

<b>DIRECTIVA</b>				
<b>Código de documento normativo</b>	<b>Versión N°</b>	<b>Total, de Páginas</b>	<b>Resolución de Aprobación</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
DIR-001-2024-EMAPE/GCAF-GTI	01	09	Resolución de Gerencia General N° -2024-EMAPE/GG	-08-2024
<p><b>DIRECTIVA QUE APRUEBA EL:</b></p> <p><b>LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</b></p>				
<b>RUBRO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	
<b>FORMULADO POR</b>	Jaime Barnett Palomino	Gerente de Tecnologías de la Información (e)		
<b>REVISADO POR</b>	Jaime Barnett Palomino	Gerente Central de Administración y Finanzas		
<b>REVISADO POR</b>	Julio Alberto Vásquez Díaz	Gerente de Planificación Estratégica y Modernización (e)		
<b>REVISADO POR</b>	Julio Alberto Vásquez Díaz	Gerente Central de Planificación y Presupuesto		
<b>REVISADO POR</b>	Claudia Airaldi Prieto	Gerente Central de Asesoría Jurídica		
<b>APROBADO POR</b>	Carlos Enrique Peña Orellana	Gerente General		

### HOJAS DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
01	08-2024	Nuevo Documento	GTI

	<b>DIRECTIVA</b> <b>LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN</b> <b>DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO</b> <b>INFORMÁTICO</b>	Código: DIR-001-2024/EMAPE/GCAF-GTI
		Versión: 01
		Página: 3 de 9

## **LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO**

### **I. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la atención de requerimientos de soporte técnico a ser atendidos por la Mesa de Ayuda de la Empresa Municipal de Apoyo a Proyectos Estratégicos S.A.

### **II. FINALIDAD**

Asegurar la operatividad de los recursos informáticos utilizados por los usuarios de EMAPE S.A. a través de la mesa de ayuda.

### **III. BASE NORMATIVA**

- 3.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- 3.2 Ley N° 28612, Ley que norma el uso y adquisición del software en la Administración Pública.
- 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.
- 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. 3ª Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3.5 Resolución de Gerencia General N° 000101-2023-EMAPE/GG, que aprueba la Directiva “Formulación, Aprobación y Modificación de Documentos Normativos; y, Elaboración de Documentos Oficiales en la Empresa Municipal de Apoyo a Proyectos Estratégicos S.A. - EMAPE S.A.”
- 3.6 Resolución de Gerencia General N° 000110-2023-EMAPE/GG, que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de la Empresa Municipal de Apoyo a Proyectos Estratégicos Sociedad Anónima – EMAPE S.A., modificado mediante Resolución de Gerencia General-000066-2024-GG y Resolución de Gerencia General N°000071-2024-EMAPE/GG.

	DIRECTIVA <b>LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN  DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO  INFORMÁTICO</b>	Código: DIR-001-2024/EMAPE/GCAF-GTI
		Versión: 01
		Página: 4 de 9

#### IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación y cumplimiento obligatorio de todos los usuarios de los órganos y unidades orgánicas de EMAPE S.A., cualquiera sea su régimen contractual y laboral.

#### V. RESPONSABILIDAD

- 5.1 Es responsabilidad de los órganos, unidades y sub unidades orgánicas de EMAPE S.A., el cumplimiento de las disposiciones de la presente directiva.
- 5.2 Es responsabilidad de los órganos, unidades y sub unidades de EMAPE S.A., brindar las facilidades de acceso a las oficinas y equipos al personal técnico para la atención de su solicitud.
- 5.3 Es responsabilidad de los funcionarios a cargo de los órganos, unidades y sub unidades orgánicas de EMAPE S.A., asignar a un usuario responsable para el registro de los requerimientos en el Software de Gestión de Servicios GLPI. Como requisito para el inicio de atención de la mesa de ayuda.
- 5.4 Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, gestionar de manera oportuna, por los canales que corresponda la asignación de los recursos necesarios para prestar el servicio del soporte técnico informático.
- 5.5 Es responsabilidad de la Gerencia de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, gestionar los requerimientos registrados en el Software de Gestión de Servicios GLPI.

#### VI. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

- 6.1 **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 por la entidad.
- 6.2 **Equipo informático:** Conjunto de aparatos y dispositivos electrónicos que constituyen el material de un equipo de cómputo y permite la ejecución de programas informáticos.
- 6.3 **Equipo de cómputo:** Hardware necesario básico para que el sistema de información pueda operar y que es asignado a un usuario.
- 6.4 **Gestor de Mesa de Ayuda:** Personal de la GTI asignado a cargo de gestionar el monitoreo constante del Software de Gestión de Servicios GLPI, canalizar y derivar las solicitudes o requerimientos recibidos.
- 6.5 **GLPI:** Herramienta tecnológica de soporte para la gestión de atención de la mesa de ayuda.
- 6.6 **Incidente:** La petición es considerada incidente, cuando los servicios son interrumpidos por diferentes casos. Evento sobre un recurso tecnológico o servicio que impide al usuario continuar con sus funciones.
- 6.7 **Mesa de Ayuda:** Conjunto de servicios que sirve para gestionar y solucionar incidencias o solicitudes de manera integral y atender requerimientos relacionados con las tecnologías de la Información.
- 6.8 **Personal de Infraestructura Tecnológica:** Personal de la GTI a cargo de la atención de requerimientos de infraestructura y plataforma tecnológica.

