

	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0
		Página 1 de 21

GUÍA DE LA MESA DE AYUDA EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD **Código: S4.G01. V.0**

Aprobado por: Cargo: Fecha:	Carlos Alberto Mas Márquez Gerente General	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Georgina María Alcántara Medrano Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica - OGAJ	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Yenny Milagros Espinoza Ávila Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto - OGPP	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Alfonso Herver Erazo Paz Intendente de la Intendencia de Investigación y Desarrollo - IID	Firma:
Elaborado por: Cargo: Fecha:	Rolando Martin Choez Suarez Especialista en Procesos - IID	Firma:

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0	
			Página 2 de 21

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. BASE LEGAL	3
4. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
4.1. DEFINICIONES	4
4.2. SIGLAS Y ACRÓNIMOS:	5
4.3. CONSIDERACIONES GENERALES:	5
5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	6
5.1. ROLES PARTICIPANTES:	6
5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS ROLES PARTICIPANTES.....	6
5.2.1. AGENTES INTERNOS	6
5.3. DESIGNACIÓN DE LOS AGENTES.....	8
5.4. NIVELES DE SOPORTE	8
5.5. MEDIO ÚNICO DE ATENCIÓN	9
5.6. PRIORIDAD DE ATENCIONES.....	9
5.7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).-	10
5.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:.....	11
5.9. RESPONSABILIDADES	13
5.9.1. GESTORES INTERNOS.....	13
6. DISPOSICIONES FINALES	15
7. ANEXOS.....	15

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)		Elaborado: IID
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Código: S4.G01. V.0
			Página 3 de 21

1. OBJETIVO

La presente guía tiene por objetivo establecer el flujo de gestión de las peticiones o incidentes por la Mesa de Ayuda, a través del personal de la Intendencia de Investigación y Desarrollo; con la finalidad de brindar asistencia y/o atención de soporte técnico y accesos relacionados con el uso de las plataformas o sistemas desplegados por la Entidad, los cuales están a disposición de las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.

2. ALCANCE

Las disposiciones de la presente guía son de obligatorio cumplimiento de los servidores de la Intendencia de Investigación y Desarrollo de SUSALUD que gestionan las peticiones y/o incidentes, para brindar la atención requerida a través de la plataforma de Mesa de Ayuda. Asimismo, a los administrados (IAFAS, IPRESS y/o UGIPRESS) sobre su funcionamiento o implementación quienes requieran soporte técnico y accesos respecto a los servicios bajo la competencia de la citada intendencia.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- 3.2 Ley N° 28612 que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 024-2006-PCM.
- 3.3 Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 3.4 Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 3.3 Resolución Ministerial N° 004–2016–PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2014 - Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2ª. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, así como su modificatoria.
- 3.4 Resolución Ministerial N° 041-2017-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas, Procesos del ciclo de vida del software. 3° Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.5 Resolución Directoral N° 056 – 2017 – INACAL/DN, que aprueba la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27002:2017 - Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Código de prácticas para controles de seguridad de la información. 1ª Edición”.
- 3.6 Resolución Jefatural N° 090-95-INEI, aprueba la Directiva N° 008-95-INEISJI “Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública”.

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0
		Página 4 de 21

- 3.7 Resolución Jefatural N° 053-2003-INEI, que aprueba la Directiva N° 004- 2003- INEI/DTNP sobre “Norma Técnica para la Implementación del Registro de Recursos Informáticos en las Instituciones de la Administración Pública”.
- 3.8 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”
- 3.9 Resolución de Secretaría General N° 026-2016-SUSALUD/SG, que aprueba el Manual de Sistema de Gestión de Calidad de SUSALUD.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1. DEFINICIONES

- **Administrado:** IPRESS, UGIPRESS y/o IAFAS que se registra y utiliza la plataforma de Mesa de Ayuda dispuesta por SUSALUD para registrar o atender un incidente o petición de algún sistema o servicio digital.
- **Catálogo de Incidentes:** Compendio de los incidentes o peticiones que se atienden a través de la plataforma de Mesa de Ayuda.
- **Gestor de IID:** Especialista encargado de la atención de los administrados a través la plataforma de Mesa de Ayuda que dispone SUSALUD a través de la Intendencia de Investigación y Desarrollo.
- **Gestor de IAFAS:** Personal encargado de resolver las peticiones o incidentes que son derivados por los Gestores de IID, por corresponder su atención, a fin de dar la solución a los administrados.
- **Gestor de IPRESS/UGIPRESS:** Personal encargado de resolver consultas a nivel administrativo que sean derivados por Gestores de la IID, por corresponder su atención, a fin de dar respuesta al administrado.
- **Incidente:** Interrupción o degradación del normal funcionamiento del servicio de las plataformas o sistemas de SUSALUD, que funcionen de forma no habitual, produciendo interrupciones o la paralización de las actividades relacionadas a los servicios brindados
- **Incidente de seguridad de la información:** Un único evento o una serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados, que tienen una significativa probabilidad de comprometer las operaciones del negocio y de amenazar la seguridad de la información.
- **IPRESS:** Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo la prestación de servicios de salud.
- **IAFAS:** Son las encargadas de captar y gestionar los fondos para el aseguramiento de prestaciones de salud y las coberturas de riesgo de los asegurados.
- **Mesa de Ayuda de SUSALUD:** Centro de atención de las peticiones o incidentes, mediante el cual, los Gestores de IID pueden gestionar el ciclo de vida de una atención.
- **Petición:** Pedido de servicio el cual puede asociar accesos, consultas, asistencia técnica, cambios pre autorizados; entre otros.

