

El Área de Trámite Documentario y Archivo, que suscribe, CERTIFICA que esta fotocopia es idéntica a su original que se ha tenido a la vista

Lima, 07 FEB. 2020

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Secretaría General



ELEODORO BALBOA ALEJANDRO  
Área de Trámite Documentario y Archivo

Resolución de Secretaría General No. 005

-2020-AGN/SG

Lima, 07 FEB. 2020

**VISTOS**, El Informe N° 002-2020-AGN/SG-OTIE-JJB, de fecha 29 de enero de 2020, de la Oficial de Seguridad de la Información, el Informe N° 007-2020-AGN/SG-OTIE, de fecha 31 de enero de 2020, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, definiendo que su objetivo, entre otros, es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía y transparente en su gestión;

Que, en el numeral 6.2 del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece que el Gobierno Digital "Comprende el conjunto de principios políticos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos";

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el literal n) del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación (en adelante ROF del AGN), aprobado por Decreto Supremo N° 005-2018-MC, es función de la Secretaría General "emitir directivas sobre asuntos administrativos del Archivo General de la Nación para el óptimo funcionamiento de las unidades orgánicas que se encuentren bajo su supervisión, en el marco de sus competencias", y en el literal c) del numeral 1.3 del artículo 1 de la Resolución Jefatural N° 002-2020-AGN/J, de fecha 06 de enero de 2020, se delega en la Secretaría General la función de "Aprobar directivas, procedimientos, planes de contingencia y otros documentos de gestión inherentes a las funciones administrativas";

Que, conforme a lo establecido en el artículo 20 del ROF del AGN, la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística "es el órgano responsable de planificar, implementar, gestionar las tecnologías de la información y comunicaciones, que faciliten soluciones informáticas integrales a los órganos del Archivo General de la Nación (...);"

Que, la Oficial de Seguridad de la Información con Informe N° 002-2020-AGN/SG-OTIE-JJB, de fecha 29 de enero de 2020, remite el proyecto de Directiva denominado "Directiva para la gestión de incidentes y requerimientos de servicios de tecnologías de la información para el Archivo General de la Nación", con el objetivo de "Establecer un procedimiento estandarizado para la gestión de los incidentes y requerimientos de servicios de tecnologías de la información - TI, ofrecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística - OTIE, con el propósito de asegurar la disponibilidad de los servicios de TI y la atención oportuna de requerimientos, minimizando el impacto en la operación y manteniendo los niveles de satisfacción del usuario";

Que, en ese contexto, la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística con Informe N° 007-2020-AGN/SG-OTIE, de fecha 31 de enero de 2020, traslada a la Secretaría General el proyecto de Directiva denominado "Directiva para la gestión de incidentes y requerimientos de servicios de tecnologías de la información para el Archivo General de la Nación", con el fin de mejorar la atención al usuario;

Que, el Área de Modernización de la Gestión de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto con Informe N° 016-2020-AGN/SG-OPP-AMG, de fecha 04 de febrero de 2020, considera factible la aprobación del proyecto de Directiva denominado "Directiva para la gestión de incidentes y requerimientos de servicios de tecnologías de la información para el Archivo General de la Nación";



Que, la Oficina de Asesoría Jurídica con Informe N° 050-2020-AGN/SG-OAJ, de fecha 06 de febrero de 2020, opina que el proyecto de Directiva denominado "Directiva para la gestión de incidentes y requerimientos de servicios de tecnologías de la información para el Archivo General de la Nación", es acorde con el marco normativo vigente, por tanto, considera viable que la Secretaría General emita el acto resolutorio que apruebe la Directiva;

Con los visados de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad el Decreto Legislativo N° 1412, decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital; y el Decreto Supremo N° 005-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1. Aprobar** la Directiva N° 001-2020-AGN/SG-OTIE "Directiva para la gestión de incidentes y requerimientos de servicios de tecnologías de la información para el Archivo General de la Nación", que como anexo forma parte de la presente resolución.

**Artículo 2. Encargar** al Área de Trámite Documentario y Archivo notifique la presente resolución a los interesados.

**Artículo 3. Disponer** la publicación de la presente resolución y de la Directiva en el portal institucional del Archivo General de la Nación ([www.agn.gob.pe](http://www.agn.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Secretaría General  
  
ABG. ROSARIO M. GONZALES YBÁÑEZ  
Secretaría General

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Secretaría General

El Área de Trámite Documentario y Archivo, que suscribe, CERTIFICA que esta fotocopia es idéntica a su original que se ha tenido a la vista. Lima 07 FEB. 2020

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Secretaría General

ELEODORO BALBOA ALEJANDRO  
Área de Trámite Documentario y Archivo

**DIRECTIVA N° 001-2020-AGN/SG-OTIE****"DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN"****I. OBJETIVO**

Establecer un procedimiento estandarizado para la gestión de los incidentes y requerimientos de servicios de tecnologías de la información – TI, ofrecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística – OTIE, con el propósito de asegurar la disponibilidad de los servicios de TI y la atención oportuna de requerimientos, minimizando el impacto en la operación y manteniendo los niveles de satisfacción del usuario.

**II. FINALIDAD**

- 2.1. Centralizar los incidentes y requerimientos solicitados por los usuarios de la entidad, a fin de gestionar la atención con eficiencia y efectividad.
- 2.2. Establecer indicadores de medición respecto al servicio de atención que se brinda, a fin de optimizar la calidad del servicio de TI.
- 2.3. Contribuir con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información a implementarse en la entidad.

