



GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO

Procedimiento: PR-OTI-009

Versión: 01

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Elaborado por: José Antonio Chacón Calderón Director Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación Dueño del proceso	Firma:
Revisado por: Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	Firma:
Aprobado por: José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General	Firma:

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-009
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Versión	01
		Página	2 de 12

INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL.....	3
4. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	3
5. RESPONSABILIDADES	4
6. GENERALIDADES	5
7. DESARROLLO	7
8. REGISTROS.....	12
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS	12

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-009
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Versión	01
		Página	3 de 12

1. OBJETIVO

Gestionar las actividades para realizar la atención de requerimientos de soporte técnico informático en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI, con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio que este brinda.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación y cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores públicos del SENAMHI.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología – SENAMHI, modificado por la Ley N° 27188.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- 3.3 Ley N° 28612, Ley que norma el uso y adquisición del software en la Administración Pública.
- 3.4 Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.
- 3.5 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.
- 3.6 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. 3ª Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.7 Resolución Presidencial Ejecutiva N° 112-2017/SENAMHI, que aprueba la Directiva N° 05-2017/SENAMHI “Normas para los actos de adquisición, administración, alta, baja, disposición, supervisión y registro de los bienes muebles del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú - SENAMHI”.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Consulta

Es la petición de información determinada ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la entidad.

4.2 Equipo informático

Conjunto de aparatos y dispositivos electrónicos que constituyen el material de un equipo de cómputo y permite la ejecución de programas informáticos.

4.3 Equipo de computo

Hardware necesario básico para que el sistema de información pueda operar y que es asignado a un usuario.

4.4 Incidente

Es un evento sobre un recurso tecnológico o servicio que impide al usuario continuar con sus funciones.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-009
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Versión	01
		Página	4 de 12

4.5 Mesa de ayuda

Conjunto de servicios que sirven para de gestionar y solucionar las incidencias de manera integral, asimismo atender requerimientos relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones.

4.6 Requerimiento

Comunicación realizada por los usuarios en busca atención de consultas: Comunicaciones por las que se busca que la entidad proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la entidad.

Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la entidad posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la entidad.

4.7 Sistemas de información

Conjunto de elementos que interactúan entre si con un fin común; que permite que la información esté disponible para satisfacer las necesidades en una organización.

4.8 Software

Programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

4.9 Soporte técnico

Proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea este hardware o software de un equipo informático, de un servidor de Internet, de los periféricos, o de cualquier otro equipo o dispositivo.

Tipos de soporte técnico

Soporte Técnico Presencial: Se ejecuta en el lugar donde se encuentra el equipo de informático y puede ser realizado al hardware y/o software.

Soporte Técnico Remoto: Se ejecuta por medio de software que ayudan a brindar soporte técnico.

4.10 Escalamiento

Mecanismo para agilizar la solución oportuna que puede darse en cualquier etapa del proceso. Ocurre cuando el personal de un Nivel de Soporte transfiere el incidente hacía el siguiente nivel.

4.11 Siglas

4.11.1 UA: Unidad Abastecimiento.

4.11.2 OA: Oficina de Administración

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación – OTI

5.1.1 Actualizar y formular propuestas de optimización y mejora del presente procedimiento, en el marco de las normas legales correspondientes y las medidas de racionalidad y austeridad en el uso de los recursos públicos.

5.1.2 Gestionar de manera oportuna, y por las vías correspondientes la asignación de los recursos necesarios para prestar el servicio de soporte técnico informático.

5.1.3 Comunicar al/la usuario/a la atención del soporte técnico informático con copia al/la Coordinador/a de la OTI.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-009
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Versión	01
		Página	5 de 12

5.1.4 Derivar el informe remitido por e/la Especialista de UA sobre el soporte técnico informático realizado por el proveedor al/la Coordinador/a de la OTI para su respectiva validación.

6. GENERALIDADES

6.1. Reglas generales

6.1.1. La OTI, es la encargada de la atención de requerimientos de evaluación técnica, el diagnóstico de anomalías en los equipos informáticos, la instalación y/o configuración del software, reparación, cambios de repuestos, dispositivos o accesorios de los equipos de cómputo en la institución.

