



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Trabajo

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”

## DIRECTIVA PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

### Directiva General N° 006-2020-MTPE/4

**Formulada por:** Oficina General de Estadística y  
Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**Fecha:** 24/05/2020

#### I. OBJETIVO

Definir la práctica que se debe seguir para la atención de las solicitudes, incidentes y/o problemas relacionados a equipos informáticos y aplicativos (correo electrónico, ofimática, internet, intranet, sistemas informáticos internos y carpetas compartidas) que tengan los usuarios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

#### II. FINALIDAD

Proporcionar una atención oportuna, rápida y eficaz a los usuarios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en relación a los eventos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, siguiendo la práctica de gestión Service Desk o Mesa de Servicio de ITIL 4.

#### III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y modificatorias.
- 3.2. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y modificatorias.
- 3.3. Ley N° 29381, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y modificatorias.
- 3.4. Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 3.5. Resolución Ministerial N° 308-2019-TR, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- 3.6. Resolución Ministerial N° 276-2010-TR, que aprueba la Directiva N° 004-2010-MTPE/4 Normas para Formulación, Aprobación y Modificación de Directivas en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, modificada por Resolución Ministerial N° 045-2011-TR.

#### IV. ALCANCE

- 4.1. Todo lo dispuesto en la presente directiva es para conocimiento y aplicación obligatoria de todos/as los/as servidores/as civiles que bajo cualquier modalidad de contratación laboran en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (en adelante, MTPE), tanto en la sede central como en las sedes desconcentradas.



*(Handwritten signature)*



## V. NORMAS

- 5.1. El Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (en adelante MTPE), aprobado con Resolución Ministerial N° 308-2019-TR señala:
- i) En su artículo 54 que "la Oficina General de Estadística y Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante OGETIC) para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con las siguientes unidades orgánicas: Oficina de Estadística y Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones".
  - ii) En el literal c) de su artículo 58, que la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en adelante OTIC) tiene como función "(...) mantener la infraestructura tecnológica de soporte a los sistemas de información, telecomunicaciones y demás servicios informáticos de la institución; y
  - iii) En el literal h) de su artículo 58 señala que tiene como función "brindar el soporte técnico a los usuarios de las tecnologías de la información y comunicaciones".



## VI. MECANICA OPERATIVA

### 6.1. Aspectos Generales

- a) La Mesa de Servicio es el equipo de trabajo perteneciente a la OGETIC que funciona como centro de comunicación entre los usuarios y todos los servicios TIC ofrecidos por esta.
- b) La Mesa de Servicio es el único punto de contacto que atiende las solicitudes, incidentes y/o los problemas de los usuarios con relación a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- c) La Mesa de Servicio identifica y propone buenas prácticas en el uso del hardware y software, para fines preventivos.

### 6.2. Medios de Contacto

Para reportar las solicitudes, incidentes y/o problemas que tengan los usuarios, se pueden comunicar con la Mesa de Servicio a través de los siguientes medios de contacto:

1. Correo Electrónico: [mds@trabajo.gob.pe](mailto:mds@trabajo.gob.pe)
2. Vía Telefónica: 6306000 Anexos 9009, 9090
3. Otro mecanismo que se establezca mediante herramientas Tecnológicas.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

### 6.3. Desarrollo de las Atenciones

- a) Respecto a las solicitudes, incidentes y/o problemas, los usuarios deben especificar claramente los servicios requeridos, y/o describir en detalle las características de los incidentes o problemas ocurridos, en cualquiera de los medios de contacto utilizados.
- b) Las solicitudes, incidentes o problemas reportados por los usuarios mediante cualquiera de los tres medios de contacto señalados en el presente documento quedan registrados en el Software de Mesa de Servicio, generando un ticket de atención.
- c) La Mesa de Servicio evalúa si las atenciones de las solicitudes, incidentes y/o problemas se darán vía telefónica, presencial o remota.
- d) La Mesa de Servicio tiene tres niveles de atención:

- **Primer Nivel**

Es el primer punto de contacto entre el usuario y la mesa de servicio. En este nivel se reciben todas las solicitudes y todos los incidentes o problemas reportados, los que son atendidos por los técnicos de soporte. El objetivo de este nivel de atención es dar respuesta inmediata a los incidentes y problemas reportados que sean de nivel básico y, cuando no se les pueda dar solución, se les debe escalar al segundo nivel de atención.

- **Segundo Nivel**

En este nivel de atención, se atienden incidentes y problemas de carácter más complejo. El profesional asignado al caso asume el seguimiento para dar soporte hasta dar con la solución, o en caso contrario, derivarlo al tercer nivel de atención.

- **Tercer Nivel**

Este nivel de atención está compuesto por especialistas TIC o del fabricante, y representa el grado de escalado más alto dentro de la mesa de servicio.

- e) Las solicitudes, incidentes o problemas reportados por la alta dirección y por los servicios presenciales de atención al ciudadano tienen prioridad en su atención.

### 6.4. Evaluación de las Atenciones

- a) Los usuarios podrán dar opinión respecto a su grado de satisfacción en relación a la atención recibida, a través del Software de Gestión de Mesa de Servicio.





PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo



Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”

## 6.5. Mejora de las Atenciones

- a) La Mesa de Servicio analiza los comentarios y resultados de las evaluaciones de los tickets generados, con la finalidad de lograr una mejora continua del servicio.
- b) El Software de Gestión de Mesa de Servicio proporciona los indicadores y métricas necesarias respecto de la atención de las solicitudes, incidentes y/o problemas reportados a nivel de usuario.
- c) La Mesa de Servicio contribuye a la identificación de incidentes y/o problemas derivados del uso y/o aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, proponiendo las medidas que corrijan el origen de los problemas.
- d) La Mesa de Servicio establece recomendaciones, mecanismos y procedimientos para el buen uso de los equipos informáticos a nivel de hardware y software, con fines preventivos.



## VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1. La OGETIC es la responsable de la supervisión del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente directiva.



## VIII. ANEXO

### 8.1. Glosario de Términos

- a) **Incidente**  
Es cualquier interrupción no planificada de cualquier servicio TIC y puede darse a nivel de hardware o software.
- b) **Problema**  
Es la causa desconocida de uno o más incidentes.
- c) **Solicitud**  
Es una petición que realiza un usuario para que se le brinde algún servicio TIC, incluyendo el desarrollo de nuevas aplicaciones, mantenimientos y/o actualizaciones.
- d) **TIC**  
Tecnologías de la Información y Comunicaciones