



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas



Código: PS01.01.01

Versión: 02

Procedimiento: “Soporte técnico y mantenimiento”

	Órgano o Unidad Orgánica	Visto y Sello
Elaborado por:	Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones	
Validado por:	Oficina de Tecnologías de la Información	
Revisado por:	Unidad de Organización y Modernización	
	Oficina de Asesoría Jurídica	

Control de Cambios		
Versión	Sección / Ítem	Descripción del cambio:
01	-	Nuevo
02	Sección V	Se incluye en el Glosario el término Medios de almacenamiento.
02	Actividad N° 01	Se eliminó el registro por el Sistema OTRS y se consignó el registro por el archivo "Actividades de soporte".
02	Actividad N° 02	Se eliminó el registro por el Sistema OTRS y se consignó el registro por el archivo "Actividades de soporte".
02	Actividad N° 12	<ul style="list-style-type: none"> - Se eliminó el registro por el Sistema OTRS y se consignó el registro por el archivo "Actividades de soporte" - Se reemplazó el término "PC" por "equipo o medio de almacenamiento extraíble".
02	Actividad N° 13	Se reemplazó el término PC por equipo o medio de almacenamiento extraíble.
02	Actividad N° 15	<ul style="list-style-type: none"> - Se modificó el nombre de la actividad "Actualizar registros" por "Diagnosticar estado del equipo y/o medio de almacenamiento extraíble" - Se incluyó el siguiente texto "Se realiza un diagnóstico del equipo y/o medio de almacenamiento extraíble para verificar el estado: operativo y/o inoperativo".
02	Actividad N° 16	Se modificó el nombre de la actividad "Formatear" por "Formatear equipo y/o medio de almacenamiento extraíble".
02	Actividad N° 17	Se reemplazó el texto "En caso el equipo quede operativo se guarda como stock en el almacén de la UAST" por "Se guarda como stock los equipos y medios de almacenamiento extraíble en el almacén de la UAST".
02	Actividad N° 18	Se modificó el nombre de la actividad "Revisar la obsolescencia del equipo" por "Revisar la obsolescencia del equipo o medios de almacenamiento extraíble".
02	Actividad N° 19	Se agregó la palabra "inoperativo".
02	Actividad N° 20	Se agregó la palabra "inoperatividad".
02	Anexo N° 01	Se modificó el diagrama de flujo.

I. OBJETIVO

- Gestionar las incidencias y requerimientos de los servidores del OSCE sobre los equipos informáticos; así como el mantenimiento de los mismos.

II. ALCANCE

- Es aplicable a la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como los terceros que brindan servicios de soporte y mantenimiento a los equipos.

III. RESPONSABLE

- La/el Jefa/Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, es responsable de velar el cumplimiento del presente procedimiento
- La/el Jefa/Jefe de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones, es responsable de velar y cumplir el presente procedimiento.

IV. BASE NORMATIVA

1. Decreto Supremo N° 076-2016-EF, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado.
2. Resolución N° 059-2019-OSCE/SGE, que aprueba la Directiva 002-2019-OSCE/SGE "Directiva para la Gestión por Procesos en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado".
3. Resolución N° 230-2018-OSCE/SGE, que aprueba la Directiva para regular la implementación del lenguaje inclusivo a nivel escrito, oral y gráfico en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – OSCE.

V. SIGLAS Y DEFINICIONES

1. **OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información
2. **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
3. **UABA:** Unidad de Abastecimiento.
4. **UAST:** Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
5. **Usuario/a:** servidor/a de un órgano u unidad orgánica del OSCE
6. **Medios de almacenamiento extraíbles:** Dispositivos de almacenamiento que se conectan directamente al equipo sin necesidad de ningún otro dispositivo, y que permiten una transferencia rápida y directa de información.