6.1.2. Los funcionarios y servidores del SENAMHI, son los únicos autorizados para utilizar y/o emplear los equipos de cómputo asignados para el desarrollo de sus actividades, con la obligación de velar por su conservación y hacer un uso responsable de los mismos.

6.2. Gestión de la atención de requerimientos de soporte técnico informático

6.2.1. Los requerimientos de soporte técnico informático deben realizarse a través del Sistema de Gestión Documental - SistGD y/o mediante el correo electrónico institucional y/o llamada telefónica.

6.2.2. Canales de comunicación

Los usuarios pueden contactar a la Mesa de Ayuda de la OTI mediante los siguientes canales de comunicación:

- **Vía telefónica:**
Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432
Celular: 982 958 307
- **E-mail**
Dirección de correo electrónico: suporte@senamhi.gob.pe

6.2.3. Priorización de atención

La Mesa de Ayuda de la OTI aplica los siguientes criterios para la atención de los requerimientos de soporte técnico:

Prioridad 1: Perdida de servicio	Los servicios informáticos utilizados por el usuario se han interrumpido. Ejemplos: Caída de servidor, caída de red, caída de base de datos, caída de aplicación.
Prioridad 2: Degradación del servicio	El servicio se ha degradado seriamente, pero puede continuar sus operaciones, a través de una solución temporal o un incremento de recursos por un corto periodo antes de detener el servicio. Ejemplos: el rendimiento del sistema es extremadamente lento, un componente de la funcionalidad de la aplicación está

	inactivo o tiene un "error".
Prioridad 3: Problemas en el equipo del usuario	Problemas de hardware y/o software reportados en el equipo del usuario.
Prioridad 4: Requerimiento de capacitación en el manejo de un sistema	Problema o incidente en el que los usuarios pueden operar normalmente algunas de las funcionalidades del sistema, pero se ha identificado un problema específico.

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-009
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Versión	01
		Página	7 de 12

6.2.4. Escalamiento

La atención del soporte técnico informático se da mediante los siguientes niveles de atención:

Escalamiento	Severidad	Responsable	Datos de contacto	Canal de soporte
1° Nivel de soporte	Petición de servicio ordinario	Mesa de Ayuda de la OTI	Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 982958307	Telefónico
2° Nivel de soporte	Petición de servicio ordinario	Técnico en Soporte Informático Hardware y Software	Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 982958307	Telefónico, remoto, presencial
3° Nivel de soporte	Infraestructura	Especialista en Infraestructura	Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 982958315	Telefónico, remoto, presencial
4° Nivel de soporte	Sistemas de información	Especialista en Sistemas de Información	Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 982958312	Telefónico, remoto
5° Nivel de soporte	Toma de decisiones	Director/a de la OTI	Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432 Celular: 943197559	Telefónico