**III. BASE LEGAL**

- 3.1. Resolución Contraloría General N° 320-2006-GC que aprueba las Normas de Control Interno para el Sector Público.
- 3.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.3. Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 3.4. Decreto Supremo N° 013-2013-PCM y sus modificatorias, Medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software en entidades y dependencias del sector público.
- 3.5. Resolución Ministerial N° 166-2017-PCM, Modifican el artículo 5 de la R.M. N° 004-2016-PCM referente al Comité de Gestión de Seguridad de la Información.
- 3.6. Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2018-MC
- 3.7. Resolución de Secretaría General N° 031-2019-AGN/SG, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN/SG-OPP





"Año de la universalización de la salud"

#### IV. GLOSARIO DE TERMINOS

- 4.1. **Catálogo de Servicios:** Una base de datos o un documento estructurado con información sobre todos los servicios, incluyendo aquellos disponibles para la Implementación. El Catálogo de Servicios es la única parte publicada de la Carpeta de Servicios publicada a Clientes, y se utiliza para soportar la venta y entrega de los Servicios de TI. El Catálogo de servicios incluye puntos de contacto, solicitud y procesos de petición.<sup>1</sup> Es la relación de servicios actualmente disponibles que presta la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística.
- 4.2. **Herramienta de Gestión de Servicios de TI:** Aplicación o software que es utilizado para el registro, seguimiento y control de los incidentes o requerimientos del personal de la entidad.
- 4.3. **CMDB (Base de datos de la gestión de configuración):** Una base de datos de la gestión de configuración es una base de datos que contiene detalles relevantes de cada Elemento de Configuración (Configuration Item – CI: ítem/elemento de configuración) y de la relación entre ellos, incluyendo el equipo físico, software y la relación entre incidencias, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.<sup>1</sup>
- 4.4. **Mesa de Ayuda:** Es un conjunto de recursos humanos y tecnológicos de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, que le permite brindar atención sobre los servicios informáticos con la finalidad de solucionar y gestionar las incidencias y requerimientos que se soliciten.
- 4.5. **Service Desk (Centro de Servicio al Usuario):** Punto Único de Contacto entre el Proveedor de Servicio y los Usuarios. Un Centro de Servicio al Usuario típico gestiona Incidentes, Peticiones de Servicio, y también maneja la comunicación con los Usuarios.<sup>1</sup>
- 4.6. **Servicio:** Un medio que permite entregar valor a los Clientes facilitando Resultados que los Clientes quieren lograr sin la propiedad de Costes y Riesgos específicos.<sup>1</sup> Debe tener dos características: ser útil (debe cumplir con un objetivo o una finalidad), y ser de garantía (debe asegurar niveles mínimos esperados de disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad).
- 4.7. **Servicio Informático:** Servicio brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística que busca resolver o mejorar las condiciones de uso de los recursos informáticos utilizados por los usuarios del Archivo General de la Nación.
- 4.8. **Software:** Aplicación informática libre o licenciada cuya funcionalidad brindará el apoyo para el registro, control y monitoreo de las solicitudes de atención de incidencias y requerimientos, que se realicen a la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística.
- 4.9. **Solicitud de atención:** Petición de un requerimiento o incidencia sobre un servicio informático que brinda la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística y que es utilizado por los usuarios.

<sup>1</sup> Glosario de Términos ITIL



“Año de la universalización de la salud”

- 4.10. **Incidente:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la infección por malware de una computadora (virus, troyanos, etc.).
- 4.11. **Requerimiento:** Es una declaración formal de lo que se necesita. Por ejemplo: un Requisito de Nivel de Servicio, un Requisito de Proyecto, o los Entregables requeridos para un Proceso.<sup>1</sup>
- 4.12. **Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement - SLA):** Un acuerdo de nivel de servicio, también conocidas por las siglas SLA, es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio, en palabras simples es un acuerdo entre un proveedor de servicio de TI y el usuario.<sup>1</sup>
- 4.13. **Usuario:** Una persona que usa el Servicio de TI diariamente. Los usuarios son distintos a los Clientes, dado que algunos Clientes no usan el Servicio de TI directamente.<sup>1</sup> Toda persona que utiliza los servicios informáticos que se brinda en el Archivo General de la Nación. También se le conoce al Usuario como Punto de Contacto, al ser reconocido como la persona que será contactada.

## V. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de aplicación obligatoria para todo el personal de todas las Unidades que conforman el Archivo General de la Nación.

## VI. RESPONSABILIDAD



La Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística de la Secretaría General del Archivo General de la Nación es responsable por el estricto cumplimiento de la presente Directiva.

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

### 7.1. Lineamientos Generales

- a. La mesa de ayuda es el canal que centralizará el reporte de todos los incidentes y requerimientos de servicios de TI; esta información será almacenada en la herramienta de gestión de servicios de TI.
- b. Los roles, actividades y registros que forman parte del procedimiento de Gestión de Incidentes y Requerimientos de TI se encuentran detallados en el Anexo N° 1, donde se detalla cada actividad.
- c. Cada una de las actividades del procedimiento mencionado en el punto 7.1.b., se encuentran diseñados en el diagrama de Gestión de Incidentes y Requerimientos de TI, verificarlo en el Anexo N° 2.





"Año de la universalización de la salud"

- d. El catálogo de servicios detalla los servicios que la OTIE tiene disponibles para implementación de sus usuarios. Estos servicios, se encuentran detallados en el Anexo N° 3.
- e. La matriz de asignación responsabilidades (RACI) de los diferentes roles del procedimiento están definidas en el Anexo N° 4.
- f. El rol del gestor de incidentes y requerimientos de servicios de TI mostrado en el Anexo N° 5, se describe la relación de funciones del mencionado rol.
- g. La encuesta de satisfacción Anexo N° 6, será remitido a los usuarios finales al término de cada solicitud de uso para los usuarios finales, con la finalidad de medir el nivel de satisfacción del usuario. La medición se realizará a través del análisis de los datos que los usuarios registren.
- h. La matriz de comunicaciones Anexo N° 7, permite mantener en comunicación a los principales interesados el estado actual de las solicitudes, cuando sea requerido o cuando se realice el monitoreo de solicitudes.
- i. Los indicadores de cumplimiento Anexo N° 8, son elementos de medición que serán utilizados para el monitoreo de la calidad del servicio de Incidentes y Requerimientos.