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
Servidoras/es del OSCE	Correo o llamadas para atención de Incidencia - Requerimiento
Proveedor/a de Servicio TI	Plan de Trabajo – Cronograma de mantenimiento
Salida	Usuario

VI. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada
Cargo de asignación	Patrimonio - UABA
Informe de baja de equipos	Patrimonio - UABA

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
Atención de incidencias o requerimientos				
1	<p>Recibir y registrar El/La servidor/a del OSCE solicita la atención del requerimiento y/o incidencia a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo: soporteosce@osce.gob.pe - Teléfono: Anexo 2351 <p>Cuando el pedido se haya realizado por llamada, se le indica a el/la servidor/a regularizar la atención mediante el envío de correo. Luego de ello se registra en el archivo "Actividades de soporte", generando un Ticket de atención.</p> <p>Se toma como detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo (Incidencia y/o Requerimiento) • Servicio • Comentarios 	UAST	Asistente de Mesa de Ayuda	Actividades de soporte
2	<p>Asignar técnico y derivar correo Se asigna a el/la servidor/a de soporte técnico como responsable de la atención del ticket de la incidencia o requerimiento y se registra en el archivo "Actividades de soporte", derivando posteriormente el correo de incidencia o requerimiento a el/la servidor/a de soporte técnico.</p>	UAST	Asistente de Mesa de Ayuda	Actividades de soporte
3	<p>Apertura correo para la atención Toma conocimiento de la incidencia o requerimiento a través del correo.</p>	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	--

Según la incidencia y/o requerimiento, se evalúa de qué forma se puede atender
Tipo de Servicio:

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware <ul style="list-style-type: none"> ○ CPU / laptop ○ Equipos Multimedia ○ Impresora ○ Monitor ○ Mouse ○ Scanner ○ Teclado ○ Teléfono • Otros <ul style="list-style-type: none"> ○ Comisiones ○ Desplazamientos ○ Informes • Redes y Comunicaciones <ul style="list-style-type: none"> ○ Remoto ○ Active Directory (Accesos, reseteo) ○ Antispam ○ Conectividad ○ Correo ○ Recursos Compartidos • Sistemas/Aplicativos <ul style="list-style-type: none"> ○ Portal OSCE ○ Programas ○ SGD ○ SIAF ○ SIGA-MEF ○ SPIJ <p>Según el modo de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remota: Ir a la actividad N° 4 - Telefónico: Ir a la actividad N° 5 - Presencial: Ir a la actividad N° 6 			
4	<p>Atender por asistencia remota Se contacta con la/el usuaria/o según el tipo de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicar que envíe la asistencia remota que está en el escritorio de las PC (Botón Asistencia Remota) • La/El usuaria/o da su aprobación para que se pueda manejar el escritorio remoto, brindando clave de acceso remoto, y confirmando control total sobre la PC. • Ingresa a la PC y manipula el escritorio para atender la incidencia o requerimiento • En caso se trate de instalación de software (SIAF, SIGA, SPIJ) se eleva el nivel de 	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	--

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>acceso de la cuenta utilizada a administrador de red.</p> <ul style="list-style-type: none"> Al finalizar, solicita a la/el usuaria/o validar la atención. 			
5	<p>Atender por teléfono Se comunica con la/el usuaria/o según el tipo de servicio y se le apoya o atiende de forma guiada. Al finalizar, solicita a la/el usuaria/o validar la atención.</p>	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	--
6	<p>Atender presencialmente Se acerca a la/el usuaria/o y de acuerdo con el tipo de servicio:</p> <p>Incidencia: Evalúa que inconvenientes hay con el equipo y procede a la atención. (Según el tipo de servicio)</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso se trate de servicio de hardware se verifica la causa del problema. En caso se refiere a problemas de red se verifica los puntos de red y la configuración de la misma. <p>Requerimiento: procede a la atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso se trate de instalación de software, se ingresa como usuario con privilegios de administrador. En caso sea un desplazamiento se ubica si hay conexión eléctrica y puntos de red. En caso no haya conexión eléctrica: <ul style="list-style-type: none"> Se comunica al área de servicios generales para su implementación En caso no haya conexión de red: <ul style="list-style-type: none"> Se verifica si contamos con stock de tarjetas inalámbricas y se procede con la instalación 	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	--

