si no es temporal ir a paso 25
60.	Soporte 1er Nivel y 2do Nivel del Service Desk	Planificar la solución definitiva Si existe ir a paso 78 (Gestionar Control de Cambios) Si no existe escalarlo a la Gestión de mejora continua.
61.	Gestor de Problemas	Monitorear gestión de problemas por ambos niveles de soporte. Si se detectan dificultades deben solucionarse para que los tiempos de respuesta de la Mesa de Servicio no se vean afectados. Utilizar Registro Problemas (Anexo 6)
62.	Gestor de Problemas	Elaborar métricas de la gestión de problemas
63.	Gestor de Problemas	Medir nivel de satisfacción del usuario respecto a la resolución de problemas

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 15 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
	Gestor de Problemas	Realizar mejora continua del proceso de Gestionar Problemas
VI. Gestionar Solicitudes de Servicio		
64.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Identificar y actualizar registro de Solicitudes de Servicio Actualizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
65.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Evaluar Solicitud de Servicio para determinar la procedencia de la provisión del servicio requerido. Si procede ir al paso 66 Si no procede ir al paso 67
66.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Verificar si cuenta con el nivel de aprobación correcto de acuerdo al tipo de servicio requerido. Si cumple ir al paso 68 Si no cumple ir al paso 69
67.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Informar al usuario vía correo electrónico sobre la observación de la solicitud y la no procedencia de la atención. Ir al paso 25
68.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Verificar si cumple requisitos según su tipo. Si cumple ir al paso 69 Si no cumple ir al paso 70
69.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Revisar si en su nivel de soporte tienen capacidad de atención del servicio requerido en la Solicitud de Servicio. Si tienen ir a paso 71 Si no tienen ir a paso 72
70.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Observar la solicitud de servicio y comunicar al usuario vía correo electrónico. Actualizar registro de Solicitudes de Atención y solicitudes de servicio. Actualizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5) Ir al paso 25
71.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Determinar plazo, entregables y programación. Comunicar al usuario vía correo electrónico y requerir aprobación. Si aprueba ir a paso 72. Si no aprueba ir a paso 71.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 16 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
72.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Ejecutar la atención de la solicitud de servicio
73.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Validar servicio proveído. Ir al paso 25
74.	Gestor de Solicitudes de Servicio	Monitorear gestión de Solicitudes de Servicio por ambos niveles de soporte. Si se detectan dificultades deben solucionarse para que los tiempos de respuesta de la Mesa de Servicio no se vean afectados. Utilizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
75	Gestor de Solicitudes de Servicio	Elaborar métricas de la gestión de Solicitudes de Servicio
76	Gestor de Solicitudes de Servicio	Medir nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención de las Solicitudes de Servicio.
77	Gestor de Solicitudes de Servicio	Realizar mejora continua del proceso de Gestionar Solicitudes de Servicio.
VII. Gestionar Control de Cambios		
78.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Clasificar y registrar el cambio Actualizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
79.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Si es cambio estándar ir a paso 80. Si no es cambio estándar ir a paso 83.
80.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Ejecutar el cambio. Hacer uso de los modelos de cambio estandarizados de la Base de Conocimiento
81.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Realizar las pruebas del cambio realizado. Si las pruebas son exitosas ir a paso 82 Si las pruebas no son exitosas ir a paso 80.
82.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Cerrar Control de Cambios. Comunicar al usuario vía correo electrónico. Actualizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
83.	Soporte 1er y 2do Nivel - Service Desk	Escalar cambio a nivel superior para evaluación de riesgos, impacto, criticidad, entre otros elementos que permitan determinar si es un cambio factible.
84.	Gestor de Control de Cambios	Revisa el cambio para recabar información sobre su naturaleza, causas e implicancias. Hace uso de elementos de información de la base de configuración del servicio. Y la base de cambios.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 17 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
85.	Gestor de Control de Cambios	Rechazar o acepta continuar con la gestión del cambio recepcionado de acuerdo a los resultados del paso anterior. Si el cambio es aceptado escalarlo a expertos que respalden su ejecución a través de la aprobación del mismo. Ir a paso 86 Si el cambio es rechazado ir a paso 88
86.	Autorizadores de Cambios	Evaluar cambio de acuerdo a su naturaleza para determinar su aprobación. Los autorizadores de cambio serán los expertos de las diferentes áreas involucradas en el cambio analizado. Si el cambio es autorizado ir a paso 87. Si el cambio no es autorizado ir a paso 88.
87.	Gestor de Control de Cambios	Coordinar la implementación del cambio. Incluye construcción y pruebas.
88.	Gestor de Control de Cambios	Actualizar y cerrar el registro de cambios. Comunicar al usuario vía correo electrónico. Actualizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
VIII. Gestionar la Seguridad de la Información		
89.	Gestor de Seguridad de la Información	Recepcionar incidente de seguridad Utilizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
90.	Gestor de Seguridad de la Información	Evaluar incidente y asignarle prioridad
91.	Gestor de Seguridad de la Información	Verificar si el incidente se encuentra en el Plan de Respuesta a Incidentes de Seguridad Si se encuentra ir a paso 92 Si no se encuentra ir a paso 93
92.	Gestor de Seguridad de la Información	Coordinar la ejecución del plan de respuesta a incidentes de seguridad, activándose todos los protocolos necesarios para salvaguardar la información institucional.
93.	Gestor de Seguridad de la Información	Coordinar la ejecución de acciones de seguridad para erradicar incidente y sus consecuencias.
94.	Gestor de incidentes	Gestionar las acciones de erradicación del incidente.
95.	Gestor de incidentes	Comunicar resultado de acciones y actualizar Registro de Incidentes. Utilizar Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5).

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 18 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

N°	Responsable	Actividad
96.	Gestor de Seguridad de la Información	Documentar incidente y su propuesta de solución, o actualizar información del incidente ocurrido, en el Plan de respuesta de incidentes de seguridad.
97.	Gestor de Seguridad de la Información	Revisar la necesidad de realizar tareas de restauración de plataformas o servicios. Si es necesario restaurar ir a paso 98. Si no es necesario ir a paso 99.
98.	Gestor de Seguridad de la Información	Aplicar los procedimientos de recuperación de información establecidos en los componentes del Sistema de Seguridad de la Información institucional.
99.	Gestor de Seguridad de la Información	Actualizar registro de incidentes y comunicar a Service Desk los resultados de la gestión del incidente vía correo electrónico. Actualizar Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5)
100.	Gestor de Seguridad de la información	Identificar oportunidad de mejora. Utilizar Registro Incidentes y Solicitudes de Servicio (Anexo 5) Utilizar Registro de Problemas (Anexo 6)

9. REGISTROS

- Registro de Solicitudes de Atención
- Gestión de la Solicitudes de Atención
- Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio
- Registro de Problemas

10. ANEXOS

- Anexo 1: Roles del Equipo de Trabajo de Mesa de Servicio
- Anexo 2: Diagrama de Actividades del Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Atención a usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información
- Anexo 3: Formato de Catálogo de Servicios
- Anexo 4: Formato de Registro de Solicitudes de Atención
- Anexo 5: Formato de Registro de Incidentes y Solicitudes de Servicio
- Anexo 6: Formato de Registro de Problema

11. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1.0	15/11/2020	Es primera versión del documento

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 19 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

ANEXO 1

ROLES DEL EQUIPO DE TRABAJO DE LA MESA DE SERVICIO

1. Supervisor de la Mesa de Servicio

Actividades:

- Proveer el estado actualizado de las solicitudes de atención existentes, abiertas y escalar a las instancias apropiadas cuando sea requerido,
- Asegurar que las solicitudes sean atendidas dentro de los tiempos de respuesta acordados en los ANS.
- Revisar la información periódica de las solicitudes de atención.
- Organizar sesiones de capacitación y concientización para los/as servidores/as.
- Actuar como nivel de escalamiento para llamadas difíciles.
- Elaborar reportes de situación del trabajo de la mesa de ayuda, satisfacción de usuarios, métricas sobre la situación de las solicitudes de atención.
- Identificar oportunidades de mejora
- Realizar recomendaciones para la mejora de los procesos.