## 7.2. Tipo de Solicitud

Las solicitudes de atención de servicios que realicen los usuarios deberán de tipificarse bajo los aspectos que se señalan:

### 7.2.1. Requerimiento

Una solicitud de servicio en primer lugar no es **una interrupción de un servicio**, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.

Es cualquier petición de servicio que requiera una modificación de la infraestructura. Pueden afectar a los servicios listados en el Catálogo de Servicios Vigente.

### 7.2.2. Incidente

Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI. También lo es el Fallo de un Elemento de Configuración que no ha impactado todavía en el Servicio. Por ejemplo, repentinamente la pantalla del monitor cambia a color azul y no permite continuar con la labor cotidiana.



"Año de la universalización de la salud"

### 7.3. Estado de Solicitud (Ticket de Atención)

#### a. Registrado

La solicitud ha sido registrada en la Herramienta de Gestión de Servicio de TI.

#### b. Asignado

El Profesional TI de Nivel II, toma conocimiento del caso y lo asigna a un Especialista TI de su equipo de trabajo.

#### c. En Proceso

El Especialista TI de Nivel II se encuentra atendiendo el caso.

#### d. Resuelto

La solicitud ha sido atendida por la OTIE y se encuentra pendiente la confirmación de atención del usuario final.

#### e. Reapertura

El usuario manifiesta que no está conforme con la solución brindada, por tanto, se procede a la reasignación del ticket.

#### f. Cerrado

La solicitud ha sido atendida por la OTIE y el usuario ha confirmado su satisfacción con el servicio brindado.

*J*

### 7.4. Canales de Comunicación

Los usuarios canalizan sus solicitudes de atención de servicio de TI (incidencia/requerimiento) mediante cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

- Formulario web (Herramienta de gestión de servicios de TI).
- Llamada telefónica.
- Trámite documentario.
- Correo electrónico.

Los canales de comunicación tienen un mayor alcance, el cual, podrá ser visualizado en el Anexo N° 9. Excepcionalmente y solo para la comunicación de tipo de solicitud "Incidente", se considerará como canal de comunicación una "Llamada Telefónica", la cual deberá efectuarse al anexo 224 que se encuentra asignado a la Mesa de Ayuda del Archivo General de la Nación.

Una vez registrada la solicitud de atención se genera un ticket de atención de forma automática, el mismo que se remite al usuario vía correo electrónico desde la cuenta [helpdesk@agn.gob.pe](mailto:helpdesk@agn.gob.pe)





"Año de la universalización de la salud"

#### 7.5. **Prioridad de Atención del Servicio**

El nivel de prioridad de atención será establecida por los profesionales de Nivel II, quienes en base a la carga de requerimientos e impacto en la continuidad, definirán un tiempo de respuesta.

Los niveles de prioridad son los siguientes:

a. **Baja**

Se considera de Prioridad Baja cuando la solicitud contiene un incidente/requerimiento que no debe ejecutarse de manera inmediata, no genera ningún impacto en algún proceso del negocio.

b. **Media**

Se considera de Prioridad Media cuando la solicitud contiene un incidente/requerimiento que, de no ejecutarse en un tiempo prudente, podría impactar en la continuidad de las operaciones de un proceso del negocio.

c. **Alta**

Se considera de Prioridad Alta cuando de no ejecutarse a la brevedad la solicitud (incidente/requerimiento), impactaría en la continuidad de las operaciones de un proceso misional del negocio.

*JB*

#### 7.6. **Niveles de Atención**

Las solicitudes de servicio serán atendidas de acuerdo con los niveles de atención que se indican seguidamente:

a. **Nivel I (Mesa de Ayuda)**

El nivel I constituye, el primer nivel de atención al usuario. Como parte principal de sus funciones, se encuentra el obtener la información necesaria respecto al alcance del servicio solicitado por el usuario.

- En caso de que la solicitud sea un **incidente** de complejidad baja, deberá brindar el apoyo necesario para su atención vía remota. De ser un incidente con un nivel de complejidad que exceda su experiencia, deberá escalarlo al Nivel II.
- En caso de que la solicitud del usuario sea un **requerimiento**, lo derivará al Profesional TI responsable del Nivel II para su atención correspondiente.

b. **Nivel II (Profesional TI, Especialista TI)**

La derivación de la solicitud, será recepcionada por los profesionales de cada área de OTIE, quienes luego de analizarla procederán a:







"Año de la universalización de la salud"

- Asignar a un Especialista TI o
- Derivarlo al Nivel III, en caso la solicitud del usuario deba ser soportada por proveedores de servicios de TI u
- Otras acciones que estime conveniente.

c. **Nivel III (Proveedor - Servicio Externo)**

Atiende las incidencias y/o requerimientos derivados por el nivel II. El nivel II efectuará las coordinaciones para la solución que corresponda y la comunicación final.

## VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 8.1. Del proceso de registro de solicitudes y su atención en el Nivel I

- 8.1.1. El punto de Contacto (Usuario), registra su solicitud (incidente/requerimiento) a través del Formulario Web (<http://sistemas.agn.gob.pe/sisgesi/>) o la comunica mediante: teléfono, correo electrónico o personalmente.
- 8.1.2. Si la solicitud no fue registrada por el punto de contacto en la Herramienta de Gestión de Servicios, el Agente de Mesa de Ayuda procede a registrarla.
- 8.1.3. El Agente de Mesa de Ayuda, debe realizar dos (02) acciones de forma paralela en la Herramienta de Gestión de Servicios, una de esas acciones se puede ver en el punto 8.1.3. y la otra acción es realizar el monitoreo de las solicitudes para mayor información ver el punto 8.5.2.
- 8.1.4. Una de las acciones es que el Agente de Mesa de Ayuda, revise la bandeja de la Herramienta de Gestión de Servicios de TI para cotejar aquellas solicitudes (incidentes/requerimientos) que se encuentren en estado "**Registrado**".
- 8.1.5. Cuando la solicitud sea un requerimiento el Agente de Mesa de Ayuda procederá a catalogar y escalar dicha solicitud al Nivel II. Pero cuando la solicitud sea un incidente el Agente de Mesa de Ayuda verificará si puede atenderlo vía remota, si es positivo procede a brindar el apoyo necesario al usuario y registra detalle de las acciones solucionadas y modifica el estado a "**Resuelto**"; de lo contrario deberá catalogar y escalar la solicitud al Nivel II.

