


ANEXO 13

PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO

| | NOMBRE Y CARGO | FIRMA |
|-----------------|--|-------|
| Elaboró | Coordinador del Área de Soporte de Sistemas de Información | |
| Revisó y aprobó | Jefe de Oficina de Sistemas de Información | |

Datos del Procedimiento

| | |
|--------------------------|-------------------|
| Código del Procedimiento | PR-SOPTECNICO-001 |
| Nivel de revisión | 001 |

| | | | |
|--|---|--------------------|-------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Oficina General de Tecnologías de la Información | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | CODIGO: PR-SOPTECNICO-001 | Versión 1.0 | 2015 |

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Objetivo

Establecer los Lineamientos para las actividades de Implantación necesarias para garantizar la operatividad de los Sistemas de Información del MEF en las Entidades del Sector Público a nivel nacional.

1.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a los procesos de los Sistemas de Información del MEF.

2. DATOS DEL PROCEDIMIENTO

2.1. Nombre del procedimiento

Procedimiento de Soporte Técnico de la Oficina de Sistemas de Información.

2.2. Base Legal o normativa

- NTP-ISO/IEC 12207:2006.
- Decreto Supremo N° 117-2014-EF que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del MEF.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1. Apoyo al Área de Implantación y Capacitación.


Recibimos del Área de control de Calidad un correo, indicando la ruta de la red donde se encuentra el contenido de la versión y la autorización para la distribución de la versión.

El instalador de la versión es colocado en una carpeta del servidor asignado para ese fin vía FTP para su descarga y se envía un correo indicando que se ha copiado el instalador en la dirección FTP, ejemplo:

Estimados Señores

Se grabó el instalador del Reléase 13.01.01 de Rentas, en la siguiente dirección:
ftp://ftp.mef.gob.pe/Versiones/SIAF_SP/Version_13_01_01/

Opcionalmente si el Residente (Encargado de actualizar la versión) por algún motivo está imposibilitado de poder hacer la instalación, un especialista del Área de soporte de Sistemas de Información, se conecta a la Entidad vía Team Viewer y procede con la instalación.

| | | | |
|--|---|--------------------|-------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Oficina General de Tecnologías de la Información | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | CODIGO: PR-SOPTECNICO-001 | Versión 1.0 | 2015 |

3.2. ATENCIÓN VIA LLAMADA TELEFÓNICA

Soprote de Sistemas de Información (SSI) verifica si el usuario esta registrado, de no estar registrado solicita apellidos y nombres y registra datos, también deberá registrar números telefónicos y correo institucional del usuario.

SSI Atiende los requerimientos y/o consultas, registradas a través de HP Service Manager y ejecuta las siguientes acciones:

SSI Da solución y/o atención a la consulta haciendo uso de los aplicativos de consulta, selecciona el tipo de solución, describe brevemente el detalle de la solución.

3.3. ATENCIÓN PORTAL WEB/CORREO INSTITUCIONAL (MESA DE SERVICIO)

SSI Ingresa a su correo institucional (a donde tiene direccionado el correo mesadeservicio@mef.gob.pe y los formularios Web) y procede a ejecutar las siguientes acciones:

Registra una interacción en el HP Service Manager ingresando manualmente la información registrada en los Formularios y correos institucionales recibidos, si el usuario no está registrado en la Base de Datos de HP se procede a registrar los siguientes datos: Código de Unidad, nombre del usuario y teléfono.

Verifica que los códigos de las unidades no se encuentren repetidas, si se repiten se analizará que se trate de temas diferentes o que el caso sea cerrado adecuadamente por el Especialista a quien le fue asignado previamente el requerimiento o consulta.


Da solución y/o atención a requerimiento y/o consulta haciendo uso de los aplicativos de consulta y/o herramienta informáticas, luego procederá a cerrar el caso en HP Service Manager, mostrando por defecto la ventana: ACCIONES/RESOLUCIÓN, luego seleccionará el tipo de solución, describiendo brevemente el detalle de la solución, luego seleccionará el CÓDIGO DE SOLUCION, finalizando en el ícono GUARDAR.

3.4. ATENCIÓN DE MANERA PRESENCIAL

El responsable de recepción de atención presencial, atiende según el orden de llegada y le otorga un formulario.

Mediante la información que el usuario ingresa en el formulario, verifica si el usuario se encuentra en la base de datos de contactos, de no encontrarse registra la información del formulario en el HP Service Manager y luego registra la solicitud en el HP Service Manager.