7. DESARROLLO

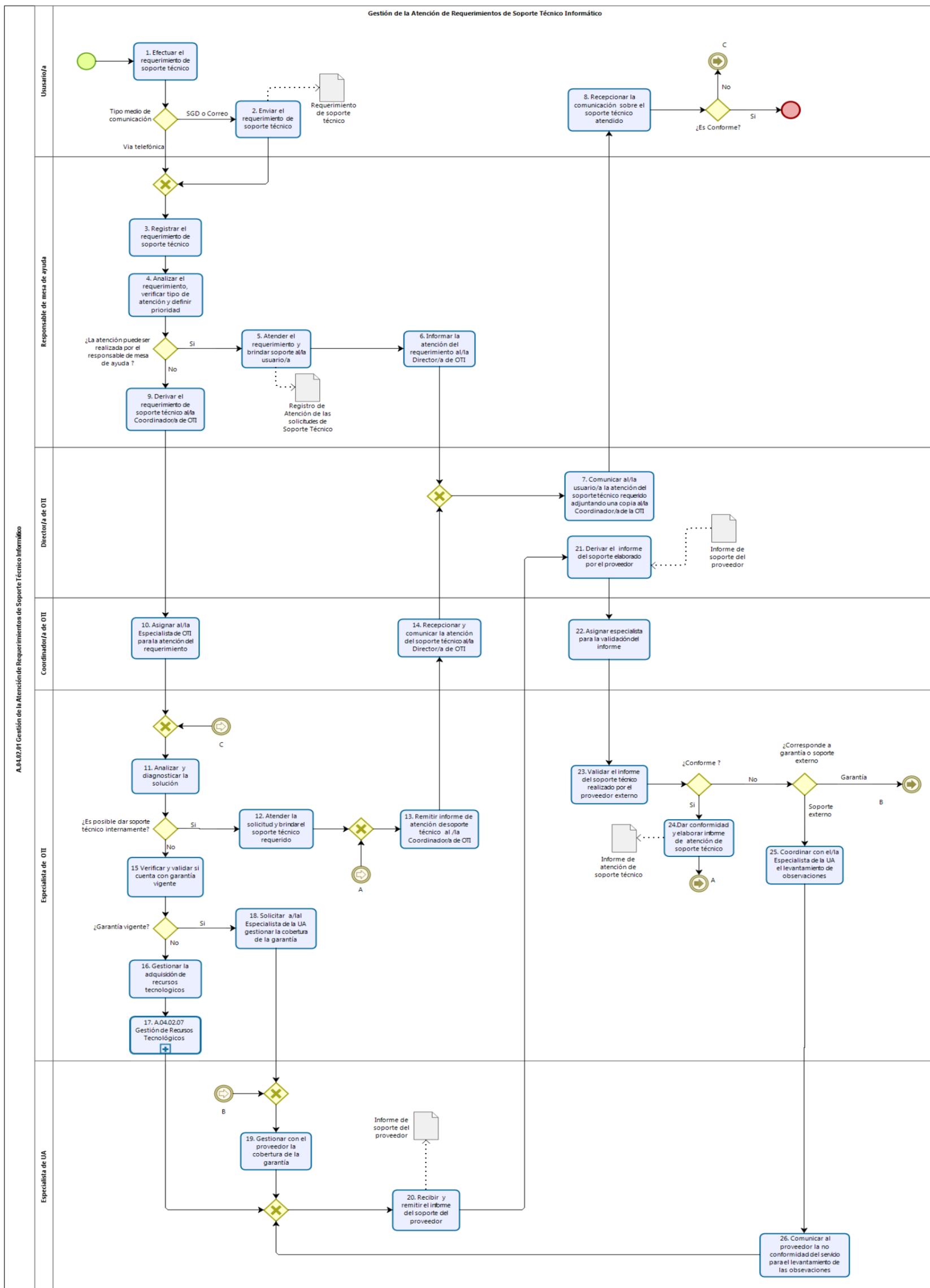
7.1. Requisitos del inicio del procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Requerimiento de soporte técnico informático	Órganos o Unidades del SENAMHI

7.2. Proceso relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente

7.3. Diagrama de flujo



	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-009
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Versión	01
		Página	9 de 12

7.4. Descripción de actividades

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
1	Efectuar el requerimiento de soporte técnico. ¿Tipo medio de comunicación? SistGD y/o correo electrónico y/o llamada telefónica: Continuar con la Actividad N° 2 Vía telefónica: Continuar con la Actividad N°3	Órgano o Unidad del SENAMHI	Usuario/a	Requerimiento de soporte técnico
2	Enviar requerimiento de soporte técnico al/la responsable de la Mesa de Ayuda de la OTI.	Órgano o Unidad del SENAMHI	Usuario/a	(SistGD o correo electrónico)
3	Registrar el requerimiento de soporte técnico.	OTI	Responsable de la Mesa de Ayuda de la OTI	Sistema de seguimiento de incidencias y de solución mesa de ayuda
4	Analizar el requerimiento, verificar tipo de atención y definir prioridad. ¿La atención puede ser realizada por el/la responsable de la Mesa de Ayuda de la OTI? Si: Continuar con la Actividad N° 5 No: Continuar con la Actividad N° 9	OTI	Responsable de la Mesa de Ayuda OTI	---
5	Atender el requerimiento y brindar el soporte al/la usuario/a de acuerdo a sus competencias.	OTI	Responsable de la Mesa de Ayuda OTI	---
6	Informar la atención del requerimiento al/la Director/a de la OTI.	OTI	Responsable de la Mesa de Ayuda OTI	---
7	Comunicar al/la usuario/a la atención del soporte técnico requerido adjuntando una copia al/la Coordinador/a de la OTI.	OTI	Director/a de la OTI	SistGD o correo electrónico institucional
8	Recepcionar la comunicación sobre el soporte técnico atendido. ¿Es conforme? Si: Finalizar No: Continuar con la actividad N° 11	Órgano o Unidad del SENAMHI	Usuario/a	---