### 8.2. Del proceso de atención de Nivel II

- 8.2.1. El profesional TI de Nivel II, procede a revisar en la Herramienta de Gestión de Servicios de TI, el detalle de la solicitud del usuario. En caso la solicitud sea un incidente/requerimiento valida la disponibilidad del Especialista TI (Nivel II), procediendo a asignarlo en base a la criticidad y coloca el ticket en estado "**Asignado**".
- 8.2.2. El Especialista TI de Nivel II, revisa el detalle de las solicitudes que se encuentran en la Herramienta en estado "**Asignado**" o "**Reapertura**" para tener conocimiento de las herramientas que

J





"Año de la universalización de la salud"

utilizará para la solución y coloca el ticket en estado "En Proceso".

- 8.2.3. El Especialista TI de Nivel II, brinda atención oportuna a la solicitud (sea ésta una solicitud nuevo o una reapertura), si logró solucionar el ticket, registra detalle de las acciones realizadas y modifica el estado a "Resuelto"; de lo contrario deberá describir el motivo del ticket no resuelto y procede a transferir la solicitud al Profesional TI.
- 8.2.4. El Profesional TI evaluará implementar la solución que considere más conveniente (verificando la garantía). Si tiene garantía continua en el punto 8.2.6; de lo contrario solicita a la Oficina de Administración la obtención de la compra y/o servicio según corresponda el caso, continúa en el punto 8.2.5.
- 8.2.5. La Oficina de Administración decide si procede la compra y/o servicio, si es positivo ejecuta su procedimiento de adquisición bien y/o servicio y cuando se haya concretado el procedimiento continúa en el punto 8.2.6; de lo contrario notifica al Profesional TI y este notifica al usuario que no se atenderá su solicitud.
- 8.2.6. El Profesional TI coordina con el proveedor para la ejecución de la garantía y continúa en el punto 8.2.7, o coordina la adquisición bien y/o servicio y luego escalar al Nivel III.
- 8.2.7. Se consulta si la garantía se ejecutará dentro del Archivo General de la Nación, cuando sea positivo procede a escalar al Nivel III; de lo contrario la Oficina de Administración genera el documento "Anexo N° 02 – Papeleta de Autorización para el desplazamiento externo de bienes" donde autoriza la salida del bien y luego escalar al Nivel III.



### 8.3. Del proceso de atención de Nivel III

- 8.3.1. Derivado el incidente al Nivel III, el proveedor procede a ejecutar la garantía o la adquisición del bien y/o servicio.
- 8.3.2. Luego realiza la entrega del bien y/o servicio al Profesional TI (Nivel II). Si es garantía, el Profesional TI recibe y/o verifica que las acciones realizadas para el equipo/servicio con las inconsistencias mitigadas; de lo contrario, recepciona equipo y/o servicio.
- 8.3.3. Luego indica al Especialista TI (Nivel II) que proceda a la entrega al punto de contacto.
- 8.3.4. El Especialista TI, elabora el acta de entrega de equipos/servicios tecnológicos (Anexo N° 10) y realiza la entrega. Adicionalmente, informa la corrección al punto de contacto señalando las acciones efectuadas y solicita la conformidad correspondiente.
- 8.3.5. El Especialista de TI, registra el detalle de las acciones realizadas o las recomendaciones del proveedor para el incidente/requerimiento y modifica el estado a "Resuelto".





"Año de la universalización de la salud"

## ANEXO N° 1

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE  
TI

ID	ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TOMA DE DECISIONES		OBSERVACIÓN	REGISTRO	
			PREGUNTA	RPTA			
1	Punto de contacto (Usuario)	Registra su solicitud (incidente/requerimiento) a través de la Herramienta de Gestión de Servicios de TI o la comunica mediante: teléfono, correo electrónico o personalmente.				Herramienta de Gestión de Servicios de TI.	
2	Agente de Mesa de Ayuda (Nivel I)	Procede a registrar la solicitud que no fue inscrita por el Punto de contacto (Usuario).				Herramienta de Gestión de Servicios de TI.	
3	Agente de Mesa de Ayuda (Nivel I)	De forma paralela realiza dos acciones en la Herramienta de Gestión de Servicios, una de las acciones es la atención de las solicitudes (ver punto 4) y la otra acción es el monitoreo (ver punto 23).				Herramienta de Gestión de Servicios de TI.	
4	Agente de Mesa de Ayuda (Nivel I)	Revisa la bandeja de la Herramienta de Gestión de Servicios de TI para cotejar incidente/requerimiento en estado "Registrado".	¿La solicitud es Requerimiento?	SI	Cataloga y escala al Nivel II. Continúa en el punto 5.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de Gestión de Servicios de TI.</li> <li>Catálogo de Servicios TI (Anexo N° 3).</li> </ul>	
					NO		Continúa en la siguiente pregunta.
			¿El Incidente puede ser atendido vía remota?	SI	Brinda apoyo necesario. Continúa en el punto 19.		
				NO	Cataloga y escala al Nivel II. Continúa en el punto 5.		
5	Profesional TI (Nivel II)	Revisa el detalle de la solicitud. Ya sea un Incidente / Requerimiento valida la disponibilidad del Especialista TI (Nivel II),				<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de Gestión de Servicios de TI.</li> </ul>	



"Año de la universalización de la salud"