2. Analista de Mesa de Servicio (Soporte de 1er nivel)

Actividades:

- Ofrece apoyo de primer nivel atendiendo llamadas y gestionando incidentes o solicitudes de servicio usando los procesos de la gestión de incidentes y de solicitudes de servicio.
- Validar, clasificar y registrar las solicitudes de atención
- Escalar a grupo de apoyo técnico especializado, en caso no se encuentra una solución al incidente.
- Atender las solicitudes de atención que se encuentren en su ámbito de experiencia.
- Cerrar solicitudes de atención.
- Mantener informado a los usuarios acerca del estatus de los incidentes cada cierto tiempo.

3. Grupos de Apoyo Técnico Especializado (Soporte de 2do Nivel)

Actividades:

- Se encargan de brindar el apoyo técnico con las solicitudes de atención que no pudieron ser afrontadas por el Soporte de 1er Nivel
- Actualiza las solicitudes de servicio que le son asignadas
- Cierra las solicitudes de atención que fueron resueltas.

4. Gestor de Niveles del Servicio

Actividades:

- Mantener documentados los servicios de TI.
- Presentar los servicios de forma comprensible para el usuario.
- Mantener actualizados los SLA's existentes.
- Monitorizar la calidad y cumplimiento de los servicios brindados.

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información			Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas			Página 20 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información					

5. Dueño del Servicio

Actividades:

- Por su amplio conocimiento de los servicios, apoya en la elaboración del Catálogo de servicios y los Acuerdos de Niveles de Servicio
- Responsable del correcto funcionamiento de uno o más servicios de tecnologías de la información.
- Brindar apoyo técnico a demanda para la resolución de incidentes, problemas o atención de solicitudes de servicio.
- Realizar recomendaciones de mejora del servicio.

6. Usuario Líder del Servicio

Actividades:

- Usuario que conoce y domina los aspectos funcionales del servicio.
- Proporcionar los requisitos y especificaciones del servicio
- Apoyar en la elaboración del Catálogo de Servicios
- Apoyar en la elaboración de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Realizar solicitudes de nuevas prestaciones para el servicio
- Autorizar cambios o mejoras en el servicio

7. Gestor de la Configuración

Actividades

- Estructurar el contenedor de los elementos de la configuración
- Detallar las configuraciones de los servicios abordando todos los aspectos del mismo y sus elementos.
- Monitorear cambios en la configuración de los servicios
- Mantener actualizada la Base de información de la Configuración de los servicios.

8. Gestor de incidentes

Actividades:

- El Gestor de Incidentes es responsable de la implementación efectiva del proceso de Gestión de Incidentes y prepara los informes correspondientes.
- Ofrece representación durante la primera fase de escalado de incidentes, cuando no se pueden solucionar en el marco de los niveles de servicio acordados
- Elevar a un apoyo externo de programas y software, en caso sea necesario.
- Controlar que los cambios realizados a la gestión de incidencias en el área se estén aplicando correctamente, dentro de los niveles acordados sin afectar la continuidad del servicio.
- Asegurar que los niveles de calidad de servicios y disponibilidad se mantengan.
- Verificar que el personal de Mesa de ayuda registre todas las incidencias.
- Asegurar que el usuario esté informado del proceso de solución de su incidencia.

 PERÚ Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social		Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información		Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas		Página 21 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información				

9. Gestor de Problemas

Actividades:

- Realizar un seguimiento tras la implementación de todos los cambios para asegurar su correcto funcionamiento.
- Realizar informes que documenten no sólo los orígenes y soluciones a un problema sino que también sirvan de soporte a la estructura TI en su conjunto.
- Monitorear la gestión de problemas emitiendo métricas de desempeño y recomendaciones de mejoras.
- Analizar tendencias para prevenir incidentes potenciales.
- Realizar mejora continua del proceso

10. Gestor de Solicitudes de Servicio

Actividades:

- Gestionar la relación entre el Service Desk, áreas de Servicio y proveedores que participan en la realización del servicio, y es responsable de los niveles de servicio adecuados y el rendimiento de este proceso y las herramientas de apoyo para la solicitud de servicio
- Ofrece representación durante la primera fase de escalado de solicitudes cuando no se pueden solucionar en el marco de los niveles de servicio acordados
- Controlar que los cambios realizados a la gestión de solicitudes de servicio se estén aplicando dentro de los niveles acordados, sin afectar la continuidad del servicio.
- Asegurar que los niveles de calidad de servicios y disponibilidad se mantengan.
- Verificar que los/as servidores/as de Mesa de ayuda registre todas las Solicitudes de servicio.
- Asegurar que el usuario esté informado del proceso de solución de su incidente.
- Gestionar Niveles de servicio para atención de solicitudes de servicio.
- Elaborar informe del servicio.

11. Gestor de Control de Cambios

Actividades

- Garantizar la correcta ejecución de las tareas del proceso de gestión de control de cambios
- Coordinar con las instancias autorizadas la revisión y aprobación de determinados cambios.
- Asignar prioridades de manera conjunta con el Soporte de 1er y 2do nivel.
- Monitorizar el proceso de modo que se cumplan con los lineamientos y controles.
- Analizar métricas identificar cambios continuos que podrían estar generando impactos negativos en la productividad u operatividad del servicio.

12. Autorizadores de Cambios

Actividades:

- Evaluar los cambios que le sean derivados para dimensionar su utilidad, seguridad, impacto y beneficio.
- Autorizar o rechazar la ejecución de cambios solicitados por los usuarios
- Emitir recomendaciones sobre la gestión de cambios.

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información			Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas			Página 22 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información					

13. Gestor de Seguridad de la Información

Actividades:

- Salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos involucrados en la prestación de los servicios.
- Apoyar en la resolución de incidentes o problemas de seguridad de la información.
- Actualizar los documentos de gestión y técnicos de seguridad de la información de la Base de Conocimiento.
- Emitir recomendaciones sobre lo eventos de seguridad gestionados.