	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)		Elaborado: IID
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Código: S4.G01. V.0
			Página 5 de 21

- **Plataforma de Mesa de Ayuda:** Plataforma informática, la cual, es el único medio de atención, para brindar la solución a los *tickets* generados, así como también llevar el registro y seguimiento de los incidentes y peticiones reportados por los administrados.
- **Problema:** Origen de uno o más incidentes recurrentes del que se desconoce la causa.
- **Solicitudes de Atención:** Son las peticiones o incidentes que ingresan a través de la plataforma de mesa de ayuda.
- **Solución:** Acción correctiva orientada a eliminar la causa raíz del incidente o atender una petición.
- **Ticket:** Código alfanumérico asignado por la plataforma de Mesa de Ayuda que permite dar trazabilidad al incidente o petición que se comunica.
- **UGIPRESS:** Son organismos públicos ejecutores, que funcionan de manera independiente al Ministerio y los gobiernos regionales.

4.2. SIGLAS Y ACRÓNIMOS:

- **IID:** Intendencia de Investigación y Desarrollo.
- **SUSALUD:** Superintendencia Nacional de Salud.
- **IPRESS:** Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.
- **IAFAS:** Las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud.
- **UGIPRESS:** Unidad de Gestión de IPRESS.
- **N1:** Primer Nivel de Soporte MA
- **N2:** Segundo Nivel de Soporte
- **N3:** Tercer Nivel de Soporte
- **ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio
- **FIFO:** *First in, first out* (Colas de atención)

4.3. CONSIDERACIONES GENERALES:

- 4.3.1. La IID es la encargada de la gestión de los recursos y servicios de tecnologías de información, así como de garantizar su disponibilidad y confiabilidad en beneficio de los administrados y servidores de la entidad.
- 4.3.2. La Mesa de Ayuda de SUSALUD está disponible para la atención de las peticiones e incidentes; a fin de brindar la solución correspondiente conforme a la categorización que se realice de las mismas.
- 4.3.3. Para la atención de la Mesa de Ayuda se utiliza una herramienta informática llamada *OSTicket*¹ (Plataforma de Mesa de Ayuda), generadora de *tickets* de atención, con interfaz web y que brindará apoyo en la gestión de la capacidad y nivel de atención de la Mesa de Ayuda.

¹ Plataforma que se utiliza a la fecha de publicación de la presente guía, no obstante, ésta puede ser modificada o cambiada por otra plataforma de atención, que cumplirá con las mismas funciones.

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0	
			Página 6 de 21

4.3.4. La plataforma consiste en un sistema basado en *tickets* de atención, el cual contempla el flujo de atención por colas FIFO (*first in, first out*), el cual deberá ser proporcionado y resguardado por la IID.

5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

5.1. ROLES PARTICIPANTES:

Agentes Internos	Agentes Externos
1. El Gestor de Mesa de Ayuda (N1) 2. El Gestor de Operaciones (N2) 3. El Gestor de Desarrollo (N2) 4. El Gestor de Problemas (N3) 5. El Gestor de Cambios (N3) 6. Oficial de Seguridad y Confianza Digital (Todos los niveles)	1. El administrado 1.1. El Gestor de Externo ■ IAFAS, ■ IPRESS, ■ UGIPRESS,

5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS ROLES PARTICIPANTES

5.2.1. AGENTES INTERNOS

a. Gestor de Mesa de Ayuda (N1):

- Es el encargado del primer nivel de soporte.
- Dicho usuario atiende y resuelve los incidentes y solicitudes de menor complejidad y las relacionadas a los casos más frecuentes reportados por los usuarios.
- El gestor de Mesa de ayuda, proporciona soluciones rápidas y básicas frente a problemas técnicos. Adicionalmente, el gestor evalúa el traslado de la incidencia a un nivel de soporte de la siguiente escala.