ID	ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TOMA DE DECISIONES		OBSERVACIÓN	REGISTRO	
			PREGUNTA	RPTA			
		procediendo a asignarlo en base a la criticidad y coloca el ticket en estado "Asignado".				• Catálogo de Servicios TI.	
6	Especialista TI (Nivel II)	Revisa el detalle de la solicitud en estado "Asignado" o "Reapertura" para tener conocimiento de las herramientas que utilizará para la solución y coloca el ticket en estado "En Proceso".				Herramienta de Gestión de Servicios de TI.	
7	Especialista TI (Nivel II)	Brinda atención oportuna para la solicitud sea nuevo o reapertura.	¿Se logró solucionar el Incidente / Requerimiento?	SI		Continúa en el punto 19.	Herramienta de Gestión de Servicios de TI.
				NO		Describe el motivo del ticket no resuelto y procede a transferir la solicitud al Profesional TI. Continúa en el punto 8.	
8	Profesional TI (Nivel II)	Evalúa implementar la solución que considere más conveniente (verificando la garantía).	¿Tiene garantía?	SI		Continúa en el punto 11.	
				NO		Solicita a la Oficina de Administración la obtención de la compra y/o servicio según corresponda el caso, continúa en el punto 9.	
	Oficina de Administración	Evalúa la compra y/o servicio.	¿Procede la compra y/o servicio?	SI		Ejecuta su procedimiento de adquisición bien y/o servicio, cuando el	• Procedimiento de adquisición bien y/o servicio. • Correo



"Año de la universalización de la salud"

ID	ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TOMA DE DECISIONES		OBSERVACIÓN	REGISTRO
			PREGUNTA	RPTA		
					mismo se concrete. Continúa en el punto 11.	electrónico institucional.
				NO	Notifica que no se atenderá su solicitud. Continúa en el punto 10.	
10	Profesional TI (Nivel II)	Notifica al usuario que NO se atenderá su solicitud.			Continúa en el punto 19.	Herramienta de Gestión de Servicios de TI.
11	Profesional TI (Nivel II)	Coordina con el proveedor	¿Se ejecutará garantía?	SI	Continúa en el punto 12.	Correo electrónico institucional.
				NO	Coordina la adquisición bien y/o servicio y escala al Nivel III. Continúa en el punto 14.	
12	Profesional TI (Nivel II)	Se consulta si la garantía se ejecutará dentro del Archivo General de la Nación.	¿La garantía se ejecuta dentro AGN?	SI	Escala al Nivel III. Continúa en el punto 14.	• Herramienta de Gestión de Servicios de TI.
				NO	Solicita a la Oficina de Administración "Papeleta de Autorización para el desplazamiento externo de bienes" y escala al Nivel III. Continúa en el punto 13.	• Papeleta de Autorización para el desplazamiento externo de bienes
13	Oficina de Administración	Genera y autoriza la Papeleta de Autorización para el desplazamiento			Continúa en el punto 12.	Papeleta de Autorización para el

JB





"Año de la universalización de la salud"

ID	ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TOMA DE DECISIONES		OBSERVACIÓN	REGISTRO	
			PREGUNTA	RPTA			
		externo de bienes, donde autoriza la salida del bien.				desplazamiento o externo de bienes.	
14	Proveedor (Nivel III)	Procede a ejecutar la garantía o la adquisición del bien y/o servicio. Luego procede a la entrega dependiendo de la forma de ejecución.	¿Se ejecuta por garantía?	SI		Continúa en el punto 15.	
					NO	Continúa en el punto 16.	
15	Profesional TI (Nivel II)	Recibe y/o verifica que las acciones realizadas para el equipo/servicio se encuentren con las inconsistencias mitigadas.				Continúa en el punto 17.	
16	Profesional TI (Nivel II)	Realiza recepción de equipo y/o servicio contratado.				Continúa en el punto 17.	
17	Profesional TI (Nivel II)	Indica al Especialista TI (Nivel II) que proceda a la entrega al punto de contacto.				Continúa en el punto 18.	Herramienta de Gestión de Servicios de TI.
18	Especialista TI (Nivel II)	Elabora acta de entrega de equipos/servicios tecnológicos, realiza la entrega. Informa la corrección al Punto de Contacto sobre las acciones efectuadas y solicita la conformidad correspondiente.				Continúa en el punto 19.	Acta de entrega de equipos/servicios o tecnológicos (Anexo N° 10).
19	Especialista TI (Nivel II)	Registra el detalle de las acciones de solución que realizó o recomendaciones del proveedor para el Incidente / Requerimiento y coloca el ticket en estado "Resuelto".				Se emite al punto de contacto notificación de la solicitud. Continúa en el punto 20.	Herramienta de Gestión de Servicios de TI.
20	Punto de contacto (Usuario)	Registrar la conformidad de su solicitud (incidente/requerimiento).	¿Se encuentra conforme con la	SI		Modificar el estado del ticket "Cerrado". Continúa en	Herramienta de Gestión de Servicios de TI.





"Año de la universalización de la salud"

ID	ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TOMA DE DECISIONES		OBSERVACION	REGISTRO
			PREGUNTA	RPTA		
			atención?		el punto 23.	
				NO	Modificar el estado del ticket "Reapertura". Continúa en el punto 21.	
21	Agente de Mesa de Ayuda (Nivel I)	Reasignar ticket en estado "Reapertura" al Especialista TI que anteriormente revisó el ticket.			Continúa en el punto 6.	Herramienta de Gestión de Servicios de TI.
22	Agente de Mesa de Ayuda (Nivel I)	Realizar el monitoreo de las solicitudes (incidente/requerimiento) en la bandeja de la Herramienta de Gestión de Servicios de TI que se encuentren en estado "Resuelto" por el lapso de tres (03) días.	¿La solicitud se encuentra conforme?	SI	Modificar el estado del ticket "Cerrado". Continúa en el punto 23.	Herramienta de Gestión de Servicios de TI.
				NO	Modificar el estado del ticket "Reapertura". Continúa en el punto 21.	
23	Punto de Contacto (Usuario)	Recibe "Encuesta de Satisfacción".			Responde las cinco preguntas de Encuesta y de forma automática se remite a OTIE. Finaliza atención.	Encuesta de Satisfacción (Anexo N° 7).