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S01.01.P.122
Unidad de Tecnologías de la Información	S03. Gestión de Tecnologías de la Información			Versión N°1.0	
	S01.01 Gestión de Operaciones Informáticas			Página 23 de 66	
Gestión de Solicitudes de Atención a Usuarios de Servicios de Tecnologías de Información					

Anexo 2

Diagramas de Actividades del Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Atención a usuarios de Servicios de Tecnologías de la Información

 PERÚ		Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S03.03.D.29
Unidad de Recursos Humanos	S03. Gestión de Recursos Humanos			Versión N°1.0	
	S03.03 Gestión del Empleo			Página 24 de 66	
Administración de Legajos de Servidores/as Civiles					

Diagrama de Actividades: Proceso de Gestionar Niveles de Servicio

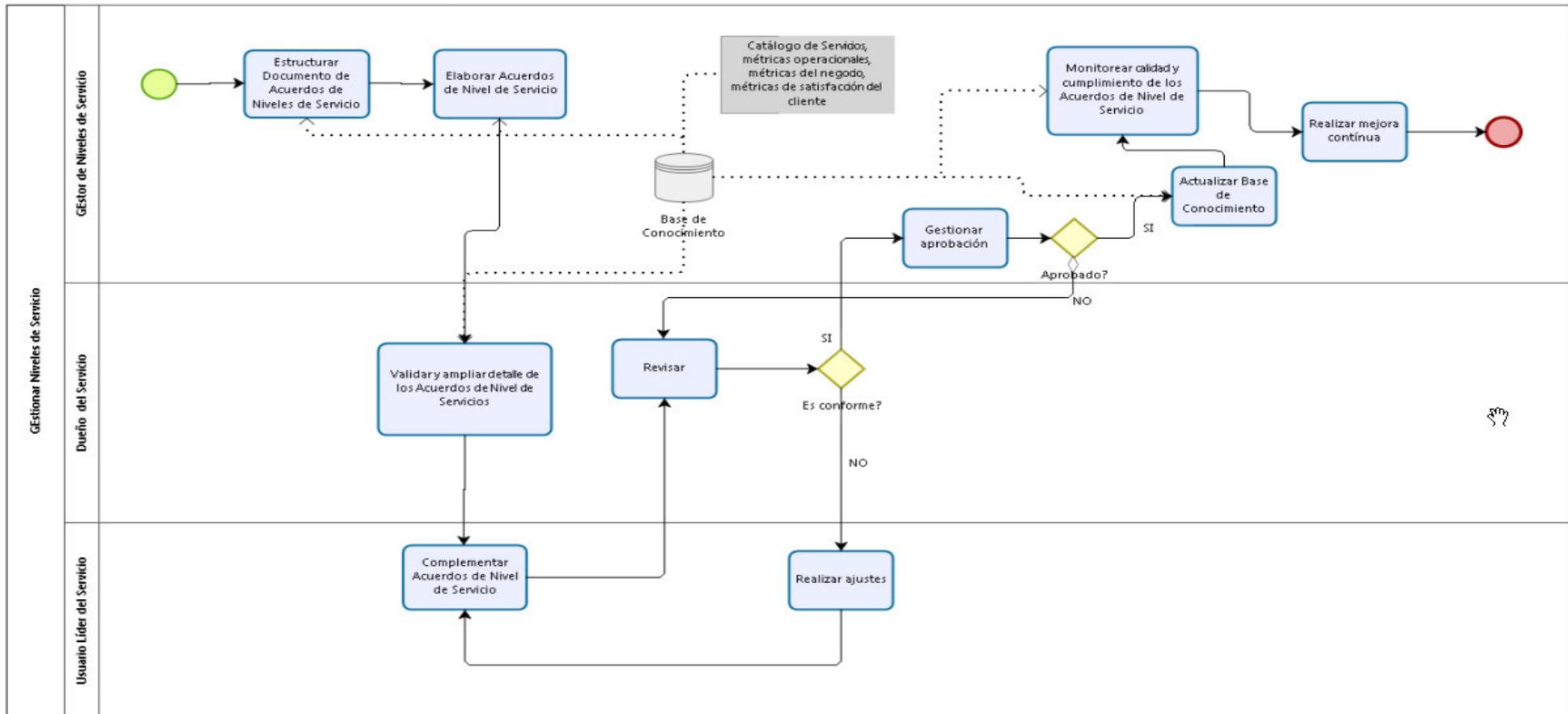


Diagrama de Actividades: Proceso de Gestionar Configuración del Servicio

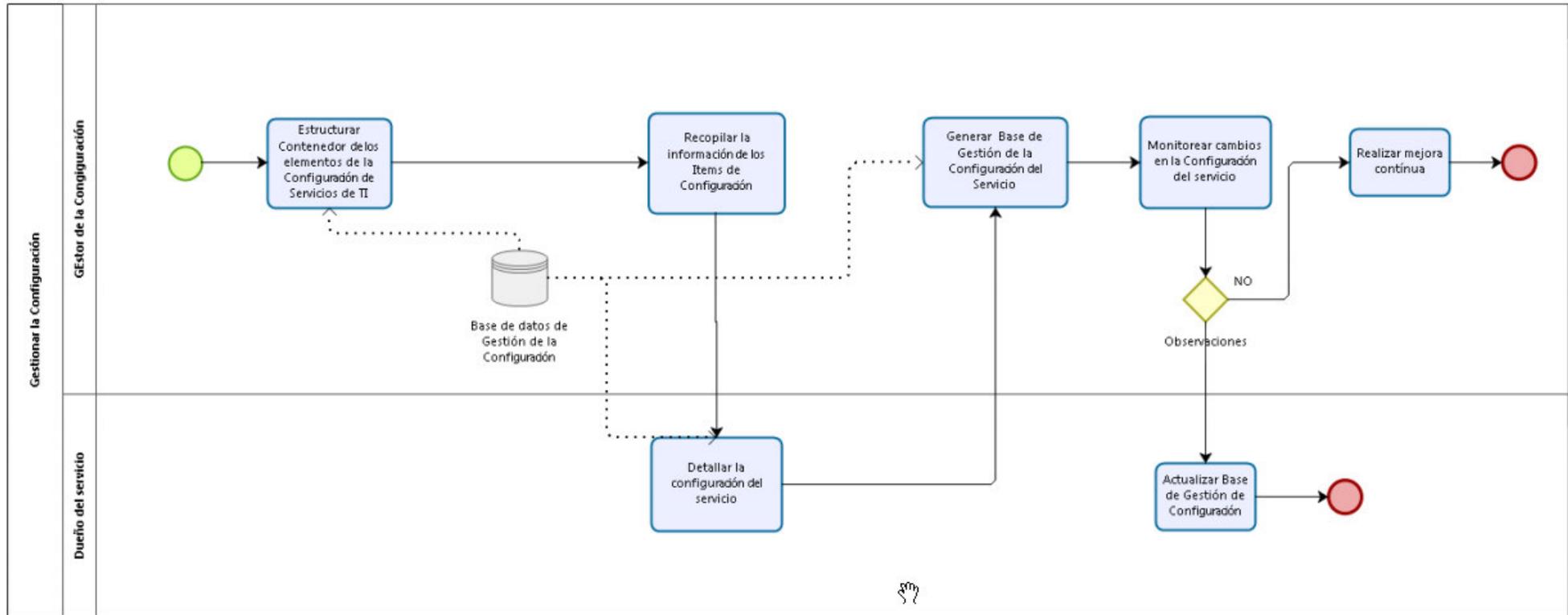
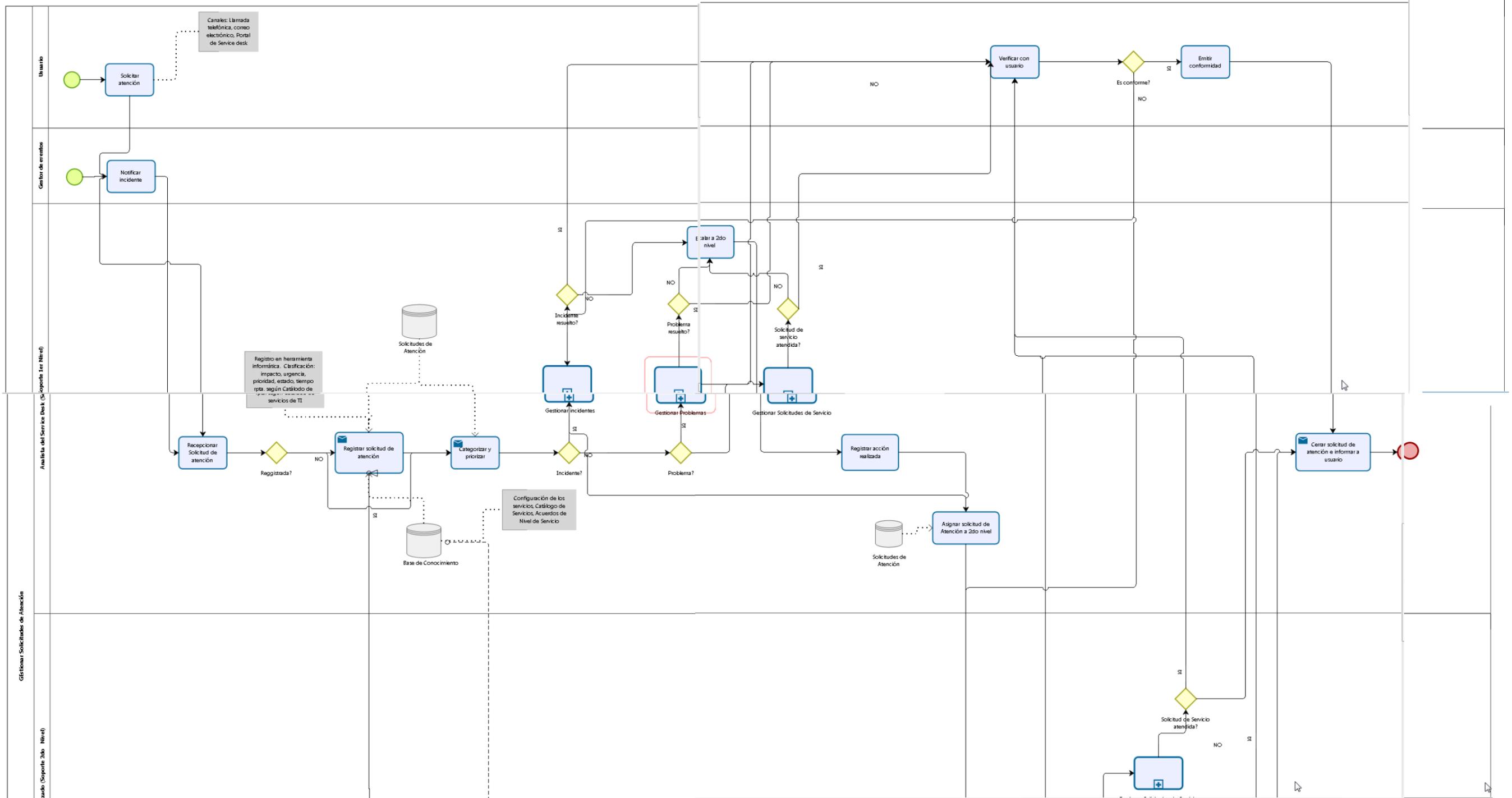
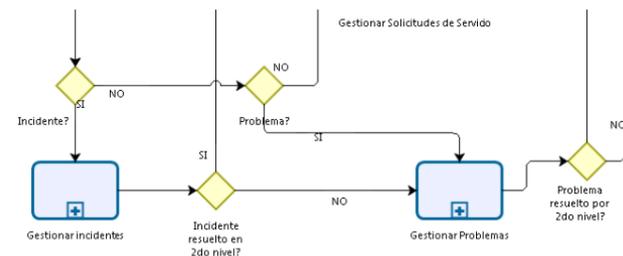
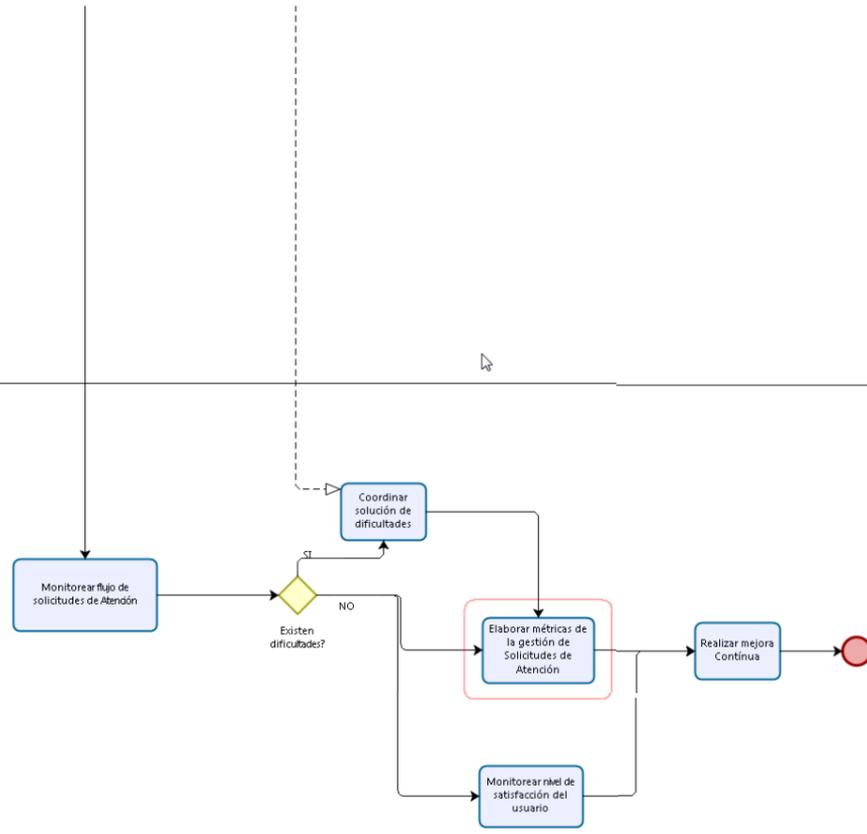