b. Gestor de Operaciones (N2):

- Encargado del segundo nivel de soporte en relación a los incidentes que el gestor de nivel 1, le derive.
- Supervisa y gestiona las operaciones de TI a un nivel más amplio que involucre procedimientos en operaciones.
- Se ocupa de los incidentes reportados por el Gestor de Mesa de Ayuda N1.
- Posee un conocimiento más especializado de los sistemas y procesos de la organización cuyo enfoque se encuentra en operaciones de TI.
- Coordina la resolución de problemas más complejos y el mantenimiento de la infraestructura de TI.

c. Gestor de Desarrollo (N2):

	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0	
			Página 7 de 21

- Encargado del segundo nivel de soporte en relación a los incidentes que el gestor de nivel 1, le derive.
- Enfoca sus actividades a nivel de desarrollo y mejoras de los sistemas de información y aplicaciones.
- Trabaja en proyectos de desarrollo de software y aplicaciones personalizadas.
- Colabora estrechamente con el equipo de operaciones para implementar cambios y mejoras en los sistemas.

d. Gestor de Problemas (N3):

- Investiga y resuelve problemas recurrentes o subyacentes que causan incidentes que no fueron resueltos en los niveles previos de atención (Nivel 1 y Nivel 2).
- Analiza la causa fundamental de los problemas y busca soluciones permanentes para prevenir su recurrencia.
- Coordina la implementación de cambios necesarios para resolver problemas identificados, mejorando la funcionalidad de los sistemas que presentan el problema.

e. Gestor de Cambios (N3):

- Gestiona y controla los cambios en la infraestructura de TI y los sistemas informáticos.
- Evalúa, autoriza y coordina la implementación de cambios planificados.
- Asegura que los cambios se realicen de manera controlada, minimizando el impacto en los servicios de TI.

f. Oficial de Seguridad y Confianza Digital (todos los niveles):

- Garantiza la seguridad de la información y la confiabilidad de los sistemas digitales en todos los niveles de soporte.
- Supervisa y gestiona las medidas de seguridad informática para proteger los activos de información de la organización.
- Trabaja en estrecha colaboración con otros equipos para implementar y mantener estándares de seguridad.

5.2.2. AGENTES EXTERNOS

a. El Gestor de IAFAS, IPRESS y UGIPRESS (N3)

- Atiende los incidentes que afectan la funcionalidad de los sistemas informáticos reportados en la institución que representa, pudiendo ser una IAFAS, IPRESS y UGIPRESS.
- Gestiona y controla los cambios de los sistemas que puedan afectar a la funcionalidad de los sistemas informáticos.
- Coordina la implementación de cambios necesarios para resolver problemas identificados por los actores externos que afecten la funcionalidad de los sistemas informáticos.

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0
		Página 8 de 21

5.3. DESIGNACIÓN DE LOS AGENTES

En el caso de los agentes internos la designación será realizada por la IID a través de sus áreas (BI, Operaciones y Desarrollo). Para el caso de los agentes externos la designación recae en los procedimientos asignados por cada una de las instituciones administradas (IAFAS, IPRESS, UGIPRESS).

El registro que contiene la información de los contactos asignados para coordinaciones entre los gestores internos y externos se deberá actualizar cada vez que las instituciones administradas (IAFAS, IPRESS, UGIPRESS) reporten modificaciones en los datos de la persona que hayan designado, ello en conformidad a las responsabilidades dispuestas en el numeral 6.1, del presente documento. Dicho registro denominado CONTACTOS DE MONITOREO, se encuentra actualizado en el siguiente link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1w8SjQ5FZjpiabzQzFuH9cyAm85OUz2Gh/edit#gid=1873279601>

5.4. NIVELES DE SOPORTE

5.4.1. El Primer Nivel de Soporte – N1

Servicio realizado por el **Gestor de Mesa de Ayuda**, en el cual se resuelven las solicitudes de atención que se encuentran publicadas en el catálogo de Incidentes, que corresponden a las prioridades de atención baja y media-normal; en caso de no corresponder al nivel de atención o el *ticket* de atención supere la capacidad del gestor del primer nivel, deberá ser derivado al segundo o tercer nivel de atención, según corresponda.

5.4.2. El Segundo Nivel de Soporte – N2

Servicio realizado por el **Gestor de Operaciones o el Gestor de Desarrollo**, en el cual se resuelven las solicitudes de atención que se encuentran en el catálogo de incidentes, las cuales son de tipo técnicas, asimismo deberá considerar correcciones en los aplicativos por errores, inconsistencias, apoyo y capacitaciones en las implementaciones de SUSALUD. Además en este nivel se atenderá *tickets* que podrán ser derivados al primer o tercer nivel, según corresponda al tipo de atención solicitada en el *ticket*.