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<ul style="list-style-type: none"> ○ En caso no hay stock se coordina para la adquisición de tarjetas inalámbricas. <p>Al finalizar, solicita al/a la usuario/a validar la atención.</p>			
Según el tipo de Atención: <ul style="list-style-type: none"> - Incidencia: ¿Se solucionó la incidencia? <ul style="list-style-type: none"> - Si: Ir a la actividad N° 7 - No: Ir a la actividad N° 8 - Requerimiento: Ir a la actividad N° 7 				
7	<p>Solicitar conformidad Solicita al/a la usuario/a enviar un correo de conformidad de la atención.</p> <p>¿Se cambió o asignó PC (hardware)?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si: Ir a la actividad N° 10 - No: Ir a la actividad N° 12 	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Correo electrónico
8	<p>Solicitar la atención a Terceros En el caso que no se haya solucionado la incidencia, se escala por correo electrónico la atención al/ a la proveedor/a o terceros de servicio TI como son: técnicos de impresoras, personal de servicio de monitoreo, entre otros.</p> <p>De igual manera se contacta con el/la proveedor/a o tercero de servicio TI cuando el servicio realizado no ha sido conforme.</p>	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Correo electrónico
9	<p>Tomar conocimiento de la finalización de la atención del servicio El/la proveedor/a o tercero de servicio TI al concluir el servicio notifica a través de correo electrónico la atención.</p> <p>Cuando se toma conocimiento, se solicita a la/el usuaria/o enviar un correo electrónico de conformidad de la atención.</p>	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Informe / Guía de atención / Boleta

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>Pasada las 24 horas de finalizado el servicio.</p> <p>¿Reportan error en la atención del Proveedor/a de servicio TI?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si: Ir a la actividad N° 8 - No: ¿Fue un cambio o asignación de PC (hardware)? <ul style="list-style-type: none"> - Si: Ir a la actividad N° 10 - No: Ir a la actividad N° 12 			
10	<p>Generar y derivar Cargo de asignación de equipo</p> <p>Se registra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de traslado de equipos entre sedes distintas, el formato de traslado de equipos. - El formato de Cargo de asignación de equipo (Anexo 2) <p>Se envía a la/el usuaria/o para su firma digital correspondiente.</p>	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Formato de traslado de equipos / Cargo de asignación de equipo / Correo electrónico
11	<p>Guardar el Cargo de asignación de equipo y el Formato de Traslado</p> <p>Cuando el/la usuario/a deriva el formato de Cargo de Asignación de equipo, se firma digitalmente y se guarda en la carpeta compartida del equipo de soporte técnico.</p>	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Carpeta compartida Asignaciones
12	<p>Cerrar ticket de atención</p> <p>Se cierra el ticket de atención y se registra en el archivo "Actividades de soporte".</p> <p>¿Fue cambio/devolución de equipo o medio de almacenamiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si: Realizar actividades paralelas: Ir a la actividad N° 13 y 15 - No: Fin 	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Actividades de soporte
13	<p>Informar la asignación o modificación de usuario/a del bien</p> <p>Se envía a través de proveído, el cargo de asignación de equipo o medio de almacenamiento firmado por el técnico y el/la usuario/a.</p>	UAST	Asistente de Mesa de Ayuda	SGD