	DIRECTIVA <b>LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN  DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO  INFORMÁTICO</b>	Código: DIR-001-2024/EMAPE/GCAF-GTI
		Versión: 01
		Página: 5 de 9

- 6.9 Personal de Soporte Técnico:** Personal de la GTI a cargo de la atención de requerimientos de soporte técnico.
- 6.10 Personal de Desarrollo de Sistemas:** Personal de la GTI a cargo de la atención de incidentes funcionales.
- 6.11 Peticiones:** Comunicación realizada por los usuarios de EMAPE S.A. haciendo uso del GLPI.
- 6.12 Requerimiento:** Solicitud de servicio de asistencia respecto al funcionamiento de componentes físicos, así como de equipos informáticos y/o sistemas de información existentes.
- 6.13 Sistemas de información:** Conjuntos de elementos que interactúan entre sí y permite que la información esté disponible para satisfacer las necesidades en una organización.
- 6.14 Solicitud:** La petición de solicitud es requerido cuando no se interrumpen los servicios que utilizan.
- 6.15 Software:** Programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.
- 6.16 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.
- 6.17 Tecnología de la información (TI):** Se basa en el estudio y desarrollo de sistemas de información como aplicaciones software y hardware de computadoras.
- 6.18 Usuario:** Personal que labora en EMAPE S.A., bajo cualquier modalidad de contrato, que realiza una solicitud o requerimiento de atención a través del Software de Gestión de Servicios GLPI.

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

- 7.1 Todo requerimiento de soporte técnico debe ser realizada a través del Software de Gestión de Servicio GLPI, **por el usuario responsable**, asignado por el funcionario a cargo de la Unidad Orgánica u Órgano de EMAPE S.A.
- 7.2 En caso el usuario no cuente con los accesos correspondientes, deben ser solicitado a través de la secretaria de la Unidad Orgánica a la que pertenece o quien haga sus veces.
- 7.3 En el Software de Gestión de Servicio GLPI, se encuentran registrados los siguientes tipos de requerimientos:
  - Solicitud de soporte como instalación, configuración, formateo, teléfono o impresora / scanner. Todas estas solicitudes se aplican a equipos pertenecientes a EMAPE S.A. debidamente registradas mediante inventario patrimonial.
  - Solicitud de actualizaciones o adecuaciones a los Sistemas Informáticos desarrollados por EMAPE S.A.
  - Solicitud de capacitación sobre uno o más sistemas, programa o cuidado de los equipos informáticos asignados.

	DIRECTIVA <b>LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN  DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO  INFORMÁTICO</b>	Código: DIR-001-2024/EMAPE/GCAF-GTI
		Versión: 01
		Página: 6 de 9

- Solicitud de creación, anulación, renovación, bloqueo o reseteo de contraseña de cuentas de usuarios.
- Solicitud de asignación, préstamo, movimiento o desplazamiento de computador, teléfono o scanner / impresora.
- Solicitud de trámite e instalación de certificado digital (Firma Digital)
- Incidencias con el servicio de correo institucional, internet o sistemas de EMAPE S.A.
- Incidencias con los equipos informáticos, reportar problemas con el funcionamiento del computador (teclado, PC o monitor), teléfono, scanner o impresora.

7.4 En caso se incorporen nuevos servicios de soporte técnico, de acuerdo a las necesidades de EMAPE S.A., la Gerencia de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, enviará un documento informando los nuevos servicios implementados en el Software de Gestión de Servicios GLPI.

**7.5 El Gestor de la Mesa de Ayuda, es responsable de:**

- 7.5.1 Revisar permanentemente el Software de Gestión de Servicios GLPI y realizar el monitoreo y seguimiento oportuno a todos los requerimientos registrados.
- 7.5.2 Elaborar informes mensuales y a demanda, respecto a las tareas realizadas y requerimientos atendidos.
- 7.5.3 De acuerdo al tipo de incidencias registradas en el Software de Gestión de Servicios GLPI, coordinar sesiones de capacitación a los usuarios.
- 7.5.4 Analizar posibles problemas funcionales a partir de los incidentes reportados por los usuarios en el Software de Gestión de Servicios GLPI.
- 7.5.5 Identificar oportunidades de mejora en servicios y/o identificación de proyectos de TI.