5.4.3. El Tercer Nivel de Soporte – N3

Servicio que se encarga de atender las solicitudes que ingresan por la plataforma de mesa de ayuda que hayan sido designadas por su complejidad, desde el primer o segundo nivel de atención; en este nivel las atenciones son realizadas por el **Gestor de Problemas o el Gestor de Cambios**, que, por su complejidad requieren de un mayor análisis y coordinación previa para establecer los plazos de atención de la entidad. Asimismo, puede que la solicitud de atención corresponda que sea resuelta por el **Gestor de IAFAS, IPRESS o UGIPRESS**.

	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0
		Página 9 de 21

Para todos los niveles de atención, el Oficial de Seguridad y Confianza Digital deberá participar en cumplimiento de sus responsabilidades, cuando la naturaleza de sus actividades se vincule a la incidencia.

5.5. MEDIO ÚNICO DE ATENCIÓN

Es la plataforma de Mesa de Ayuda, publicada en el portal web de SUSALUD o directamente desde la dirección <https://app3.susalud.gob.pe:8078/soporte/>, siendo el medio único de atención para los administrados, los cuales primero deberán registrarse; luego, llenar los campos del Formulario de Solicitud de Atención, describiendo las características del incidente o petición, permitiéndole agregar documentación adicional y detallada, con la finalidad que se pueda realizar la solución correspondiente.

En caso existan peticiones o incidentes internos, deberán comunicarlo por correo institucional a los Gestores IID.

5.6. PRIORIDAD DE ATENCIONES

5.6.1. Prioridad crítica

Situación en la que el servicio se ve afectado de manera severa, impidiendo el uso y afectando actividades críticas del Sistema correspondiente.

La incidencia o solicitud tiene un impacto crítico en el negocio y necesita ser resuelta de inmediato

Para los eventos críticos se realizarán las siguientes acciones:

- El Gestor de Mesa de Ayuda registrará, analizará, derivará y comunicará al personal especializado o encargado para la atención del segundo o tercer nivel de acuerdo a su complejidad y al Oficial de Seguridad y Confianza Digital.
- Una vez solucionado el evento, se informará a través del correo electrónico institucional los detalles completos del incidente y su solución al Intendente.

5.6.2. Prioridad alta

Se considera así a las peticiones o incidentes relacionados a grupos de administrados que les imposibilita cumplir con sus actividades relacionadas al sistema que no son de resolución rápida, canalizándolo al segundo o tercer nivel de atención, de acuerdo a su complejidad y al Oficial de Seguridad y Confianza Digital.

La incidencia o solicitud tiene un alto impacto en el negocio y necesita ser resuelta con urgencia.

5.6.3. Prioridad media

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)		Elaborado: IID
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Código: S4.G01. V.0
			Página 10 de 21

Se considera así a las situaciones que afectan de manera individual a los administrados, es decir, del primer nivel, de fácil atención por el gestor de mesa de ayuda.

La incidencia o solicitud tiene un impacto moderado en el negocio y debe ser resuelta en un plazo razonable.

5.6.4. Prioridad baja

Se considera en este grupo a una solicitud simple de tipo incidente o petición del primer nivel, de fácil atención por el gestor de mesa de ayuda. La incidencia o solicitud tiene un bajo impacto en el negocio y puede ser resuelta en un plazo más largo.

5.6.5. Prioridad Muy baja

Se considera en este grupo a una solicitud simple de tipo incidente o petición del primer nivel, de muy fácil atención por el gestor de mesa de ayuda.

La incidencia o solicitud tiene un impacto mínimo en el negocio y puede ser resuelta cuando sea conveniente.

5.7. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).-

Se considerarán las siguientes prioridades par el inicio de la atención², de los cuales son responsables los Gestores de la IID³:

Incidentes y/o peticiones	Prioridad	ANS – Inicio de atención
Incidentes	Crítico	Hasta 3 horas
Incidentes	Alta	Hasta 6 horas
Incidentes	Media	Hasta 24 horas
Peticiones	Baja	Hasta 48 horas
Peticiones	Muy Baja	Hasta 96 horas

Los tickets de atención tendrán los siguientes estados, ya que los Gestores de IID en sus tres niveles, son responsables de atender y actualizar los estados de cada solicitud de acuerdo con el siguiente detalle:

Estado	Descripción
Registrado	Cuando ingresa su incidente o petición a la plataforma de Mesa de Ayuda.
En atención	Asignado a un Gestor de Mesa de Ayuda.

² De conformidad al ITIL – Information Technology Infrastructure Library, que traducimos literalmente como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). Se consideran los tiempos efectivos de la atención, no incluye los tiempos atribuidos al usuario (por ejemplo, el tiempo en autorizar el acceso a sus equipos informáticos).