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
14	<p>Derivar el cargo de asignación a Patrimonio La/el Jefa/e de la UAST lo deriva a la Unidad de Abastecimiento para su actualización en el registro de bienes patrimoniales. Dicha comunicación se remite una vez al mes con los traslados consolidados.</p> <p>Fin</p>	UAST	Jefa/Jefe	SGD
15	<p>Diagnosticar estado del equipo y/o medio de almacenamiento extraíble</p> <p>Se realiza un diagnóstico del equipo y/o medio de almacenamiento extraíble para verificar el estado: operativo y/o inoperativo.</p> <p>Se registra con código patrimonial en el registro de alta/baja/traslado de equipos, si la máquina aún está operativa o se le puede comprar los repuestos.</p> <p>¿El equipo y/o medio de almacenamiento extraíble está operativo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si: Ir a la actividad N°16. - No: Ir a la actividad N°19. 	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Registro: - Alta, Baja y Traslado de equipos.
16	<p>Formatear equipo y/o medio de almacenamiento extraíble</p> <p>Antes de formatear el equipo y/o medio de almacenamiento extraíble, para asignar y/o reasignar, se debe respaldar todos los documentos y demás configuraciones; luego se almacena en la carpeta compartida del órgano o unidad orgánica al que pertenece la/el usuaria/o.</p> <p>El equipo y/o medio de almacenamiento extraíble será formateado a bajo nivel en los siguientes casos: Problemas de lectura y escritura y/o Bajo rendimiento; para lo cual se debe:</p>	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	<p>1. Para medio de almacenamiento extraíble:</p> <p>a. Realizar un formateo lógico (elimina los archivos que se encuentran contenidos en el Disco Duro,USB,TOKEN).</p> <p>2. Para equipos:</p> <p>a. Realizar un formateo lógico (elimina los archivos que se encuentran contenidos en el Disco Duro).</p> <p>b. Finalizada la instalación del sistema operativo, donde el sistema de archivo debe ser NTFS y dos particiones.</p> <p>c. La asignación de las direcciones IP de la tarjeta de red serán configuradas para ser obtenidas desde un servidor DHCP.</p> <p>d. Habilitar la cuenta de administrador local y poner clave.</p> <p>e. El nombre que tendrá el equipo debe ser el código patrimonial del CPU.</p> <p>f. Deshabilitar los servicios innecesarios si estuvieran iniciados.</p> <p>g. Instalar el software base para lo cual los instaladores se encuentran en la siguiente ruta: \consucode.gob.pe\osce\instaladores, También se conservan copias de CD's de los sistemas operativos en la UAST.</p>			
17	<p>Guardar en almacén (UAST) Se guarda como stock los equipos y medios de almacenamiento extraíble en el almacén de la UAST.</p> <p>Cada cierto tiempo, según el estado de los equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Malogrado: Ir a la actividad N° 	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	18. - Operativo: Se mantiene en almacén de la UAST.			
18	Revisar la obsolescencia del equipo o medios de almacenamiento extraíble Revisa si el equipo o medio de almacenamiento extraíble está obsoleto. ¿Está obsoleto? - Si: Ir a la actividad N° 19 - No: Ir a la actividad 17.	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	
19	Actualizar registros Se registra con código patrimonial en el registro de alta/baja/traslado, si el equipo o medio de almacenamiento extraíble está obsoleta o inoperativo y se procede a la baja.	UAST	Soporte Técnico / Apoyo Técnico / Técnico	Registro: Alta, Baja y Traslado de equipos.
20	Elaborar informe de baja de equipos Se elabora un informe de los bienes que se darán de baja, verificando su obsolescencia, inoperatividad o su no reparación.	UAST	Asistente de Mesa de Ayuda	SGD
21	Revisar y emitir Informe de baja de equipos Se envía a la OTI, un informe técnico con la relación de los bienes dados de baja.	UAST	Jefa/Jefe	SGD
22	Solicitar a la OAD iniciar el procedimiento de baja de equipo La/el Jefa/e de la OTI, deriva el informe a la Oficina de Administración, para la baja respectiva. Fin	OTI	Jefa/Jefe	SGD
Mantenimiento de equipos				
23	Coordinar la ejecución del mantenimiento Se coordina con personal del/de la proveedor/a de servicio TI para	UAST	Asistente de Mesa de Ayuda	Correo electrónico / Teléfono

VII. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Área	Responsable	Registro
	efectuar mantenimiento de equipos (CPU) anualmente, no obstante, en el caso de impresora se hace mantenimiento preventivo cada cuatro meses al año.			
24	<p>Verificar la ejecución del mantenimiento Se verifica si después del mantenimiento, la PC o impresora tuvo desperfectos. Pasado las 48 horas de ejecutado el mantenimiento: ¿Se detectó errores? - Si: Ir a la actividad N° 23 - No: Ir a la actividad N° 25</p>	UAST	Asistente de Mesa de Ayuda	--
25	<p>Emitir y archivar reporte de mantenimiento El/la proveedor/a de servicio TI emite el informe técnico de los equipos en mantenimiento. Se archiva el reporte de mantenimiento.</p> <p>Fin</p>	UAST	Proveedor de servicios / Asistente de Mesa de Ayuda	Registro de mantenimiento /Reporte de mantenimiento

