

PROCEDIMIENTO

Código: P-TI-04

Versión: 01

Vigencia:




ProInversión

Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú


ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS

	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Alberto Sánchez	Asistente en Soporte técnico del Área de Tecnologías de la Información		
	Rubén Valdez Guillén	Asistente en Soporte técnico del Área de Tecnologías de la Información		
	Manuel Aguilar Cori	Analista en Seguridad de la Información del Área de Tecnologías de la Información		
Revisado por:	Víctor Chávez Gómez	Jefe de Tecnologías de la Información		
	Martín Bermúdez Peláez	Especialista en Planeamiento y Racionalización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
Aprobado por:	Carlos Albán Ramírez	Jefe de la Oficina de Administración		

	PROCEDIMIENTO	Código: P-TI-04
	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 2 de 9

ÍNDICE

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Siglas y Definiciones	3
4. Base Legal y referencia documental.....	3
5. Responsabilidades	4
6. Generalidades	4
7. Descripción del Procedimiento	5
8. Flujograma	8
9. Registros	9
10. Control de cambios.....	9

	PROCEDIMIENTO	Código: P-TI-04
	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 3 de 9

1. Objetivo

Establecer las actividades para la atención de incidencias y ocurrencias que se presentan en los equipos o servicios informáticos de los usuarios de PROINVERSIÓN.

2. Alcance

Este procedimiento comprende desde la solicitud de apoyo ante incidencias y ocurrencias de parte de los usuarios de PROINVERSIÓN hasta el cierre de la incidencia o la comunicación al área usuaria.

Involucra a todos los órganos y unidades orgánicas como áreas usuarias.

3. Siglas y Definiciones

3.1. Siglas

- OA: Oficina de Administración
- TI: Tecnologías de la Información


3.2. Definiciones

Para efecto del presente procedimiento las definiciones son las siguientes:

- **Incidencia:** Evento que ocurre con un equipo o servicio informático, que impide el normal desarrollo de las labores del usuario y que resolverla requiere un determinado tiempo.
- **Ocurrencia:** Evento que ocurre con un equipo o servicio informático, que no impide el normal desarrollo de las labores del usuario y que además es posible atenderla de una manera inmediata.
- **Requerimiento:** Solicitudes que realizan los usuarios en relación a un cambio o aumento en las funcionalidades pre-existentes de hardware y software.
- **Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis):** Aplicativo informático mediante el cual se registran las incidencias, ocurrencias y requerimientos que reportan los usuarios y las tareas realizadas para solucionar las incidencias.

4. Base Legal y referencia documental

- Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2° Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 060-2010, que aprueba la Directiva N° 002-2010- PROINVERSIÓN-“Administración de la seguridad de los bienes y servicios informáticos”.
- Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública” aprobada mediante la Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP.

 ProInversión <small>Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú</small>	PROCEDIMIENTO	Código: P-TI-04
	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 4 de 9

- “Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en PROINVERSION”, aprobada con la Resolución de Secretaría General N° 81-2019, 15 de mayo de 2019.
- Manual de usuario del Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis) versión vigente.

5. Responsabilidades

5.1. Del Director o Jefe (área usuaria)

- Solicitar apoyo ante una ocurrencia / incidencia.

5.2. Del Jefe de Tecnologías de la Información

- Evaluar Informe Técnico con el sustento de la contratación del servicio externo.

5.3. Del Asistente en Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)

- Recibir y registrar la ocurrencia / incidencia / requerimientos.
- Atender la ocurrencia / incidencia.
- Cerrar la incidencia, de corresponder.

5.4. Del Asistente en Soporte Técnico (escalado)

- Atender la incidencia (escalado).
- Verificar si cuenta con garantía o soporte técnico.
- Verificar si se resolvió a incidencia.
- Cerrar la incidencia, de corresponder.


6. Generalidades

6.1. Del seguimiento a la atención de incidencias / ocurrencias

- El seguimiento a las incidencias / ocurrencias se realiza a través de los reportes (resumen y gráficos ejecutivos) generados por el Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis) a fin de revisar la información que se requiera para tomar decisiones.
- Los eventos calificados como “Requerimientos” se registran en el Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis) con un fin informativo de las necesidades de los usuarios.