**7.6 El personal de Soporte Técnico, es responsable de:**

- 7.6.1 Recibir y atender todos los requerimientos registrados en el Software de Gestión de Servicio GLPI
- 7.6.2 Registrar las tareas realizadas para su atención y de corresponder finalizar la atención en el Software de Gestión de Servicio GLPI.
- 7.6.3 Brindar información al usuario respecto al estado de atención de un requerimiento.
- 7.6.4 Absolver las consultas de los usuarios relacionados a los procedimientos, solicitudes u otros servicios referentes a Tecnología de información.
- 7.6.5 Coordinar reuniones para definir el alcance y solución del requerimiento, para el caso de solicitudes de infraestructura tecnológica o adecuaciones a los sistemas informáticos de EMAPE S.A.

**VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

	DIRECTIVA <b>LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN  DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO  INFORMÁTICO</b>	Código: DIR-001-2024/EMAPE/GCAF-GTI
		Versión: 01
		Página: 7 de 9

8.1 Prioridades de atenciones:

8.1.1 Para el caso de atenciones de prioridad alta:

- El gestor de la mesa de ayuda registra el incidente en el Software de Gestión de Servicios GLPI, y comunica al personal especializado para la atención inmediata del incidente registrado.
- El gestor de la mesa de ayuda enviará un comunicado, mediante correo electrónico institucional a los funcionarios y/o coordinadores de las diferentes unidades orgánicas informando sobre el estado de los servicios afectados, en caso no contar con el servicio de correo, la comunicación será vía teléfono o de manera verbal.
- Una vez solucionado el incidente el gestor de la mesa de ayuda elaborará un informe al Gerente de Tecnologías de la Información, detallando los sucesos, servicios afectados y las acciones que se realizaron para dar solución al problema.

8.1.2 Prioridad Alta, Situación donde el servicio se ve afectado de manera severa, impidiendo su uso y afectando actividades críticas, tales como:

- Caída de servidor
- Caída de red
- Caída de base de datos
- Caída de Mesa de Partes Virtual
- Caída del Portal Web Institucional

8.1.3 Prioridad Media, Son las incidencias en la que a los usuarios se les imposibilita continuar con sus actividades de manera normal:

- Caída del sistema de Trámite Documentario
- Caída del Sistema SIAF – SIGAM.
- Caída del Servicio de Intranet o Internet
- Caída del Sistema de Impresión
- Caída del Correo Electrónico.

8.1.4 Prioridad Baja, Son las incidencias reportadas que afectan a los usuarios de manera individual, pero no les impide continuar con sus actividades diarias, tal es el caso de problemas de hardware o software reportados en el equipo del usuario.

8.2 Descripción del procedimiento:

8.2.1 El usuario responsable realiza el registro a través del Software de Gestión de Servicio GLPI, generándose un número o ticket de atención.

8.2.2 Toda atención del soporte técnico será a través del número generado en el Software de Gestión de Servicio GLPI, según la prioridad y el orden de llegada.

	<b>DIRECTIVA LINEAMIENTO QUE REGULA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO</b>	Código: DIR-001-2024/EMAPE/GCAF-GTI
		Versión: 01
		Página: 8 de 9

- 8.2.3 El personal de soporte técnico, verifica el Software de Gestión de Servicios GLPI y procede a la atención de acuerdo al tipo de requerimiento registrado.
- 8.2.4 Si el servicio requiere la intervención de otro especialista de la Gerencia de Tecnologías de la Información se deriva al especialista que corresponda.
- 8.2.5 En caso el equipo o dispositivo tecnológico presente averías que no pueden ser resueltas in situ, este será trasladado a las oficinas de soporte técnico para realizar el diagnóstico respectivo.
- 8.2.6 Si el equipo cuenta con garantía, pasa al proceso de garantía de equipo, caso contrario se verifica si se cuenta con el stock disponible del repuesto.
- 8.2.7 Si hay stock disponible del repuesto a requerir, el personal de soporte técnico realiza la reparación del equipo, devuelve el equipo operativo a su ubicación y procede al cierre de la atención, actualizando su inventario de equipos y partes.
- 8.2.8 Si no hay stock disponible del repuesto, se reporta, luego pasa a iniciar el proceso de compra de componentes, de acuerdo a la normativa vigente establecido por la Gerencia de Logística o quien haga sus veces.
- 8.2.9 Una vez obtenido el repuesto, el personal de soporte técnico realiza la reparación del equipo, devuelve el equipo operativo a su ubicación y procede al cierre de la atención.
- 8.2.10 Una vez concluida la atención, el personal de soporte técnico asignado, procederá a registrar las tareas realizadas en el Software de Gestión de Servicio GLPI y realizará el cierre del mismo.
- 8.2.11 Al cerrar un caso, el Software de Gestión de Servicios GLPI, notifica en forma automática al usuario sobre el servicio realizado.

## **IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

### **a) DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

La Gerencia de Tecnologías de la Información es responsable de 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.

Las disposiciones no previstas en la presente Directiva serán resueltas por la Gerencia de Tecnologías de la Información.

## **X. ANEXOS**

Anexo N° 01 - Diagrama del Procedimiento.

ANEXO N° 1 – Diagrama del Procedimiento