VIII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nº	Documento
-	

IX. PROCESO

Nombre	Tipo
PS01.01 Soporte Operativo TI	Soporte

X. SEGUIMIENTO

XI. INDICADOR

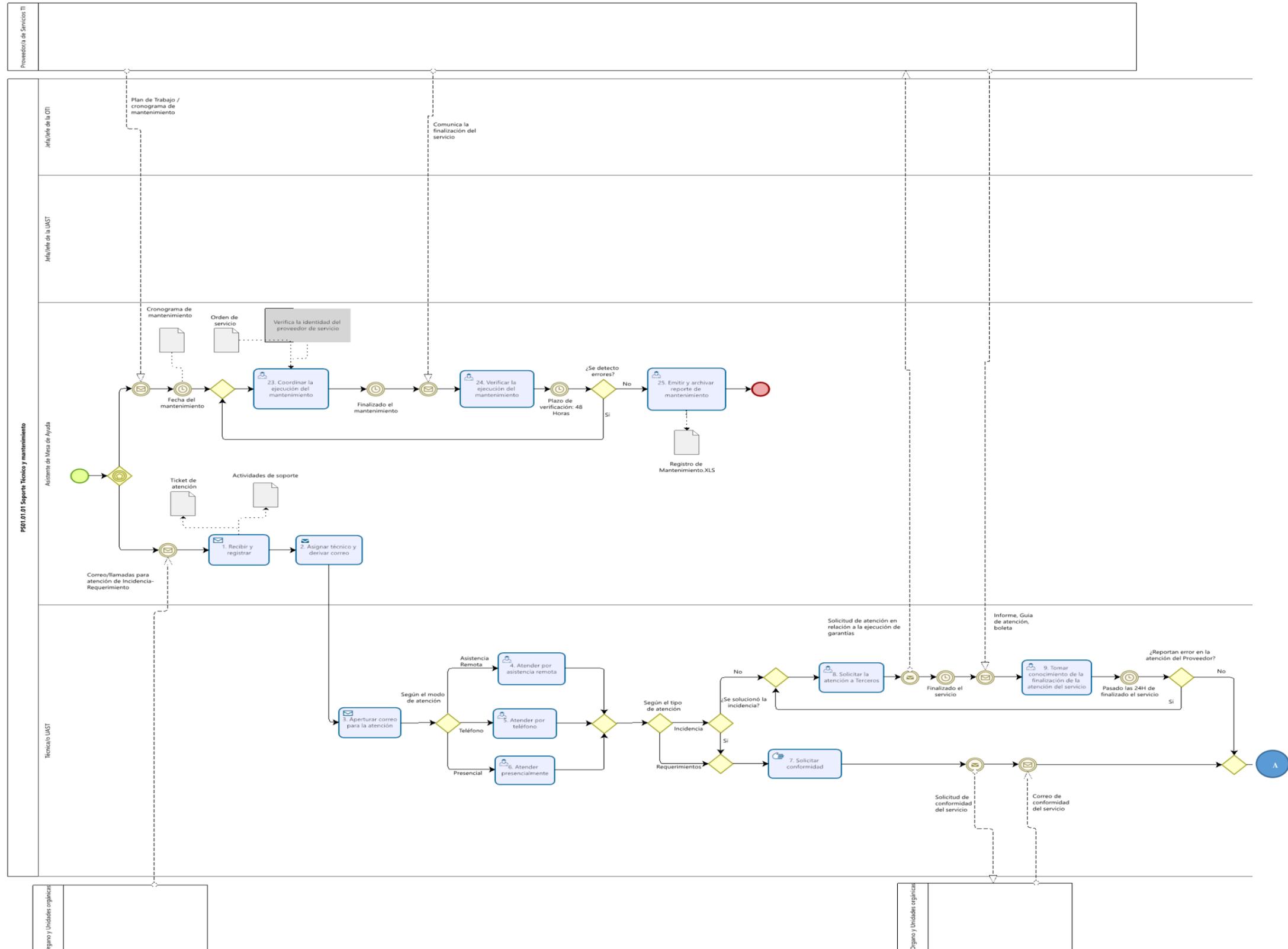
Nombre	Fórmula
Tiempo promedio de atención oportuna de incidencias	$\text{Tiempo promedio de atención oportuna de incidencias} = \frac{\text{suma de tiempo de atención mensual de incidencias}}{\text{Nº Total de incidencias mensual reportadas}}$