6.2. De los niveles de procesos

- Proceso de Nivel 0: Gestión de Tecnologías de la Información
- Proceso de Nivel 1: Gestión de Servicios de Soporte Tecnológico
- Proceso de Nivel 2: Atención de incidencias


 ProInversión <small>Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú</small>	PROCEDIMIENTO	Código: P-TI-04
	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 5 de 9

6.3. De esquema del proceso de Atención de incidencias:




7. Descripción del Procedimiento

N°	Actividad	Órgano o Unidad Orgánica	Rol	Descripción de la actividad
1	Solicitar apoyo ante una ocurrencia / incidencia	Órgano de Unidad Orgánica (Área usuaria)	Usuario	<p>Solicita apoyo ante una ocurrencia / incidencia en los equipos o servicios de tecnologías de la información, a través de los siguientes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vía telefónica al anexo de helpdesk Correo electrónico helpdesk@proinversion.gob.pe. Celular indicado en el Catálogo de Servicios de Tecnologías de Información. Crear la incidencia en el Sistema de gestión de Incidencias (Mantis).
2	Recibir y registrar la ocurrencia / incidencia	OA	Asistente en Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)	<p>Recibe y registra o verifica que la incidencia / ocurrencia esté creada en el Sistema de gestión de Incidencias (Mantis).</p> <p>Categoriza si es una ocurrencia o una incidencia.</p>
3	Atender la ocurrencia / incidencia	OA	Asistente en Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)	<ul style="list-style-type: none"> <u>Si es una ocurrencia:</u> <p>Atiende la ocurrencia y registra la acción realizada en el Sistema de gestión de</p>

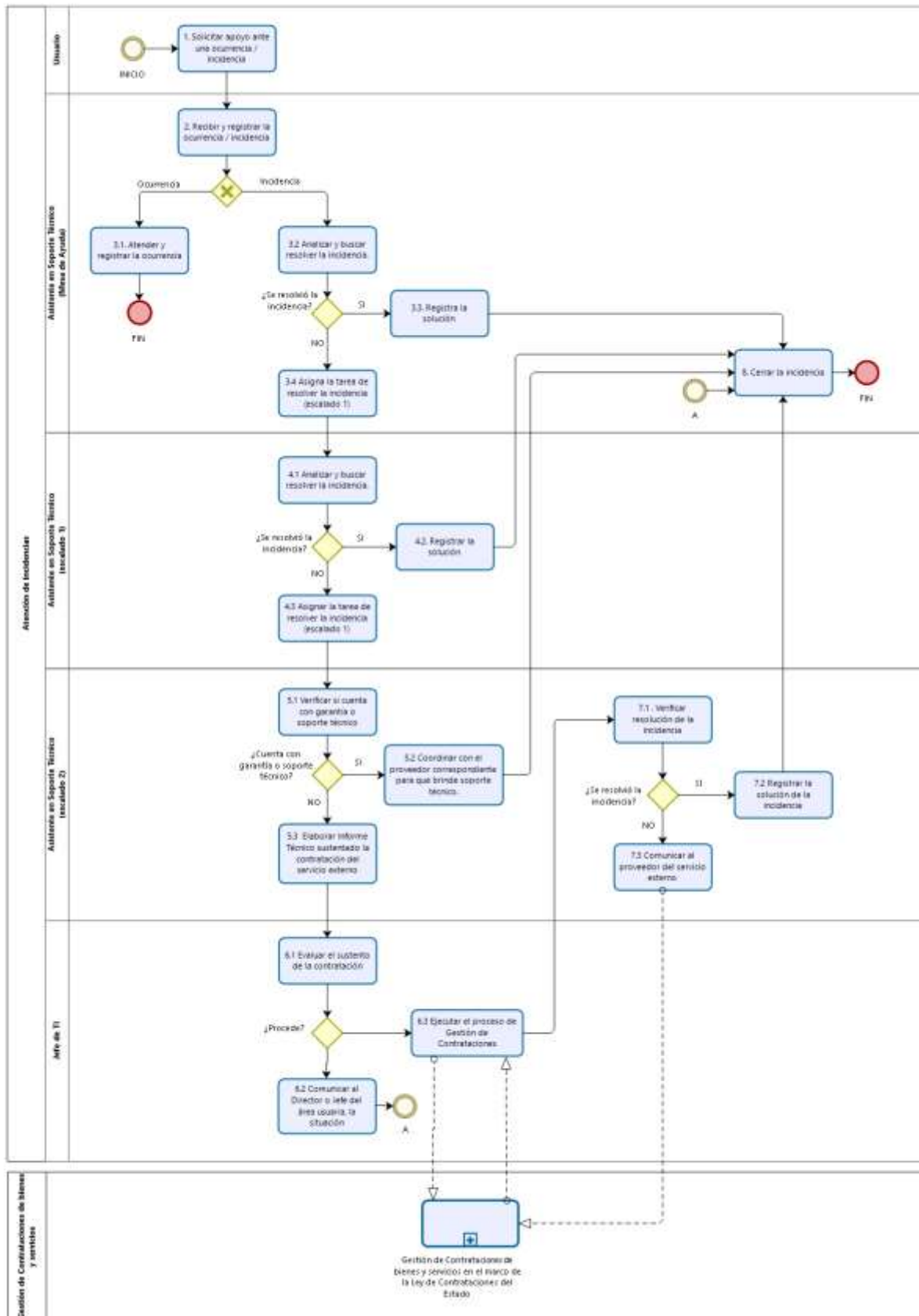
 ProInversión <small>Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú</small>	PROCEDIMIENTO	Código: P-TI-04
	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 6 de 9