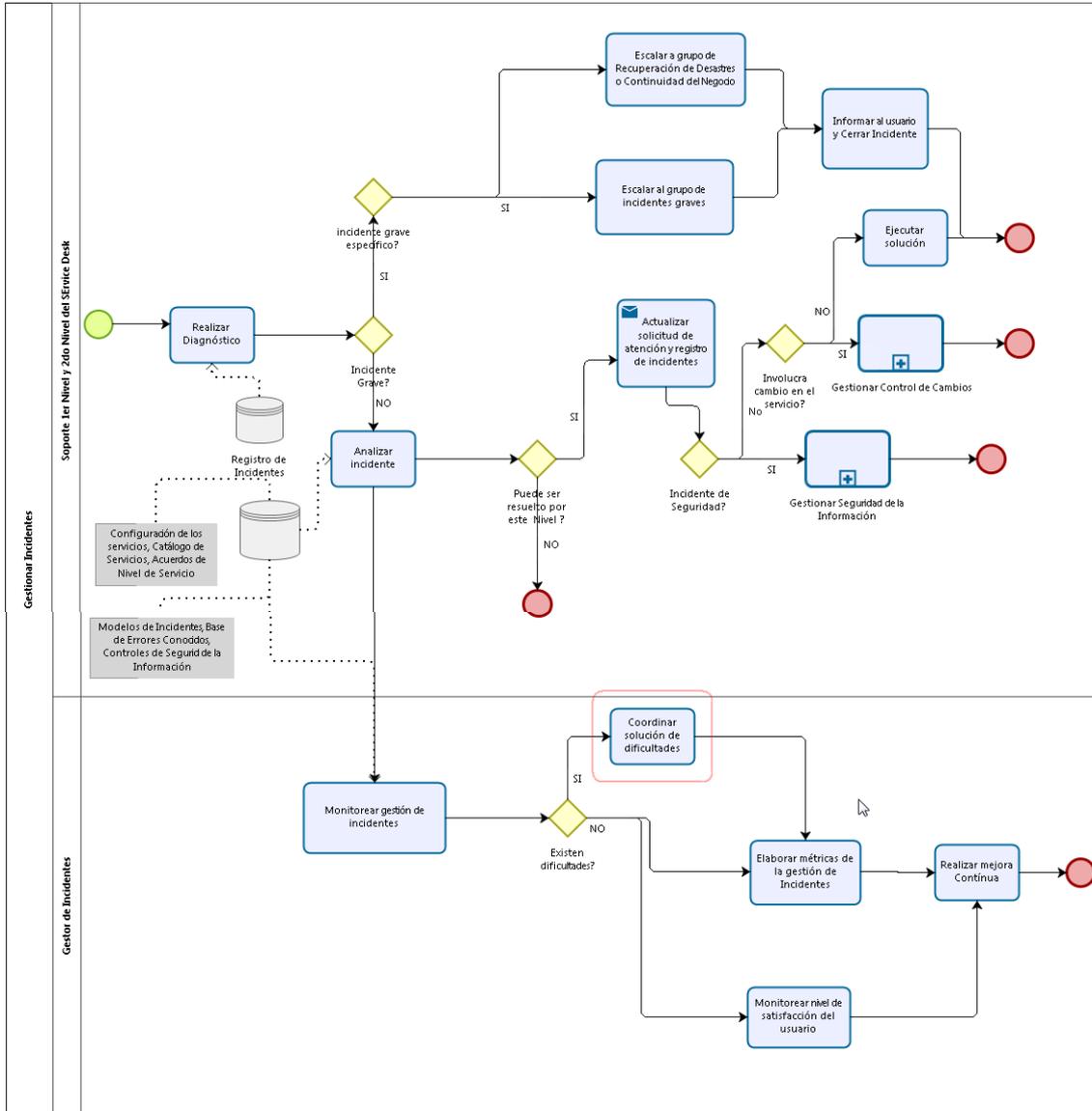
Diagrama de Actividades: Proceso Gestiona Solicitudes de Atención a usuarios (Mesa de Servicio)





 PERÚ	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	Viceministerio de Prestaciones Sociales	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código: S03.03.D.29
Unidad de Recursos Humanos	S03. Gestión de Recursos Humanos			Versión N°1.0
	S03.03 Gestión del Empleo			Página 28 de 66
Administración de Legajos de Servidores/as Civiles				