³ Tiempo en el cual no se toma en cuenta cuando ha sido derivado a los Gestores Externos (IAFAS, IPRESS, UGIPRESS) o proveedores de servicios externos.

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)		Elaborado: IID
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Código: S4.G01. V.0
			Página 11 de 21

Observado	Cuando faltan datos para su atención.
Derivado	Cuando se traslada al nivel de atención.
Atendido	Cuando se ha resuelto y finalizado la atención.
Cerrado	Cuando se finaliza la atención por falta de información por parte del administrado o por no corresponder a la Mesa de Ayuda.

5.8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

El detalle de la ruta crítica ha sido enfocado en casuísticas de acuerdo al nivel de atención de las incidencias que considera el flujograma (Anexo 7.4.).

I. CASO 1: Solicitud es atendida por Gestor de Mesa de Ayuda Nivel 1.

- A. Administrado reporta una solicitud de atención a través del OSTICKET mesa de ayuda
- B. El Gestor de Mesa de Ayuda nivel 1, a través del OSTICKET recibe y verifica la solicitud de atención.
 - Si encuentra una observación que involucra acciones externas:
 - a. Se regresa la solicitud al administrado.
 - b. El administrado levanta la observación y aclara la solicitud de atención.
 - No encuentra una observación:
 - a. Nivel 1 procede a categorizar la solicitud de atención, determinando quién debe atender dicha solicitud.(N1, N2, N3)
 - b. No se deriva la solicitud de atención.
 - c. Es atendida por el Gestor de Mesa de ayuda de Nivel 1.
 - d. La solicitud de atención cambia al estado Atendido.

II. CASO 2: Solicitud es atendida por Gestor de Mesa de Ayuda Nivel 2. (RUTA N1-N2)

- A. El administrado reporta una solicitud de atención a través del OSTICKET mesa de ayuda.
- B. El Gestor de Mesa de Ayuda nivel 1, a través del OSTICKET recibe y verifica la solicitud de atención.
 - Si encuentra una observación que involucra acciones externas:
 - a. Se regresa la solicitud al administrado.
 - b. El administrado levanta la observación y aclara la solicitud de atención.
 - No encuentra una observación:
 - a. Nivel 1 procede a categorizar la solicitud de atención, determinando quién debe atender dicha solicitud.(N1, N2, N3)
 - b. Se deriva atención a Gestor de Operaciones o Gestor de Desarrollo - Nivel 2
 - c. Gestor de Nivel 2 procede a categorizar la solicitud de atención,

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)		Elaborado: IID
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Código: S4.G01. V.0
			Página 12 de 21

- determinando quien debe atender dicha solicitud.(N2, N3).
- d. No se deriva la solicitud de atención.
- e. Es atendida por el Gestor de Mesa de ayuda de Nivel 2.
- f. La solicitud de atención es derivada al Gestor de Nivel 1, quien cambia el estado de la solicitud a Atendido.

III. CASO 3: Solicitud es atendida por Gestor Externo. (RUTA N1-N2-Gestor Externo)

- A. El Administrado reporta una solicitud de atención a través del OSTICKET mesa de ayuda.
- B. El Gestor de Mesa de Ayuda nivel 1, a través del OSTICKET recibe y verifica la solicitud de atención.
 - Si encuentra una observación que involucra acciones externas:
 - a. Se regresa la solicitud al administrado.
 - b. El administrado levanta la observación y aclara la solicitud de atención.
 - No encuentra una observación:
 - a. Nivel 1 procede a categorizar la solicitud de atención, determinando quien debe atender dicha solicitud.(N1, N2, N3)
 - b. Se deriva atención a Gestor de Operaciones o Gestor de Desarrollo - Nivel 2
 - c. Gestor de Nivel 2 procede a categorizar la solicitud de atención, determinando quien debe atender dicha solicitud.(N2, N3).
 - d. Se deriva atención a Gestor Externo.
 - e. Es atendida por el Gestor Externo.
 - f. La solicitud de atención es derivada al Gestor de Nivel 2, quien informa al Gestor de Nivel 1, quien cambia el estado de la solicitud a Atendido.

IV. CASO 4: Solicitud es atendida por Gestor Externo. (RUTA N1-Gestor Externo)

- A. El administrado reporta una solicitud de atención a través del OSTICKET mesa de ayuda.
- B. El Gestor de Mesa de Ayuda nivel 1, a través del OSTICKET recibe y verifica la solicitud de atención.
 - Si encuentra una observación que involucra acciones externas:
 - a. Se regresa la solicitud al administrado.
 - b. El administrado levanta la observación y aclara la solicitud de atención.
 - No encuentra una observación:
 - a. Nivel 1 procede a categorizar la solicitud de atención, determinando quién debe atender dicha solicitud.(N1, N2, N3)
 - b. Se deriva atención a Gestor Externo.
 - c. Es atendida por el Gestor Externo.
 - d. La solicitud de atención es derivada al Gestor de Nivel 1, quien cambia el estado de la solicitud a Atendido.