N°	Actividad	Órgano o Unidad Orgánica	Rol	Descripción de la actividad
				<p>Incidentes (Mantis);</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Si es una incidencia:</u> <p>Analiza y busca resolver la incidencia.</p> <p>¿Se resolvió la incidencia?</p> <p>SI: Registra la solución. Ir a la actividad 8.</p> <p>NO: Asigna la tarea de resolver la incidencia (escalado 1) al Personal de TI que corresponda, a través del Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis). Ir a la actividad 4.</p>
4	Atender la incidencia (escalado 1)	OA	Asistente en Soporte Técnico (escalado 1)	<p>Recibe la tarea de resolver la incidencia (escalado); analiza y busca resolver incidencia.</p> <p>¿Se resolvió la incidencia?</p> <p>SI: Registra la solución de la incidencia. Ir a la actividad 8.</p> <p>NO: Asigna la tarea de resolver la incidencia (escalado 2) al Personal de TI que corresponda, a través del Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis) Ir a la actividad 5.</p>
5	Verificar si cuenta con garantía o soporte técnico	OA	Asistente en Soporte Técnico (escalado 2)	<p>Verifica si el equipo o servicios cuenta con garantía o soporte técnico contratado.</p> <p>¿Cuenta con garantía o soporte técnico?</p> <p>SI: Coordina con el proveedor correspondiente para que brinde soporte técnico. Ir a la actividad 6.</p> <p>NO: Elabora Informe Técnico sustentado la contratación del servicio externo, y eleva al Jefe</p>

 ProInversión <small>Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú</small>	PROCEDIMIENTO	Código: P-TI-04
	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 7 de 9

N°	Actividad	Órgano o Unidad Orgánica	Rol	Descripción de la actividad
				de TI. Ir a la actividad 4.
6	Evaluar sustento de la contratación	OA	Jefe de TI	<p>Evalúa el sustento de la contratación de servicio externo.</p> <p>¿Procede?</p> <p>SI: Se ejecuta el proceso de <i>Gestión de Contrataciones de bienes y servicios en el marco de la Ley de Contrataciones del Estado</i>. Ir a la actividad 6.</p> <p>NO: Comunica al Director o Jefe del área usuaria, la situación. Ir a la actividad 8.</p>
7	Verificar resolución de la incidencia	OA	Asistente de Soporte Técnico (escalado 2)	<p>Una vez brindado el servicio de soporte técnico verifica si se resolvió la incidencia.</p> <p>¿Se resolvió la incidencia?</p> <p>SI: Registra la solución de la incidencia y la conformidad en el Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis). Ir a la actividad 8.</p> <p>NO: Comunica al proveedor del servicio externo, y una vez a atendido, vuelve a verificar.</p>
8	Cerrar la incidencia	OA	Asistente de Soporte Técnico (Mesa de Ayuda)	<p>Cierra la incidencia en el Sistema de Gestión de Incidencias (Mantis) el cual genera un correo electrónico automático al usuario o al responsable de la creación de la incidencia.</p> <p><i>Fin de proceso.</i></p>

8. Flujoograma



	PROCEDIMIENTO	Código: P-TI-04
	ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y OCURRENCIAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 9 de 9

9. Registros

- Correos electrónicos recibidos en helpdesk@proinversion.gob.pe.
- Registros electrónicos generados el Sistema de gestión de Incidencias (Mantis).

10. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01		Versión inicial