Diagrama de Actividades: Proceso Gestionar Incidentes



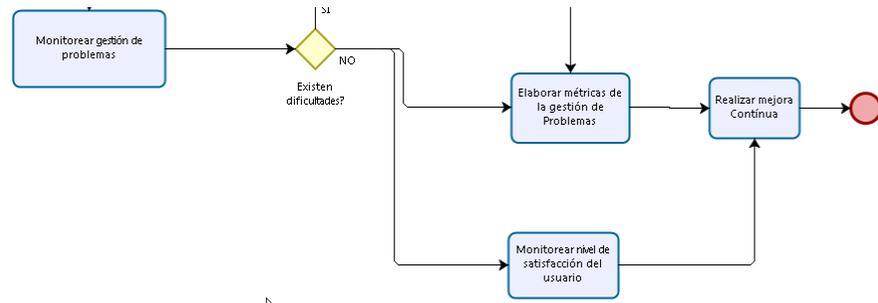


Diagrama de actividades: Proceso de Gestión de Solicitudes de Servicio

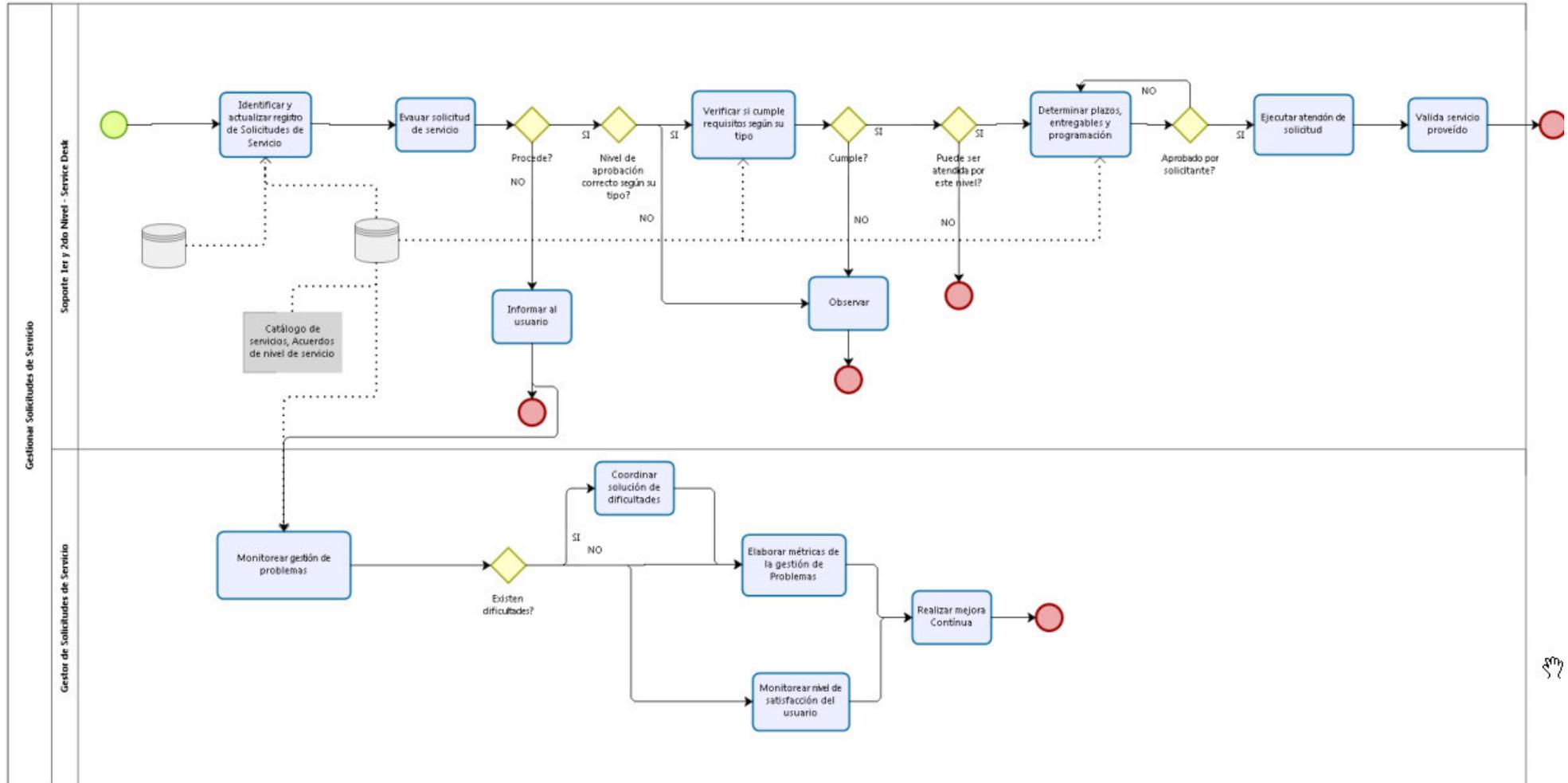


Diagrama de Actividades: Proceso de Control de Cambios

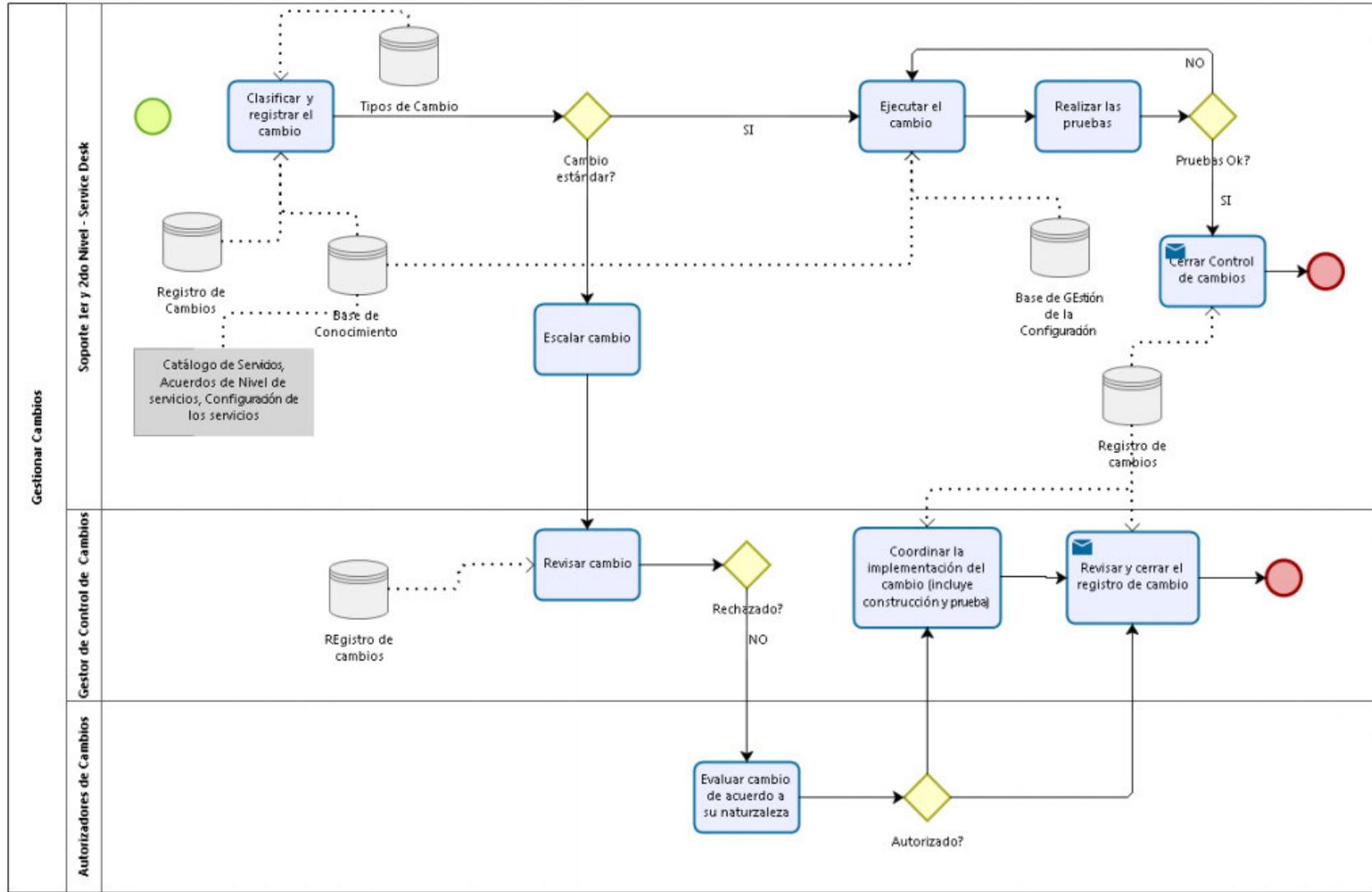
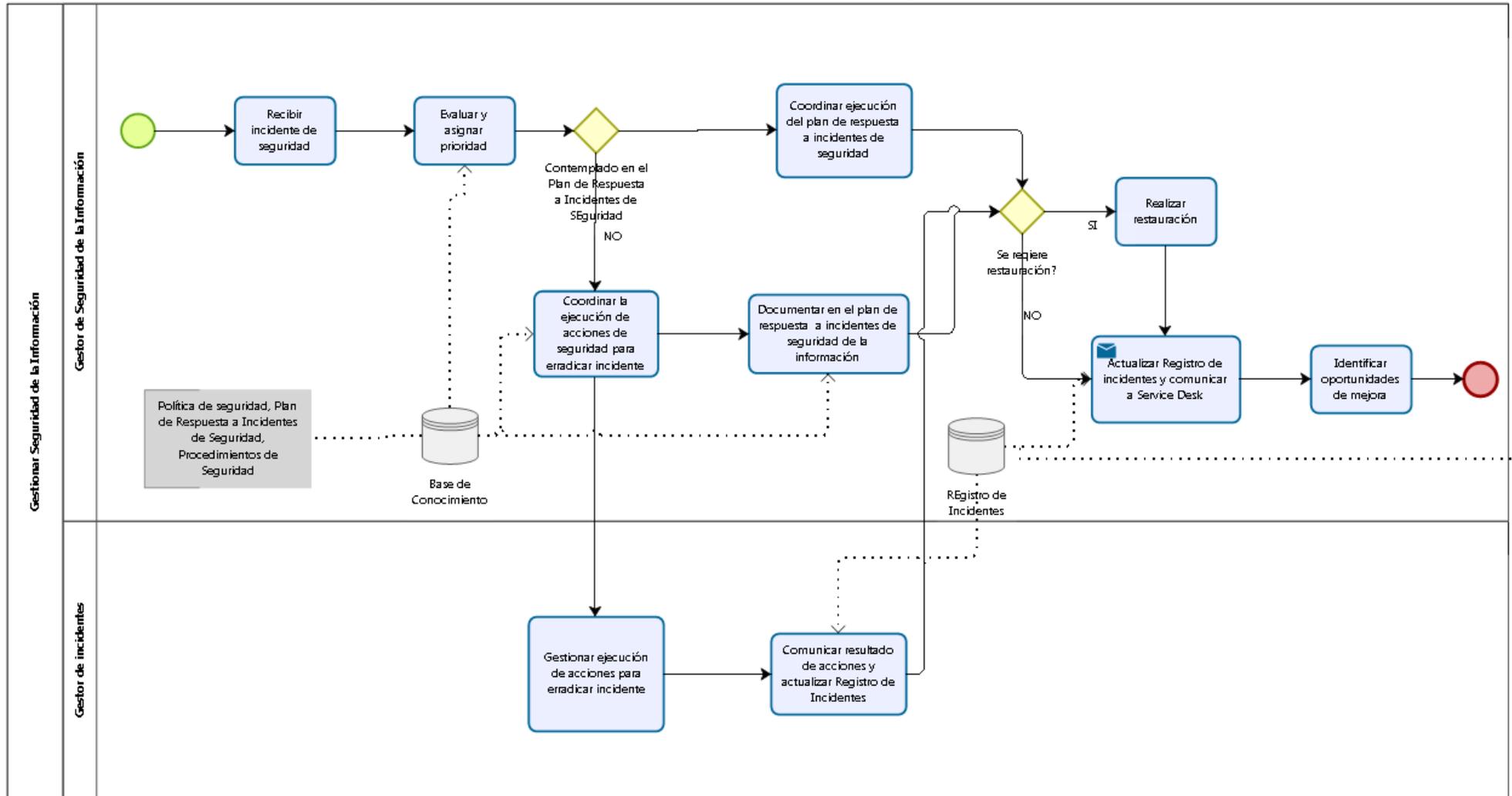