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)		Elaborado: IID
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Código: S4.G01. V.0
			Página 13 de 21

V. CASO 5: Solicitud es atendida por Gestor de Problemas – Gestor de Cambios. (RUTA N1-N3)

- A. El administrado reporta una solicitud de atención a través del OSTICKET mesa de ayuda.
- B. El Gestor de Mesa de Ayuda nivel 1, a través del OSTICKET recibe y verifica la solicitud de atención.
 - Si encuentra una observación que involucra acciones externas:
 - a. Se regresa la solicitud al administrado.
 - b. El administrado levanta la observación y aclara la solicitud de atención.
 - No encuentra una observación:
 - a. Nivel 1 procede a categorizar la solicitud de atención, determinando quién debe atender dicha solicitud.(N1, N2, N3)
 - b. Se deriva atención a Gestor de Problemas, Gestor de Cambio - Nivel 3.
 - c. Es atendida por el Gestor de Problemas, Gestor de Cambio - Nivel 3.
 - d. La solicitud de atención es derivada al Gestor de Nivel 1, quien cambia el estado de la solicitud a Atendido.

5.9. RESPONSABILIDADES

5.9.1. GESTORES INTERNOS

- a. **El Gestor de Mesa de Ayuda (N1)** es responsable de:
 - Recibir las solicitudes de atención de los administrados.
 - Revisar y verificar las solicitudes de atención, indicando observaciones de corresponder.
 - Categorizar las solicitudes de atención y derivarlas según corresponda.
 - Atender la solicitud de pertenecer al primer nivel.
 - Cerrar las solicitudes atendidas del primer nivel y las derivadas a los gestores de las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS.
 - Remitir la encuesta de satisfacción al administrado y hacer seguimiento de las respuestas de todas las encuestas respondidas.
 - Elaborar datos estadísticos mensuales y a demanda, respecto a los requerimientos atendidos y niveles de satisfacción alcanzados.
- b. **El Gestor de Operaciones (N2)** es responsable de:
 - Recibir y resolver las solicitudes de atención por temas relacionados a los servicios o sistemas, así como los micros servicios de interoperabilidad desplegados en los servidores, accesos a las URLs de los servicios de las IAFAS; dichas solicitudes remitidas por los gestores del primer nivel o tercer nivel.
 - Informar al Oficial de Seguridad y Confianza Digital cuando sea el caso.
 - Remitir al N1 para que cierre la atención.
- c. **El Gestor de Desarrollo (N2)** responsable de:
 - Recibir las solicitudes de atención por temas relacionados a los sistemas web, cliente y pasarela, errores en base de datos, errores de datos gestionados desde el administrador web, errores de los sistemas (que se

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)		Elaborado: IID
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Código: S4.G01. V.0
			Página 14 de 21

encuentren en el Catálogo de incidentes); remitidos por los gestores del primer nivel o tercer nivel.

- De ser necesario, coordinar y llevar a cabo reuniones internas y externas para definir el alcance y solución de la solicitud de atención.
- Atender y brindar la solución óptima a la petición o incidente.
- Verificar la solución y comunicar la atención finalizada y remitir al Gestor de Mesa de Ayuda N1.
- Informar al Oficial de Seguridad y Confianza Digital cuando sea el caso.

d. **El Gestor de Problemas (N3)** es responsable de:

- Contactar a los administrados respecto al problema que ha sido registrado.
- Organizar y coordinar reuniones internas y externas para definir el alcance y solución del problema.
- Atender y resolver el problema que haya sido detectado.
- Verificar solución y comunicar atención finalizada a los involucrados y remitir al Gestor de Mesa de Ayuda N1.
- Informar al Oficial de Seguridad y Confianza Digital cuando sea el caso.

e. **El Gestor de Cambios (N3)** es responsable de:

- Participar de las reuniones internas que sean necesarias para realizar los cambios necesarios a fin de resolver la solicitud de atención.
- Resolver con su equipo de trabajo los incidentes funcionales y/o peticiones, que hayan generado una posibilidad de cambio.
- Coordinar sesiones de capacitación requeridas por los Administrados, de corresponder.
- Verificar la solución y comunicar atención finalizada a los involucrados y remitir al Gestor de Mesa de Ayuda N1.
- Informar al Oficial de Seguridad y Confianza Digital cuando sea el caso.

f. **Oficial de Seguridad y Confianza Digital (Todos los niveles)** es responsable de:

- La identificación, análisis, solución, registro y seguimiento a los reportes de Mesa de ayuda en los que se pueda haber tenido un incidente de seguridad de la información, es decir casos en los que pueda verse afectada la disponibilidad, integridad o confidencialidad de la información. Para ello, se deberá tener en cuenta el anexo 9.1 Catálogo de incidentes.
- Asimismo, Oficial de Seguridad y Confianza Digital cuando sea el caso.