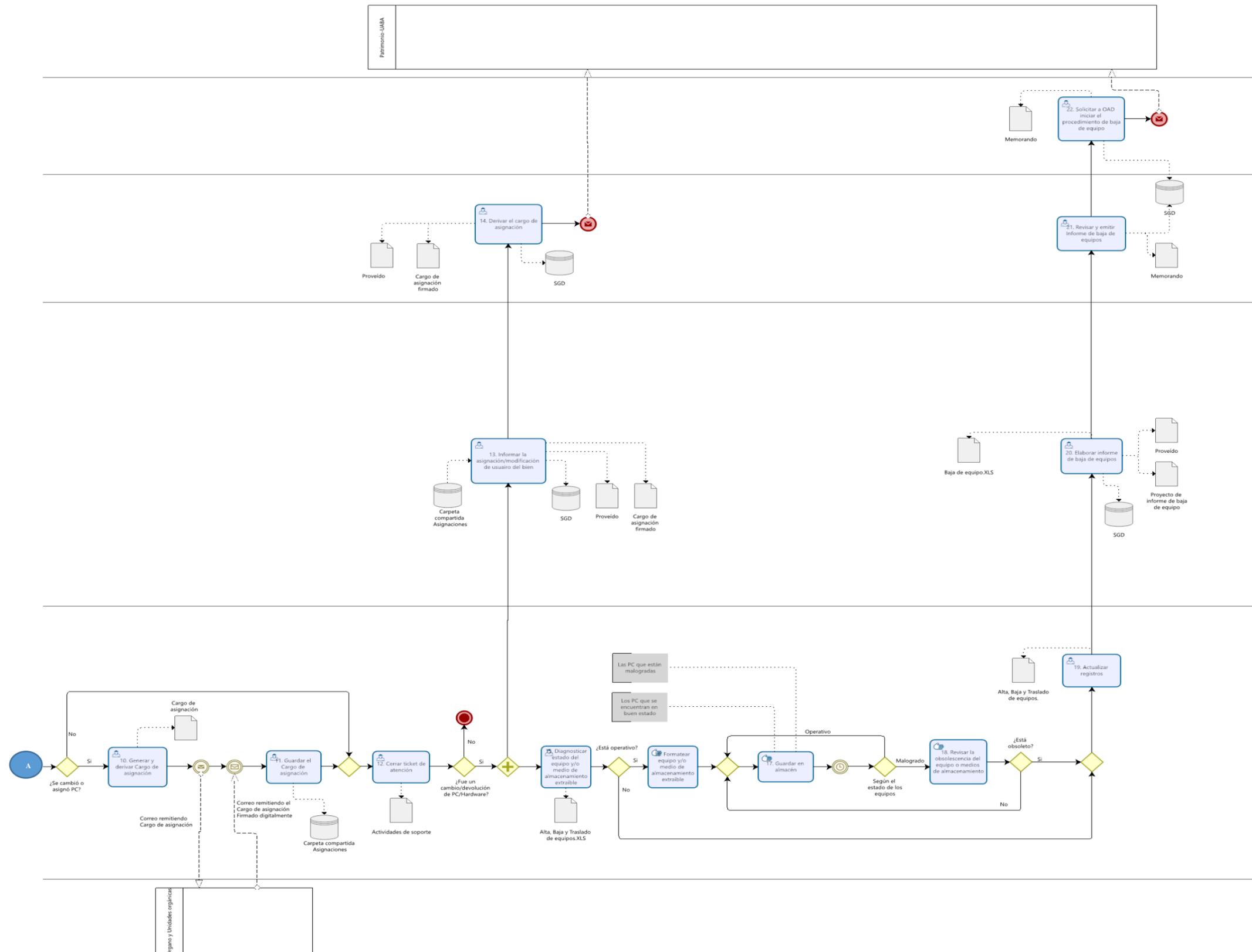
XII. ANEXOS

1. Diagrama de Flujo
2. Cargo de asignación

XIII. OTROS

Anexo N°1 - Diagrama de flujo





Anexo N° 2 – Cargo de asignación de equipo

OSCE-OTI-UAST	CARGO DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO N° XXX-202X																		
Fecha: XX/XX/XXXX																			
Servidor/a:																			
Órgano/Unidad orgánica:																			

Se retira los siguientes bienes del ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA:																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #FFD700;"> <th style="width: 30%;">EQUIPO</th> <th style="width: 15%;">MARCA</th> <th style="width: 15%;">CÓDIGO SBN</th> <th style="width: 40%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				EQUIPO	MARCA	CÓDIGO SBN	OBSERVACIONES												
EQUIPO	MARCA	CÓDIGO SBN	OBSERVACIONES																
Se asigna los siguientes bienes al ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA:																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #FFD700;"> <th style="width: 30%;">EQUIPO</th> <th style="width: 15%;">MARCA</th> <th style="width: 15%;">CÓDIGO SBN</th> <th style="width: 40%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>				EQUIPO	MARCA	CÓDIGO SBN	OBSERVACIONES												
EQUIPO	MARCA	CÓDIGO SBN	OBSERVACIONES																
_____ Firma del Servidor/a		_____ Firma del Servidor/a de la UAST																	
Nota: Se hace entrega de una copia de este documento a el/la servidor/a de la referencia y a Control Patrimonial.																			