

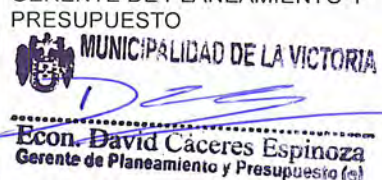
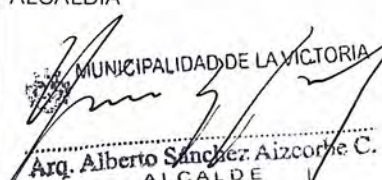


Municipalidad de La Victoria

GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

DIRECTIVA PARA EL USO DEL SERVICIO HELP DESK DE LA MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA

DIRECTIVA: GENERAL

Formulado por: GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  Fecha:	Revisado por: GERENTE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO  Econ. David Cáceres Espinoza Gerente de Planeamiento y Presupuesto (e) Fecha:	Aprobado por: ALCALDIA  Arq. Alberto Sánchez Aizcorbe C. ALCALDE Fecha:
--	---	---

Código : D18.0 - 2011 - GTI / MLV

Versión: 0.

Fecha : 12-01-2011

INDICE

1	Objetivo	3
2	Finalidad	3
3	Base legal	3
4	Alcance	3
5	Glosario de términos	3
6	Normas generales	3
7	Normas específicas	4
7.1.	Del uso del Help Desk	4
7.2.	Del registro de incidencias	5
7.3.	De las prohibiciones	6
7.4.	Del acceso al servicio	6
7.5.	De la administración del Help Desk	7
7.6.	Responsabilidad y Normas de Seguridad	7
7.7.	Incumplimiento	7



TABLAS DE CONTROL

VERSIÓN	MODIFICACIONES	FECHA



1 Objetivo

Establecer lineamientos para el correcto uso del servicio Help Desk de la Municipalidad de La Victoria.

2 Finalidad

Gestionar y solucionar las posibles incidencias ocasionadas por los equipos y/o Sistemas de Información.

3 Base legal

- NTP-ISO/IEC 17799:2004 EDI. Tecnología de la Información. "Código de Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información"

4 Alcance

Todo el personal de La Municipalidad de La Victoria.

5 Glosario de términos

- **Usuario:** Toda persona a la cual se autoriza acceder directamente a los servicios informáticos y sistemas de información de La Municipalidad de La Victoria.
- **Clave:** Contraseña personal e intransferible que sirve para obtener acceso a los servicios y sistemas de información de La Municipalidad de La Victoria.
- **Perfil:** Información de privilegios permisibles a un servicio informático.
- **Ticket:** Requerimiento de atención ante una incidencia presentada con algún servicio y/o equipo informático.
- **Base de conocimientos:** Conjunto de requerimientos anteriormente atendidos que tienen como fin solucionar incidencias comunes.

6 Normas generales

- 1 El sistema Help Desk se define como un servicio que nos ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias relacionadas a sistemas de información, fallas con equipos de cómputo y/o comunicaciones.
- 2 Este servicio es considerado como propiedad de La Municipalidad de La Victoria; por lo que la Gerencia de Tecnología de la Información deberá implementar medidas de regulación, control, supervisión del acceso y uso de este servicio, para asegurar así su estabilidad, disponibilidad y seguridad.



- 3 El presente documento toma en consideración la ética y las buenas prácticas para determinar el uso adecuado del servicio Help Desk y evitar su uso con fines ajenos a los dispuestos por la Entidad o en perjuicio de los sistemas y servicios informáticos.
- 4 Para acceder al servicio Help Desk, los usuarios deberán identificarse primero en el servicio de intranet, en la cual estará disponible un botón de acceso en el Portal Institucional. En caso de tener asignado los privilegios de administrador o especialista, adicionalmente deberá de identificarse como tal haciendo uso del nombre de usuario y clave asignada.
- 5 Cada cuenta de usuario es personal e intransferible.
- 6 Los usuarios autorizados para acceder al Help Desk son responsables de las acciones realizadas durante el uso de dicho servicio. Cualquier incumplimiento de la normatividad vigente en la Entidad durante el uso del servicio, le será atribuida las acciones correspondientes a la infracción.
- 7 Cualquier problema o consulta respecto al servicio Help Desk deberá ser canalizada a la Gerencia de Tecnología de la Información

7 Normas específicas

7.1. Del uso del Help Desk

- 1 El uso de este servicio es de carácter obligatorio.
- 2 Los requerimientos de atención serán solicitados a través de la plataforma Help Desk mediante la apertura de un ticket.
- 3 El usuario que realice la apertura de un ticket de atención deberá llenar correctamente los datos solicitados por la plataforma, pudiendo así contribuir a una atención rápida.
- 4 Es importante que antes de abrir un ticket nuevo, revise la base de conocimientos del sistema con el fin de dar una rápida solución a la incidencia ocurrida.
- 5 Es necesario realizar capturas de pantallas o alguna otra referencia precisando el incidente y adjuntarlos en el ticket de apertura en los formatos gif, jpg, png, zip, rar, csv, doc, docx, txt o pdf con un tamaño máximo de 1MB.
- 6 El ticket abierto se encontrará en estado de espera mientras los especialistas realizan el procedimiento respectivo.