Analiza las soluciones de los usuarios de las Entidades Publicas con los diferentes aplicativos informáticos y evalúa si los requerimientos funcionales y/o informáticos son factibles de resolver.

| | | | |
|--|---|--------------------|-------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Oficina General de Tecnologías de la Información | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | CODIGO: PR-SOPTECNICO-001 | Versión 1.0 | 2015 |

Haciendo uso de los diferentes recursos aplicativos de consulta resuelve las solicitudes con los casos específicos, atendiendo y brindando la solución a los requerimientos, consultas y/o solicitudes.

Realiza el cierre de la atención haciendo uso del HP Service Manager, el usuario coloca la conformidad de la solución en formulario manual y adicionalmente con ello evalúa si es una solución a una casuística no contemplada escalan al Área de Control de Calidad para la revisión.

3.4.1 Requerimientos que no son factibles de resolver.

Se procede a derivar el caso a otra área de la OGTI; si es un tema funcional se deriva al Área de Implantación y Capacitación, y si es un problema con el sistema, se deriva al Área de Control de Calidad o al Área de Arquitectura y Construcción dependiendo del tipo de problema. Se le comunica a la Entidad vía correo electrónico que la solución al problema la va a recibir a través de un Implantador cuando está este superada.

3.5. ATENCIÓN A TRAVÉS DE OFICIOS

Los oficios y memorándums autorizados por la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público, dirigidos a la Oficina General de Tecnologías de Información para ser atendidas en Soporte de Sistemas de Información deberán ser escaneados y escalados a través del Sistema de Trámite Documentario.

Se distribuirá los oficios entre los Especialistas y quedará en espera de atención de oficios por parte de los Especialistas asignados, para poder efectuar ediciones en la base de datos de la sede central del MEF y en la base de datos del Sistema SIAF de la Entidad.

Dispondrán de 06 días útiles (contados desde la fecha de escalamiento al Coordinador del Área de Soporte de Sistemas de Información, a través del Sistema de Trámite Documentario) como máximo para buscar los datos de ubicación mínimos (nombres y apellidos, nro. de teléfono móvil o fijo y/o correo electrónico) de los oficios que no contengan estos datos.

3.5.1 Procede atención de oficio

Elabora programa, comunica y envía al usuario solicitante el programa para ejecutarse en el Sistema cliente instalado en cada Entidad, para su corrección.


Recibe respuestas de conformidad del usuario.

Genera interacción en HP Service Manager, se procede a realizar la edición en la base de datos de la sede central del MEF.

3. 5. 2. No procede atención de oficio:

Genera interacción en el HP Service Manager.

Registra motivo (s) por el cual no procede la atención de lo solicitado en el oficio.

| | | | |
|--|---|--------------------|-------------|
|  MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Oficina General de Tecnologías de la Información | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO | | |
| | CODIGO: PR-SOPTECNICO-001 | Versión 1.0 | 2015 |

3. 5. 3. Responsable de Recepción de oficios

Recibe oficios atendidos, rechazados y sin datos de ubicación de los usuarios solicitantes y procederá de la siguiente manera:

Oficios atendidos: Registra fin de atención de oficios en Server Manager HP, escala al Coordinador del Área de Soporte de Sistemas de Información a través del Sistema de Trámite Documentario, finalmente archiva físico de los oficios.

Oficios rechazados: Registra fin de atención del Server Manager HP, escala al Coordinador del Área de Soporte de Sistemas de Información a través del Sistema de Trámite Documentario y remite físico de oficios a la Jefatura de la Oficina de Sistemas de Información.

Oficios sin datos de ubicación de los usuarios: Archiva temporalmente los oficios hasta el vencimiento de los 21 días útiles (contados desde la fecha de escalamiento de los mismos por parte del Coordinador del Área de Soporte de Sistemas de Información), en el día 22 procederá a cerrar atención en Server Manager HP, escalar al Coordinador del Área de Soporte de Sistemas de Información y remite físico de oficios a la Jefatura de la Oficina de Sistemas de Información.

3. 6. GENERACIÓN Y ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS DE SOPORTE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Genera reportes de cuadros estadísticos de incidencias reportadas y las atenciones realizados en un periodo, se analizan las causas y de ser necesario se toman las acciones correspondientes en base al Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

4. Anexos

No aplica