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
9	Derivar el requerimiento de soporte técnico al/la Coordinador/a de la OTI para su atención.	OTI	Responsable de mesa de ayuda OTI	Sistema de seguimiento de incidencias y de solución mesa de ayuda
10	Asignar al/la Especialista de la OTI para la atención del requerimiento de soporte técnico.	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
11	Analizar y diagnosticar la solución. ¿Es posible dar soporte técnico internamente? Si: Continuar con la actividad N° 12 No: Continuar con la actividad N° 15	OTI	Especialista de la OTI	---
12	Atender la solicitud y brindar el soporte técnico requerido.	OTI	Especialista de la OTI	---
13	Remitir informe de atención de soporte técnico al /la Coordinador/a de la OTI.	OTI	Especialista de la OTI	Informe de atención de soporte técnico
14	Recepcionar y comunicar la atención del soporte técnico al/la Director/a de OTI y continuar desde la actividad N° 7.	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
15	Verificar y validar si cuenta con garantía vigente. ¿Garantía vigente? Si: Continuar con la actividad N° 18 No: Continuar con la actividad N° 16	OTI	Especialista de la OTI	---
16	Gestionar la adquisición de recursos tecnológicos para la atención del soporte técnico informático externo.	OTI	Especialista de la OTI	---

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
17	Iniciar con el Proceso de A.04.02.07 Gestión de Recursos tecnológicos , para la ejecución del soporte técnico informático externo. Continuar con la actividad N° 20	OTI	Especialista de la OTI	---
18	Solicitar al especialista de la UA gestionar la cobertura de la garantía.	OTI	Especialista de la OTI	SistGD o correo electrónico institucional
19	Gestionar con el proveedor la cobertura de la garantía.	OA	Especialista de la UA	---
20	Remitir informe del soporte técnico externo al/la Director/a para la validación correspondiente sobre el soporte ejecutado.	OA	Especialista de la UA	Informe del soporte técnico
21	Derivar el informe del soporte elaborado por el proveedor al/la Coordinador/a de la OTI.	OTI	Director/a de la OTI	---
22	Asignar al/la Especialista de la OTI para la validación del informe	OTI	Coordinador/a de la OTI	---
23	Validar el informe del soporte técnico realizado por el proveedor externo. ¿Es conforme? Si: Continuar con la actividad N° 24 No: Continuar con la siguiente pregunta ¿Corresponde la garantía o soporte externo Garantía: Reiniciar desde la actividad N° 19 Soporte externo: Continuar con la actividad N° 25	OTI	Especialista de la OTI	Informe del soporte técnico
24	Dar conformidad y elaborar informe de atención de soporte técnico y continuar desde la actividad N° 13	OTI	Especialista de la OTI	Informe de atención de soporte técnico
25	Coordinar con el/la Especialista de la UA para el levantamiento de observaciones	OTI	Especialista de la OTI	---

	PROCEDIMIENTO	Código	PR-OTI-009
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	Versión	01
		Página	12 de 12

N°	Descripción	Órgano/Unidad	Responsable	Registros
26	Comunicar al proveedor la no conformidad del servicio para el levantamiento de las observaciones y reiniciar desde la actividad N° 20	OA	Especialista de la UA	---

8. REGISTROS

Denominación	Código
Informe del soporte técnico	S/C
Informe de atención de soporte técnico.	S/C
Correo electrónico	S/C
SistGD	S/C
Registro en el sistema de seguimiento de incidencias	S/C

9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	--	Versión inicial