- 7 Al abrir un nuevo ticket debe registrar correctamente la dirección electrónica (email) solicitada ya que este servirá como medio por el cual el sistema le indicará si su solicitud ha sido atendida.
- 8 La dirección electrónica (email) registrada debe pertenecer obligatoriamente a la Municipalidad de La Victoria, esto por ser de carácter institucional.
- 9 Los requerimientos que no puedan ser realizados a través de la plataforma Help Desk por motivos de fuerza mayor, deberán ser solicitados a la oficina de Soporte Técnico vía telefónica, teniendo en cuenta que la misma debe ser registrada de forma obligatoria una vez que tenga acceso a la plataforma.
- 10 La atención se realizará de acuerdo a la prioridad indicada por el usuario solicitante. De ser el caso, la prioridad en la atención de los tickets por parte del especialista será la que se juzgue razonable por la naturaleza del tema o solicitud, por el tiempo que se necesite para dar respuesta y por la carga laboral.
- 11 Se deberá utilizar un lenguaje apropiado en la redacción del requerimiento.
- 12 No se permite el uso de este servicio para fines que interfieran con el rendimiento de las labores propias del usuario o de los especialistas.
- 13 Un ticket cerrado es considerado como una incidencia atendida correctamente, pudiendo ser evaluada luego por los administradores con el fin de comprobar la veracidad de la misma.

7.2. Del registro de incidencias

Las categorías representan en forma general la raíz de la incidencia por la cual se solicita el requerimiento, por ello es necesario que el usuario las seleccione de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- a. **Soporte Técnico.** Representa las incidencias ocurridas con los equipos de cómputo, líneas telefónicas, internet y/o cualquier tema de índole técnico.
- b. **Servicios Web.** Las características de estos incidentes engloban a servicios como correo electrónico, página web y/o cualquier otro servicio relacionado con internet.

- c. **Desarrollo de Sistemas.** Tiene relación con los sistemas de información que se manejan en la Institución tales como SISTDOC y otros desarrollados por La Municipalidad de La Victoria.
- d. **Otros.** Son incidencias que el usuario difícilmente puede relacionar con las categorías mencionadas.

7.3. De las prohibiciones

Está prohibido usar el servicio Help Desk en los siguientes casos:

- a. Usar el servicio como mensajería instantánea (chat).
- b. Enviar archivos de música, vídeo, imágenes u otros que violen los derechos de autor.
- c. Enviar software que requiera de licencia, claves ilegales de software o programas para romper licencias.
- d. Enviar mensajes con contenido que pueda resultar ofensivo o dañino para otros usuarios (ej. virus o pornografía), o que sea contrario a las normas de La Municipalidad de La Victoria.
- e. Enviar mensajes para acosar, difamar, calumniar, intimidar, insultar o cualquier otra forma de actividad hostil.
- f. Enviar mensajes con bromas, rumores, chismes o de cualquier otro contenido que pueda ofender o avergonzar a alguien.
- g. Utilizar identidades ficticias o pertenecientes a otros usuarios para el envío de mensajes.
- h. Utilizar el servicio con fines políticos o de publicidad en general.
- i. Difundir contenido ilegal por naturaleza, entendiéndose como tal a todo aquel que constituya complicidad con hechos delictivos en general.

7.4. Del acceso al servicio

Los usuarios que usen este servicio tendrán los siguientes niveles de acceso:

- a. **Administrador.** Tiene la opción de administrar tickets, categorías, base de conocimientos, usuarios, respuestas predeterminadas y la configuración propia del sistema.
- b. **Especialista.** Es quien atiende las solicitudes de los usuarios y tiene la opción de ver un ticket, responderlo y/o cerrarlo de ser el caso.
- c. **Usuarios en general.** El usuario puede abrir un ticket e interactuar con las

respuestas del especialista. En este nivel se encuentran todos los usuarios que cuentan con acceso al servicio de intranet.

- d. En todos los casos el usuario podrá hacer uso del Internet Explorer u otro navegador web que le permita acceder al servicio Help Desk.
- e. Debido al carácter Institucional del servicio, este solo podrá ser accedido desde la red de La Municipalidad de La Victoria.

7.5. De la administración del Help Desk

La administración del servicio se realizará mediante una plataforma web debiendo identificarse con el usuario y clave asignados.

El grupo de especialistas encargados de administrar y dar atención a los requerimientos estará conformado por el personal de Soporte técnico y Desarrollo de Sistemas.

El administrador y especialista deben cumplir y hacer cumplir los lineamientos indicados en la presente directiva.

7.6. Responsabilidad y Normas de Seguridad

La Gerencia de Tecnología de la Información es responsable de implementar y dar mantenimiento a los mecanismos de control del servicio Help Desk.

En caso de que el uso del servicio Help Desk se constituya en un riesgo que atente contra la seguridad de la red o la disponibilidad de la plataforma de servicios que La Municipalidad de La Victoria ofrece a través de su página web, la Gerencia de Tecnología de la Información está facultada a tomar las acciones necesarias con el fin de mitigar tal riesgo, dichas acciones contemplan la suspensión o restricción del servicio de acceso al Help Desk.

7.7. Incumplimiento

Los incumplimientos a la normativa vigente relativa al uso del servicio Help Desk en La Municipalidad de La Victoria son considerados faltas graves en materia de Seguridad de la Información, y la Gerencia de Tecnología de la Información informará a las instancias correspondientes, a fin de que se efectúen las acciones a que haya lugar. La Gerencia de Tecnología de la Información procederá a la cancelación inmediata del servicio por incumplimiento de esta norma.