CB

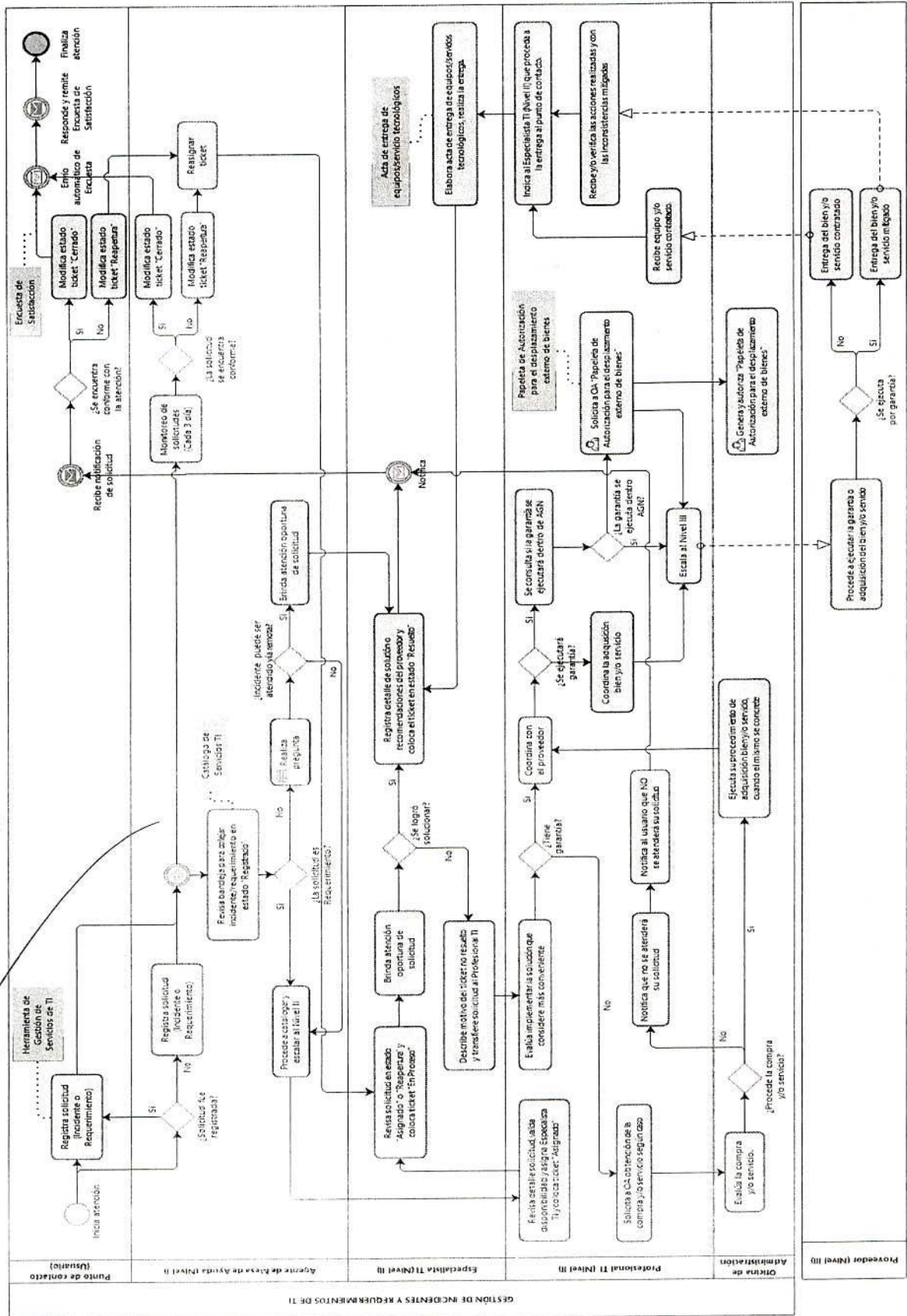




"Año de la universalización de la salud"

ANEXO Nº 2

DIAGRAMA DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI







"Año de la universalización de la salud"

**ANEXO N° 3  
CATÁLOGO DE SERVICIOS**

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI					
ID	CATEGORÍA	RESPONSABLE	ID	SUB CATEGORÍA	CARACTERÍSTICAS GENERALES
S01	Infraestructura y Mesa de Ayuda	Soporte Usuarios	S01.01	SIAF Instalación/ Administración	- Este servicio consiste en el proceso de instalación del Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF. En la administración se podrá realizar la creación, cambio de contraseña, activación y bloqueo de usuario en el Sistema MEF según solicitud.
			S01.02	SIGA Instalación/ Actualización	- Este servicio consiste en el proceso de instalación y actualización a solicitud del Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA.
			S01.03	ARCHIDOC Administración/ Soporte	- Este servicio permite la creación, cambio de contraseña, activación y bloqueo de usuarios en el Sistema ArchiDoc.
			S01.04	Aplicativos básicos Instalación/ Configuración/ Administración/ Soporte	- Este servicio permite realizar la instalación, configuración, administración de cuentas o soporte de incidencias de aplicaciones básicas (SIGGESI, SIGGEDO, Ofimática, Compresor de archivos, Lector PDF y otros utilitarios).
			S01.05	Equipos periféricos Instalación/ Desinstalación/ Configuración	- Este servicio consiste en el proceso de instalación, configuración y soporte informático para dar solución de problemas en impresoras, multifuncionales, proyectores, escáneres.
			S01.06	Equipos cómputo Instalación/ Configuración/ Traslado	- Este servicio consiste en el proceso de instalación, configuración y soporte informático para dar solución de problemas de hardware presentados en equipos de cómputo y sus periféricos.





