

**PROCEDIMIENTO
PARA LA ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS O
INCIDENCIAS DE SERVICIOS
INFORMÁTICOS DEL EQUIPO DE
MESA DE AYUDA**

SD-P-012.00



SD-P-012.00

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que proporcione a los usuarios de los servicios informáticos y al personal del equipo de Mesa de Ayuda del Departamento de Tecnología y Comunicaciones de la Subgerencia de Tecnologías de la Información, en adelante Mesa de Ayuda, el detalle de la secuencia a seguir cuando se presenten solicitud o incidencias a los servicios informáticos, tales como: infraestructura (hardware); comunicaciones (internet, intranet, correo electrónico, página web, vpn, telefonía); resolución de problemas de base de datos; resolución de problemas de aplicaciones; accesos a servicios informáticos.

II. ALCANCE

A todo el personal de la Empresa.

III. BASE LEGAL

1. Decreto Legislativo N° 685 Ley de creación de SERPOST S.A.
2. Estatuto de SERPOST S.A.
3. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
4. Normativa interna: Directiva de Accesos a Servicios Informáticos y Medidas de Seguridad.

IV. DEFINICIONES

1. **Solicitud:** Requerimiento para recibir información o ayuda relacionada a los equipos tecnológicos, así como para recibir accesos a los diversos sistemas de la organización.
2. **Incidencias:** Interrupción no planificada de los servicios tecnológicos que se brinda a la organización debido a un ataque o a la materialización de una amenaza, tales como fallas de internet o de los sistemas.
3. **Primer Nivel:** Integrado por el Departamento de Tecnología y Comunicaciones, son los que se encargan de la recepción de llamada, correo electrónico u otros documentos.
4. **Segundo Nivel:** Lo integran el Departamento de Tecnología y Comunicaciones y/o Departamento de Sistemas de Información, en este nivel se revisa el ticket de atención y efectúa las acciones para determinar la solución del problema reportado.
5. **Tercer Nivel:** En este nivel actúa un tercero o algún área de la organización distinta al Departamento de Tecnología y Comunicaciones o Departamento de Sistemas de Información para la solución del problema o solicitud.
6. **Ticket Resuelto:** Aquellos tickets que ya fueron solucionados por los especialistas de Primer, Segundo y Tercer Nivel y que están a la espera de la conformidad del usuarios.
7. **Ticket En Espera:** Aquel ticket considerado con estado pendiente por no tener solución inmediata.
8. **Ticket En Curso:** Cuando está en curso su atención pero pendiente a su culminación.
9. **Ticket Reasignado:** Cuando ha sido asignado a otro especialista para su atención.
10. **Ticket Sin Resolver:** Cuando aún no ha sido revisado, pero su atención tiene una duración de ser el caso en el Primer Nivel de 24 horas y el Segundo Nivel de tres (3) días.

SD-P-012.00

- 11. **Ticket No Procede:** Cuando el ticket de atención no lo puede resolver Mesa de Ayuda.
- 12. **Ticket Cerrado (Atendido):** Es el que ha recibido la conformidad del usuario atendido.

V. PROCEDIMIENTOS

Al presentarse una incidencia o solicitud relacionada a servicios informáticos tales como: equipos de cómputo, aplicativos, telefonía o acceso a sistemas informáticos, el usuario se comunicará con Mesa de Ayuda, a través del correo electrónico (mesadeayuda@serpost.com.pe), al anexo asignado (5331) o mediante el sistema de atención de tickets. Para el caso de accesos a sistemas informáticos deberá atender lo indicado en la Directiva interna de Accesos a Sistemas Informáticos y Medidas de Seguridad.

PRIMER NIVEL

1. El personal de Mesa de Ayuda tomará conocimiento de la solicitud o incidencia del usuario mediante correo electrónico, vía telefónica, el sistema de atención de tickets u otro documento; si la solicitud fue mediante correo electrónico o el sistema, efectuará coordinaciones con el usuario de ser necesario y si fue vía telefónica solicitará toda la información necesaria para la generación del ticket respectivo.
2. En caso de tener solución inmediata, el personal de Mesa de Ayuda generará y cerrará automáticamente el ticket de atención, asignando el estado Resuelto para su posterior cierre con la conformidad del usuario. En caso de no tener solución inmediata se generará un ticket de atención, con estado En curso.
3. La solicitud se reenviará al Segundo Nivel de Mesa de Ayuda y se informará al usuario, entregándole el número de ticket de atención, con estado En curso.
4. El usuario recibirá el número generado por Mesa de Ayuda y de ser el caso brindará la conformidad del cierre del ticket una vez que haya sido atendido.

SEGUNDO NIVEL

1. Personal de Mesa de Ayuda de Segundo Nivel revisará el ticket de atención y efectuará las acciones para determinar la solución, para ello se comunicará con el usuario para efectuar la conexión remota y verificar el problema reportado.
2. Personal de Mesa de Ayuda de Segundo Nivel resolverá el problema reportando la atención del ticket al usuario y colocará el estado Resuelto.
3. En caso el ticket requiera ser derivado a otro especialista, el personal de la atención del ticket lo podrá reasignar.
4. Si el ticket solicitado no puede resolverse por medio del Primer y Segundo Nivel a cargo del Departamento de Tecnología y Comunicaciones y/o del Departamento de Sistemas de Información, se derivará el ticket a Tercer Nivel y se pondrá en estado En Espera, hasta la solución del tercero según lo planificado.
5. Mesa de Ayuda de Segundo Nivel verificará la correcta solución del ticket y se colocará el ticket en estado Resuelto.
6. En caso el usuario no cierre un ticket con estado Resuelto después de cinco (5) días, se pasará a cerrar el ticket automáticamente.