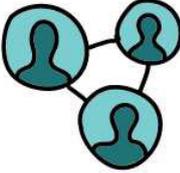
Diagrama de Actividades: Proceso de Gestionar la Seguridad de la Información



 PERÚ		Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social	Viceministerio de Desarrollo Social	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social FONCODES	Código:
Unidad de Tecnologías de la Información	S01 Gestión de Tecnologías de Información			Versión N° 1.0	
	S01.02 Planificar las Tecnologías de Información			Páginas 1 de	

**ANEXO 3
Formato de Catálogo de Servicios**

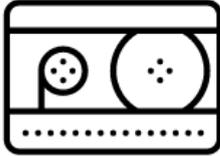
CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

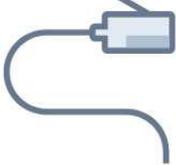
Conectividad			
 Internet – Sede Central	 Red LAN	 Red MPLS	 Acceso inalámbrico
 Internet – Unidades Territoriales	 VPN – Unidades Territoriales		

Comunicaciones			
 Celular institucional	 Telefonía IP	 Videoconferencia	

Servidores			
 Correo electrónico	 Base de datos	 Recursos compartidos	 FTP
 	 	 	

Servidores			
Página web	Intranet	Aula virtual	

Seguridad			
			
Seguridad Perimetral	Antivirus	Backup	

Soporte a usuarios			
			
Préstamo de recursos	Soporte técnico de hardware y software	Control remoto	Cableado de red
			
Inventario de hardware y software			

Sistemas de información			
			
Sistema de Gestión de Proyectos	MEET	SEJPRO	SGP – Compras MYPerú
			
Sistema de Trámite Documentario	Caja Chica	Viáticos	SIGA-MEF

Sistemas de información			
 SiAF	 Tesorería	 Presupuesto	 Procesos Legales
 Asistencia	 Planilla	 Legajo	 Gestor
 SGA Zonal	 Marcador		

CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TI:



Internet – Sede Central

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés.

Características Técnicas:

Ancho de banda de 150 Mbps.

Categoría:

Conectividad

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central, local de La Molina y Unidad Territorial de Lima

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Soporte a infraestructura: Administración de redes, Anexo 4504, 4522 y 4510.

Email: jcalmet@foncodes.gob.pe

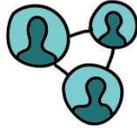
ltullume@foncodes.gob.pe

roloayza@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Red LAN

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a la red de datos de FONCODES la cual permite acceder a los diferentes recursos y sistemas informáticos y de comunicaciones

Características Técnicas:

Cableado de red en categorías 6 y 6A; cableado alámbrico UTP, direcciones IPv4 de manera automática, VLANs por cada área.

Permite el uso de impresoras, carpetas compartidas, telefonía IP interna, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.

Categoría:

Conectividad

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Soporte a infraestructura: Administración de redes, Anexo 4504, 4522 y 4510.

Email: jcalmet@foncodes.gob.pe

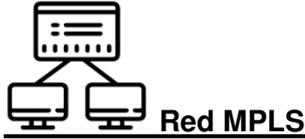
ltullume@foncodes.gob.pe

roloayza@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Interconexión de locales remotos con la Sede Central a través de un proveedor externo y a través de conexiones dedicadas.

Características Técnicas:

Ancho de banda por cada local: 30 Mbps.

Locales interconectados: local de La Molina (Av. La Universidad S/N)
Unidad Territorial de Lima (Av. Arequipa 381)

Categoría:

Conectividad

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Soporte a infraestructura: Administración de redes, Anexo 4504, 4522 y 4510.

Email: jcalmet@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

roloayza@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Acceso inalámbrico

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a la red de datos de manera inalámbrica a través de puntos de acceso (AP) para el acceso a internet y demás servicios mediante dispositivos móviles y portátiles.

Características Técnicas:

Puntos de acceso (AP) distribuidos en diferentes zonas del edificio.

Categoría:

Conectividad

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Soporte a infraestructura: Administración de redes, Anexo 4504 y 4522.

Email: jcalmet@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Internet – Unidades Territoriales

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés.

Características Técnicas:

Ancho de banda variable de acuerdo a la Unidad Territorial.

Categoría:

Conectividad

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios de las Unidades Territoriales (excepto UT Lima).

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Proveedor local

Teléfonos: 1386, 0800-16600

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m.

Aviso de corte de servicio: Administración de redes, Anexos 4522 y 4504.

Email: ltullume@foncodes.gob.pe

jcalmet@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 50%



VPN – Unidades Territoriales

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Interconexión de locales remotos de las Unidades Territoriales con la Sede Central a través de una red privada virtual (VPN) a través de su conexión a internet.

Características Técnicas:

OpenVPN a través de Linux VYatta

VPN IPSEC hacia el Firewall en Sede Central.

Categoría:

Conectividad

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios de las Unidades Territoriales.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Operación de redes y comunicaciones, Anexos 4504, 4510 y 4522.

Email: jcalmet@foncodes.gob.pe,

roloayza@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Celular institucional

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Servicio de telefonía celular institucional para los usuarios de FONCODES.

Características Técnicas:

Red privada móvil empresarial.

Categoría:

Comunicaciones.

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios a quienes se les ha asignado un equipo celular.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: soporte técnico, Anexos 4505 y 4522.

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Email: amiranda@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Telefonía IP

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la Entidad.

Características Técnicas:

Servicio de telefonía IP Cisco CallManager 7.1.

La comunicación interna se realiza a través de la red de datos local y la externa a través de una troncal SIP.

Categoría:

Comunicaciones.

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios en Sede Central y en la Unidad Territorial de Lima, a quienes se les ha asignado un anexo telefónico IP.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: soporte técnico, Anexos 4505 y 4522.

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Email: amiranda@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Videoconferencia

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Desarrollo de reuniones virtuales a través de un sistema de videoconferencia.

Características Técnicas:

Software utilizado para las reuniones: Zoom, Google Meet, Skype.

Hardware utilizado: cámaras web, solución Logitech Group.

Categoría:

Comunicaciones.

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: soporte técnico, Anexos 4522, 4523, 4524 y 4525.