"Año de la universalización de la salud"

## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	CATEGORÍA	RESPONSABLE	ID	SUB CATEGORÍA	CARACTERÍSTICAS GENERALES
S02	Mantenimiento de Aplicaciones	Soporte Redes	S02.01	Telefonía - Instalación/ Desinstalación/ Configuración	Este servicio está conformado por el servicio telefónico. El servicio telefónico utiliza la tecnología VoIP (voz sobre protocolo de Internet).
			S02.02	Correo Electrónico - Administración/ Configuración	Este servicio consiste en la creación y configuración de correo electrónico institucional.
			S02.03	Internet - Configuración políticas de acceso	Este servicio tiene como objetivo brindar los accesos a internet mediante políticas de acceso a web.
			S02.04	Usuarios de Red - Administración	Este servicio consiste en la creación/bloqueo de usuario de dominio, el cual es importante para el acceso a las computadoras y a los servicios informáticos.
			S02.05	Punto de red - Instalación/ Configuración	Este servicio consiste en la instalación física de puntos de red de datos y configuración en patch panel.
			S02.06	Backup - Base de Datos/ Información de usuarios	Este servicio consiste en la necesidad de adquirir una copia de las bases de datos de las aplicaciones que se ejecutan e información de usuario. Esta solicitud deberá ser autorizada por el Director/Jefe de su unidad correspondiente.
			S02.07	Antivirus - Instalación/ Configuración/ Actualización	Este servicio consiste en prevenir la introducción de código malicioso en la infraestructura tecnológica de una entidad (virus, troyanos, gusanos, malware en general).
			S02.08	Carpeta Compartida - Configuración Acceso	El presente servicio consiste en brindar acceso a las unidades compartidas de red (Información de cada área).
S03	Seguridad de la Información	Seguridad de la Información	S03.01	Acceso - No autorizado	Este servicio es brindado para permitir a las unidades, oficinas y áreas usuarias



"Año de la universalización de la salud"

## CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	CATEGORÍA	RESPONSABLE	ID	SUB CATEGORÍA	CARACTERÍSTICAS GENERALES
					acceso a los sistemas de información y fortalecer los accesos para prevenir que usuarios no autorizados roben información.
			S03.02	Integridad de Información - Robo/ Eliminación/ Alteración	Este servicio es preventivo y correctivo, a través de la sensibilización previene a los usuarios la forma de resguardar la integridad de su información pero si el incidente se ejecuta en la información sensible (contraseña e información) se utilizará controles para recuperación y estabilización.
			S03.03	Ingeniería Social - Accesos indebidos	Este servicio permite prevenir que la ingeniería social prospere. Asimismo, la ingeniería social es la práctica de obtener información confidencial a través de la manipulación de usuarios legítimos.
			S03.04	Continuidad de Servicios	Este servicio se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios TI, debido a desastres naturales u otras fuerzas de causa mayor, tenga consecuencias catastróficas para la entidad.
	S04 Mantenimiento de Aplicaciones	Desarrollo Web	S04.01	Versiones - Instalación/ Configuración	Este servicio es brindado para cambiar a nuevas versiones los aplicativos y páginas web.
S04.02			Desarrollo - Web/ Aplicativo	Este servicio permite el desarrollo de un nuevo aplicativo o página web. Arranca desde el análisis hasta las pruebas del propio desarrollo.	
S04.03			Mantenimiento Web - AGN/ ENA/ SIGB/ ROJS/ Repositorio	Este servicio permite actualizar a solicitud de las Direcciones responsables de cada portal web.	



"Año de la universalización de la salud"

ANEXO Nº 4  
MATRIZ RACI

ACTIVIDADES	ROL					
	PUNTO DE CONTACTO (USUARIO)	AGENTE DE MESA DE AYUDA (NIVEL I)	PROFESIONAL TI (NIVEL II)	ESPECIALISTA TI (NIVEL II)	GESTOR DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TI JEFE DE OTIE	
Creación del Caso	R	I-R				
Registro, categorización y priorización del Incidente / Requerimiento	I	R		I-C		
Escalamiento incidente a Profesionales de Nivel II		R	I	I-C		
Notificación de incidente mayor	I	R	I-C	I-C	I-C	
Análisis y escalamiento del incidente/requerimiento (Nivel II)	I		R	I-C		
Solución de Incidente / Requerimiento (Nivel II)	I		A-I	R	I	
Cierre del Caso	R	A-I				
Control de calidad de atención de casos			R	C	A	I-C
Generación de reportes e informes de gestión (mensual)			R	C	A	I

*Handwritten mark*



LEYENDA:

Letra	Detalle
R	Responsable
A	Dueño
C	Consulta
I	Informado



PERÚ

Ministerio de  
Cultura

Archivo General  
de la Nación

"Año de la universalización de la salud"

### ANEXO N° 5

## ROL DEL GESTOR DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TI

El Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicio de TI es el responsable de asegurar que el procedimiento para gestión de incidentes y requerimientos se cumpla. Dentro de sus responsabilidades se destacan:

1. Proponer e implementar acciones para garantizar que los incidentes y requerimientos registrados sean atendidos de manera profesional y con plena satisfacción del usuario.
2. Supervisar la resolución de cada incidente sea completa y correcta (de modo que pueda ser útil más tarde para búsquedas en la base de datos del conocimiento).
3. Gestionar la configuración de la herramienta de mesa de ayuda y que su uso sea el adecuado.
4. Integrar e informar los resultados de evaluación del proceso y proponer acciones de mejora continua.
5. Revisión y ajustes periódicos al proceso de Gestión de Incidentes y Requerimientos.