5.9.2. GESTORES EXTERNOS

a. **El administrado (IPRESS, IAFAS y UGIPRESS)** es responsable de:

- Utilizar la plataforma de Mesa de Ayuda para reportar cada incidencia que requiera atención,
- Comunicar a SUSALUD la persona/s responsable/s de coordinar la solución de las incidencias reportadas.
- Contar con disponibilidad para la atención del incidente o petición.
- Otorgar las facilidades y accesos requeridos por el personal de la IID.

	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
	GUÍA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	Código: S4.G01. V.0	
			Página 15 de 21

- Responder voluntariamente la encuesta de satisfacción remitida por el Gestor de Mesa de Ayuda al final de atención.

b. **El Gestor de IAFAS (N3)** es responsable de:

- Recepcionar las solicitudes de atención remitidas por los Gestores de SUSALUD, respecto a los incidentes y/o peticiones que hayan sido registradas pero que pertenezca a la potestad de las IAFAS atenderlo y/o solucionarlo.
- Atender las solicitudes remitidas y darles la solución correspondiente.
- Comunicar la atención finalizada a los involucrados, así como al Gestor de Mesa de Ayuda N1 para proceder con el cierre de la solicitud.

c. **El Gestor de IPRESS/UGIPRESS (N3)** es responsable de:

- Recepcionar las solicitudes de atención remitidas por los Gestores de SUSALUD, con relación a las consultas administrativas que no sean potestad de SUSALUD dar una respuesta.
- Atender las solicitudes remitidas y darles la solución correspondiente.
- Comunicar la atención finalizada al Gestor de Mesa de Ayuda N1 para proceder con el cierre de la solicitud.

6. DISPOSICIONES FINALES

Las disposiciones no previstas en la presente guía serán resueltas por la IID, y la normativa vigente aplicable al caso.

7. ANEXOS

- 7.1. Catálogo de incidentes.
- 7.2. Formulario de Solicitud de Atención.
- 7.3. Encuesta de Satisfacción.
- 7.4. Diagrama del Proceso de Mesa de Ayuda.

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
		Código: S4.G01. V.0	
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Página 16 de 21

ANEXO 7.1: CATÁLOGO DE INCIDENTES

CÓDIGO	INCIDENTES
N1	Nivel I : Atención de Incidentes de un nivel de complejidad básica
N1.01	CAPACITACION MESA AYUDA (OSTICKET)
N1.02	CAPACITACIÓN SITEDS
N1.03	CAPACITACIÓN TUA
N1.04	CAPACITACIÓN ADMINISTRADOR WEB
N1.05	CONSULTAS SOBRE ACREDITACIÓN
N1.06	CONSULTA TUA
N1.07	CONSULTA TEDEF
N1.08	ERROR CREDENCIALES
N1.09	ERROR IPRESS
N1.10	ERROR ACCESO MESA AYUDA
N1.11	INSTALACION SITEDS CLIENTE
N1.12	NUEVO ADMINISTRADO SITEDS CLIENTE
N1.13	APROBACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL ADMINISTRADO
N1.14	DERIVACIÓN DE TICKETS
N2	Nivel II: Atención de Incidentes de un nivel de complejidad intermedia relacionada con errores de programación de sistemas, base de datos, administrador web entre otros.
N2.01	ERROR OCURRIDO EN FLUJO DE PROCESO
N2.02	ERROR EN BASE DE DATOS
N2.03	CAÍDA SITEDS
N2.04	ERROR APLICATIVO SITEDS CLIENTE
N2.05	ERROR APLICATIVO SITEDS WEB
N2.06	ERROR APLICATIVO ADMINISTRADOR WEB
N2.07	ERROR PASARELA
N2.08	ERROR TEDEF
N2.09	ERROR SITECON
N2.10	ERROR RESUELVE
N2.11	FALLA ACTUALIZACIÓN DE CATÁLOGOS
N2.12	FALLO EN RECUPERACIÓN DE DATOS
N2.13	INTERMITENCIAS EN PASARELA
N2.14	LENTITUD SISTEMA
N2.15	LENTITUD PASARELA

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
		Código: S4.G01. V.0	
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Página 17 de 21