TERCER NIVEL

1. En caso que no se solucione el problema o solicitud, se solicitará la intervención de un tercero.
2. Si se solicita la intervención de un tercero se colocará la atención en estado En Espera hasta que se solucione. Solucionado el problema se cambiará el estado del ticket de atención a Resuelto y se enviará un mensaje al usuario final para que cierre el ticket.
3. En caso el usuario no cierre un ticket con estado Resuelto después de cinco (5) días, se pasará a cerrar el ticket automáticamente.

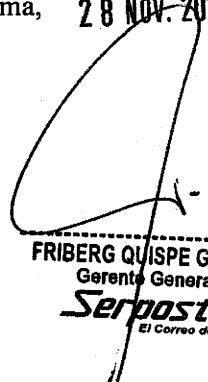


VI. AUTORIZACION

El presente documento queda autorizado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción.



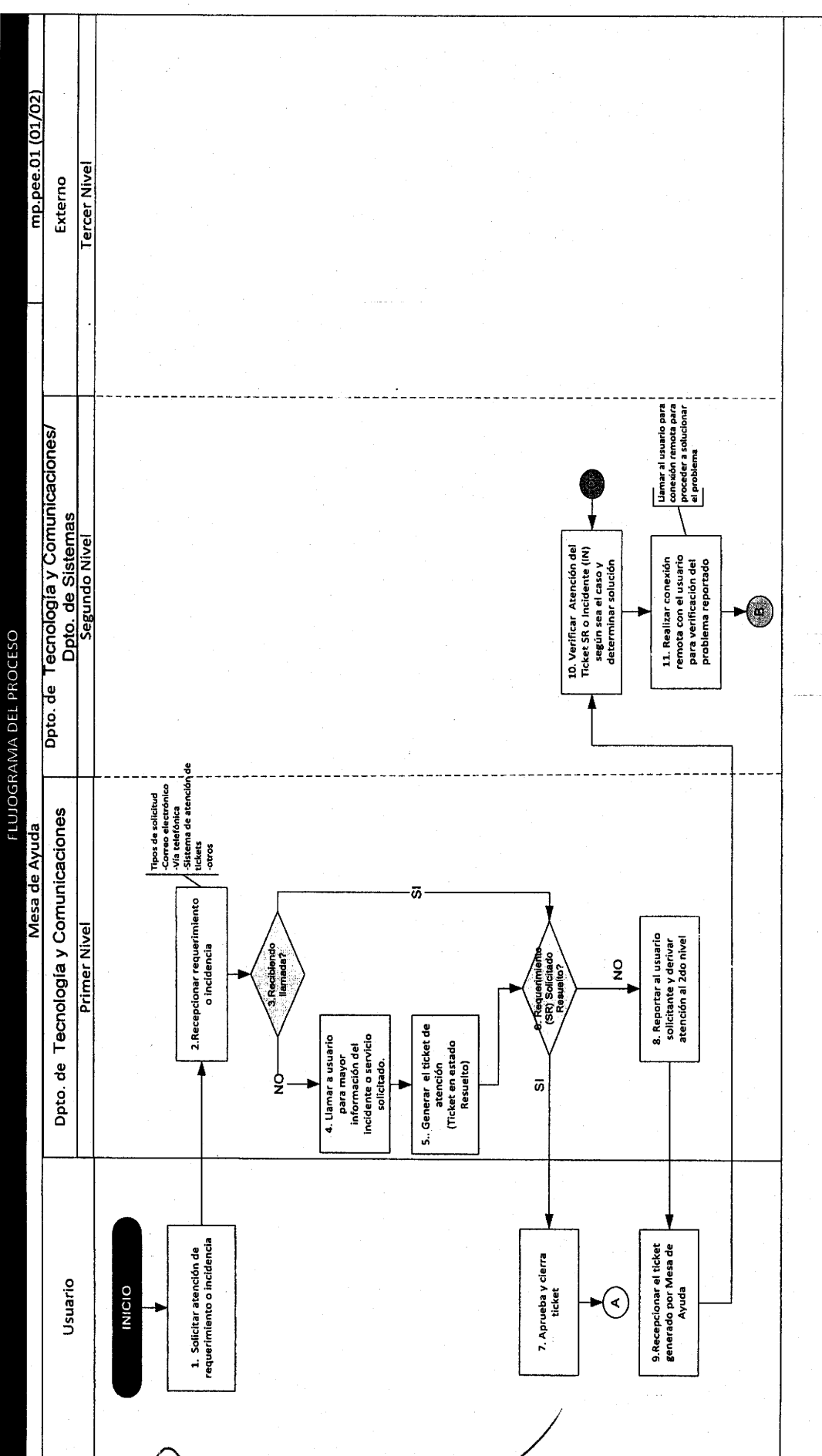
Lima, 28 NOV. 2014


FRIBERG QUISPE GRAJEDA
Gerente General (e)
Serpost
El Correo del Perú



SD-P-012.00

FLUJOGRAMA DEL PROCESO



SD-P-012.00



Procedimiento para la atención de requerimientos o incidencias de servicios informáticos del equipo de mesa de ayuda