Celulares: 966934419, 945128888, 972665892, 972658495.

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

esaez@foncodes.gob.pe

os99asi@foncodes.gob.pe

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Correo electrónico.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Servicio de correo electrónico institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales.

Características Técnicas:

Basado en Microsoft Office Exchange 2013 en DAG on Premise.

Almacenamiento de 2GB y 3 GB

Acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA).

Categoría:

Servidores.

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: soporte técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Soporte a infraestructura: Administración de redes, Anexo 4504 y 4522.

Email: jcalmet@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Bases de datos.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Gestión de las bases de datos institucionales a nivel nacional.

Características Técnicas:

Basado en los motores de base de datos Oracle 10G, 11G y 12C

Categoría:

Servidores.

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Administración de base de datos, Anexo 4510.

Email: roloayza@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Recursos compartidos.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a carpetas compartidas en los servidores para el almacenamiento de información relevante para las diferentes áreas.

Características Técnicas:

Almacenamiento de información crítica e importante de cada área.

Categoría:

Servidores.

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios en Sede Central.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Administración de redes, Anexo 4505

Email: amiranda@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Acceso a carpetas compartidas en los servidores para el almacenamiento de información relevante para las diferentes áreas.

Características Técnicas:

Almacenamiento de información crítica e importante de cada área.

Categoría:

Servidores.

Responsable:

Infraestructura Tecnológica

Usuario objetivo:

Usuarios en Sede Central.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Administración de redes, Anexo 4505 y 4522

Email: amiranda@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Página web.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Sitio web institucional que integra información sobre noticias, eventos de interés, políticas, normatividad y acceso unificado a servicios como correo electrónico, redes sociales, sistemas de información y demás herramientas de apoyo a la gestión.

Características Técnicas:

.

Categoría:

Servidores.

Responsable:

Webmaster

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional y ciudadanía.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Webmaster, Anexo 4509.

Email: malegria@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Intranet.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Sitio web interno que integra la información referente a documentación y sistemas de información de uso interno por los/as servidores del FONCODES.

Características Técnicas:

.

Categoría:

Servidores.

Responsable:

Webmaster

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Webmaster, Anexo 4509.

Email: malegria@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Aula virtual.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Plataforma de E-learning.

Características Técnicas:

.

Categoría:

Servidores.

Responsable:

Webmaster

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Webmaster, Anexo 4509.

Email: malegria@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Seguridad Perimetral.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional.

Características Técnicas:

Sistema de seguridad conformado por un equipo Firewall, un equipo Antispam y un equipo Administrador de Ancho de Banda, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.

Categoría:

Seguridad.

Responsable:

Infraestructura informática.

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Administración de redes, Anexo 4504, 4510 y 4522

Email: jcalmet@foncodes.gob.pe

roloayza@foncodes.gob.pe

ltullume@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Antivirus.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Software Antivirus que detecta y elimina virus informáticos y muchos otros tipos de amenazas informáticas incluyendo el ransomware. Además cuenta con soporte para Windows y Android.

Características Técnicas:

.

Categoría:

Seguridad.

Responsable:

Infraestructura informática

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

24 horas

Contacto de Soporte:

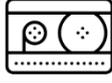
Soporte al servicio: Operación de redes, Anexo 4522.

Email: ltullume@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Backup.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Copia de respaldo a la información crítica contenida en los servidores institucionales.

Características Técnicas:

Software de copia de respaldo: Arcserve UDP

Equipos para copia de respaldo: Librería LTO-6.

Categoría:

Seguridad.

Responsable:

Infraestructura informática

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:00 p.m. a 6:00 a.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al servicio: Administración de base de datos, Anexo 4510.

Email: roloayza@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Préstamo de recursos.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Entrega y recepción de equipos para el desempeño de las actividades administrativas.

Características Técnicas:

Gestión del préstamo de equipos de cómputo, equipos audiovisuales y otros a los usuarios de FONCODES.

Categoría:

Soporte a usuarios.

Responsable:

Soporte técnico

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Soporte técnico de hardware y software.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Brindar el servicio de soporte técnico de hardware y software a los requerimientos solicitados por las diferentes Unidades de la Entidad.

Características Técnicas:

Gestión de solicitudes de atención a incidencias de parte de los usuarios por diferentes medios: llamada telefónica y/o correo electrónico.

Categoría:

Soporte a usuarios.

Responsable:

Soporte técnico

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Mesa de ayuda remota.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Brindar el servicio de soporte técnico de manera remota a los usuarios que vienen desarrollando trabajo remoto.

Características Técnicas:

Gestión de solicitudes de atención a incidencias de parte de los usuarios por diferentes medios: llamada telefónica y/o correo electrónico.

Categoría:

Soporte a usuarios.

Responsable:

Soporte técnico

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico,

Celulares: 966935812, 966934419, 945128888, 972665892, 972658495.

Email: amiranda@foncodes.gob.pe

ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

ltullume@foncodes.gob.pe

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Control remoto.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Asistencia a través de control remoto a los equipos de los usuarios para resolver problemas e incidencias reportadas.

Características Técnicas:

Uso de software para control remoto como lo son: Teamviewer, AnyDesk, entre otros.

Categoría:

Soporte a usuarios.

Responsable:

Soporte técnico

Usuario objetivo:

Usuarios a nivel nacional.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Cableado de red.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Instalación o modificación de puntos de red en la infraestructura de cableado de red existente.

Características Técnicas:

Uso de cable UTP de categoría 6.

Categoría:

Soporte a usuarios.

Responsable:

Soporte técnico

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Inventario de hardware y software.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Registro del inventario de hardware y software en FONCODES.

Características Técnicas:

Apoiado a través de herramientas informáticas como el Discovery Advantage.

Categoría:

Soporte a usuarios.

Responsable:

Soporte técnico

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Soporte Técnico, Anexos 4523, 4524 y 4525.

Email: ayarinsueca@foncodes.gob.pe,

esaez@foncodes.gob.pe,

os99asi@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Apoyo en problemas que se puedan suscitar a los usuarios en el uso del SIGA-MEF.

Características Técnicas:

Software brindado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) con dos módulos diferenciados: Logística (órdenes de compra y servicios) y Patrimonio.

Plataformas: Power Builder / Java en Tomcat / Base de datos Oracle.

Categoría:

Sistemas de información.

Responsable:

Operaciones.

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Uso: Anexo 4505

Email: amiranda@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Soporte al Servicio: Soporte SIGA-MEF

URL: http://apps5.mineco.gob.pe/siaf/mesadeayuda/Contacto_1.aspx

Horario: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%



Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF.

Código:

Versión: 1.0

Descripción:

Apoyo en problemas que se puedan suscitar a los usuarios en el uso del SIAF.

Características Técnicas:

Software brindado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para el registro de las transacciones financieras del Estado.

Plataforma: Microsoft Visual Fox Pro 9.0 / Base de datos en DBF.

Categoría:

Sistemas de información.

Responsable:

Operaciones.

Usuario objetivo:

Usuarios de la Sede Central.

Horario prestación del servicio:

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Contacto de Soporte:

Soporte al Uso: Anexo 4505

Email: amiranda@foncodes.gob.pe

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m.

Soporte al Servicio: Soporte SIAF

URL: http://apps5.mineco.gob.pe/siaf/mesadeayuda/Contacto_1.aspx

Horario: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