N2.16	LENTITUD EXPORTACION DATOS SITEDS
N2.17	NO EXISTE CODIGO DE IAFAS EN BD SUSALUD
N2.18	TIEMPO DE ESPERA EXPIRADO
N2.19	ERROR DE WEBSERVICE
N2.20	CAPACITACIONES DE OTROS SISTEMAS
N3	Nivel III: Atención de Incidentes de un nivel de complejidad alta relacionada con normativas, procedimiento de integración de sistemas y error directamente con las IAFAS.
N3.01	PREGUNTAS SOBRE NORMATIVAS
N3.02	PROCEDIMIENTOS DE INTEGRACIÓN DE SITEDS
N3.03	AFILIADO NO TIENE COBERTURAS ACTIVAS
N3.04	CAIDA SERVICIOS IAFAS
N3.05	ERROR IAFAS
N3.06	ERROR VPN
N3.07	IPRESS NO TIENE CONVENIO CON IAFAS
N3.08	INTERMITENCIAS SERVICIOS IAFAS
N3.09	NO EXISTE AFILIADO EN LA BD DE LA IAFAS
N3.10	NO HAY COMUNICACIÓN CON LA IAFAS
N3.10	RECLAMOS COMPLEJOS

	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
		Código: S4.G01. V.0	
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Página 18 de 21

ANEXO 7.2: FORMULARIO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN


[Iniciar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#)
[Base de conocimientos](#)
[Abrir un nuevo Ticket](#)
[Ver Estado de un Ticket](#)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Información de Contacto

Tipo de Institución *

Código de RENIPRESS (8 dígitos) / RIAFAS (5 dígitos) *

Nombre de la Institución *

Nombres y Apellidos del Usuario *

Area *

Num de DNI o Carnet de Extranjería *

Correo Electrónico Institucional *

Número de celular / teléfono *

Consulta

1. RENIPRES: <https://acortar.link/Ue5844>
2. RIAFAS: <https://acortar.link/jNYuhN>

Temas de ayuda

Detalle del Ticket

Por favor, describe el motivo de la incidencia

Resumen del Ticket *

<>
B
Aa
B
/
U
S
≡

≡
∞
—

Detalle el motivo de la generación del Ticket.

Agregar archivos aquí o elegirlos

Texto CAPTCHA:



Introduzca el texto mostrado en la imagen. *

[Crear Ticket](#)
[Restablecer](#)
[Cancelar](#)

 SUSALUD Superintendencia Nacional de Salud	INTENDENCIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (IID)	Elaborado: IID	
		Código: S4.G01. V.0	
	GUIA DE MESA DE AYUDA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		Página 19 de 21

ANEXO 7.3: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN


SUSALUD
 Superintendencia Nacional de Salud

Encuesta de Satisfacción del Usuario - Mesa de Ayuda

La Superintendencia Nacional de Salud le agradece por completar esta encuesta referente a la atención recibida por parte del personal de Mesa de Ayuda en el uso de los aplicativos de SUSALUD.

"Con el fin de mejorar nuestra atención, les rogamos dar una respuesta sincera y abierta a las siguientes preguntas".



 No compartido

Siguiente
Borrar formulario

Datos Generales

Ingrese Nombre de la IPRESS: *

0

Aplicativo donde recibio la atencion: *

Otros ▼

Ingrese N° Ticket:

Tu respuesta

Atrás
Siguiente
Borrar formulario

Percepción: Marcar una opción dando la valoración 5 para un alto grado de satisfacción, 4 para medio-alto, 3 para medio, 2 para medio-bajo y 1 para un bajo grado de satisfacción. *

	1	2	3	4	5
¿Que tan satisfecho se encuentra con la atención recibida?	☐	☐	☐	☐	☐

¿Como valora Usted? *

	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
Al personal asignado a su atención	☐	☐	☐	☐	☐
El trato recibido por parte del personal	☐	☐	☐	☐	☐
El tiempo de respuesta desde el inicio hasta el final de la atención	☐	☐	☐	☐	☐
El grado de satisfacción en la resolución de su problema	☐	☐	☐	☐	☐

Si alguna de sus respuestas ha sido negativa, por favor indiquenos sus comentarios o sugerencias de mejora sobre los aspectos que considere necesario modificar:

Tu respuesta

Percepción Final: Marcar una opción dando la valoración 5 para un alto grado de satisfacción, 4 para medio-alto, 3 para medio, 2 para medio-bajo y 1 para un bajo grado de satisfacción. *

	1	2	3	4	5
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los aplicativos brindados por SUSALUD?	☐	☐	☐	☐	☐

Atrás

Enviar

Borrar formulario

ANEXO 7.4: DIAGRAMA DEL PROCESO DE MESA DE AYUDA