*J*





"Año de la universalización de la salud"

ANEXO N° 6

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La presente encuesta será enviada a los usuarios finales, las respuestas se encuentran predefinidas en una escala de 1 a 5, siendo:

VALOR	DETALLE
1	Malo
2	Regular
3	Aceptable
4	Bueno
5	Excelente

<b>A. Califique el nivel de amabilidad con el que fue atendido por Mesa de Ayuda</b>				
1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
<b>B. Claridad en la solución brindada</b>				
1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
<b>C. En términos generales como califica el servicio de Mesa de Ayuda</b>				
1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	5 <input type="radio"/>
<b>D. Autoriza el cierre del caso</b>				
SI <input type="radio"/>		NO <input type="radio"/>		
<b>E. Felicitaciones, observaciones o sugerencias frente al servicio brindado</b>				

*[Handwritten signature]*





"Año de la universalización de la salud"

ANEXO N° 7

MATRIZ DE COMUNICACIONES

MATRIZ DE COMUNICACIONES					
INFORMAR A	PUNTO DE CONTACTO (USUARIO)	MESA DE AYUDA (NIVEL I)	PROFESIONAL TI (NIVEL II)	GESTOR DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS DE TI	JEFE DE OTIE
Incidente Mayor	NO	SI	SI	SI	SI
Canales de Comunicación a la gestión de servicios de TI	SI	SI	SI	SI	SI
Imprevistos de pérdida de servicios en sistemas críticos	SI	SI	SI	SI	SI
Ala mas por incidentes VIP	NO	SI	SI	SI	SI
Ala mas por vencimiento de incidentes	NO	NO	SI	SI	SI

*Handwritten signature*





PERÚ

Ministerio de  
Cultura

"Año de la universalización de la salud"

**ANEXO N° 8**

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

N° ACT	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD CRÍTICA O VULNERABLE	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	FRECUENCIA	ROL	REGISTRO
2	Número de incidentes y requerimientos mal clasificados	Medir el % de incidentes y requerimientos mal clasificados de una muestra de 25%. <b>Valor esperado: &lt;10%</b>	Mensual	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI	Informe de Evaluación de Procesos de Gestión
3	Número de casos que no pueden ser resueltos en Nivel I y deben ser escalados.	Medir el porcentaje de casos resueltos en Primer Nivel vs Total de Casos. <b>Valor esperado: &gt;70%</b>	Trimestral	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI	Informe de Evaluación de Procesos de Gestión
6	Número de casos reaperturados.	Medir la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio brindado. Identificar la cantidad de casos reaperturados vs los casos atendidos (por especialista). <b>Valor esperado: &lt;10%</b>	Mensual	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI	Informe de Evaluación de Procesos de Gestión
4,13, 15	Tiempo promedio de atención	Medir el tiempo promedio entre la asignación y la resolución de la solicitud. <b>Valor esperado (incidente): &lt;24 horas</b> <b>Valor esperado (requerimiento): &lt; 48 horas</b> Si el requerimiento es básico, de lo contrario será de acuerdo a las coordinaciones efectuadas con el profesional de Nivel II.	Mensual	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI	Informe de Evaluación de Procesos de Gestión
16	Usuarios insatisfechos con el servicio de Mesa de Ayuda	Medir el indicador de gestión: satisfacción de usuarios con la mesa de ayuda. Porcentaje de usuarios satisfechos según encuesta de servicio. <b>Valor esperado: &gt;85%</b>	Trimestral	Gestor de Incidentes y Requerimientos de Servicios de TI	Informe de Evaluación de Procesos de Gestión







"Año de la universalización de la salud"

ANEXO N° 9

CANALES DE COMUNICACIÓN

ID	CANAL DE COMUNICACIÓN	DETALLE	TIPO DE SOLICITUD	FORMA DE COMUNICACIÓN
1	Formulario Web (Herramienta de Gestión de Servicios de TI)	Para uso del personal de las Unidades, Oficinas y Áreas del AGN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidente</li> <li>• Requerimiento</li> </ul>	<p>El usuario vía navegador de Internet ingresa al enlace <a href="http://sistemas.agn.gob.pe/sisgesi/">http://sistemas.agn.gob.pe/sisgesi/</a> luego dar clic en el botón "Abrir un nuevo Ticket", registra su usuario y clave, finalmente debe registrar su solicitud.</p> <p>Para su atención, deberá completar el formulario con la información mínima requerida en cada punto.</p>
2	Llamada Telefónica		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidente</li> </ul>	El usuario debe llamar al anexo <b>224</b> y comunicar su solicitud al personal de Mesa de Ayuda, para que éste lo ingrese en la herramienta de gestión de servicios de TI.
3	Trámite Documentario		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento</li> </ul>	Remitir el requerimiento (vía documento formal) al Jefe de la OTIE.
4	Correo electrónico		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento</li> <li>• Incidente</li> </ul>	<p>El usuario a través de una cuenta de correo electrónico envía su solicitud a la cuenta <a href="mailto:helpdesk@agn.gob.pe">helpdesk@agn.gob.pe</a>.</p> <p>De ser el caso adjunta documentos (evidencia) para mejor entendimiento de la solicitud.</p>

*[Handwritten mark]*





PERÚ

Ministerio de Cultura

Archivo General de la Nación

"Año de la universalización de la salud"

**ANEXO N° 10**

**ACTA DE ENTREGA DE EQUIPOS/SERVICIOS TECNOLÓGICOS**



PERÚ

Ministerio de Cultura

N° ACTA	DÍA	MES	AÑO

**ACTA DE ENTREGA DE EQUIPO TECNOLÓGICO**

**I.-TIPO DE DESPLAZAMIENTO**

MOTIVO:

MOVIMIENTO:

**II. RESPONSABLE ACTUAL DEL BIEN**

APELLIDOS Y NOMBRES:

DNI:

**III. UNIDAD Y/O ÁREA DEL RESPONSABLE ACTUAL DEL BIEN**

UNIDAD:

OFICINA:

ÁREA:

**IV. NUEVO(A) RESPONSABLE DEL BIEN**

APELLIDOS Y NOMBRES:

DNI:

CANTIDAD:

**V.- UNIDAD Y/O ÁREA DEL NUEVO(A) RESPONSABLE DEL BIEN**

UNIDAD:

OFICINA:

ÁREA:

**VI. RELACION DE BIENES**

ID	COD. PATRIMONIO	DISPOSITIVO	MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO

**VII. FIRMAS Y SELLOS**

RESPONSABLE ACTUAL DEL BIEN	RESPONSABLE DE LA UNIDAD	VERIFICADOR CONTROL PATRIMONIAL	NUEVO(A) RESPONSABLE DEL BIEN

**REFERENCIA**

--

