



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

# RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 00143 -2014/MDSA

Santa Anita, 20 NOV 2014

VISTO: el Proyecto de Directiva - "Procedimiento de Atención a los Usuarios de los Servicios Informáticos en la Municipalidad Distrital de Santa Anita", elaborado por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización.

### CONSIDERANDO:

Que conforme a los objetivos del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2012-2014, se hace necesario mejorar y simplificar los procesos internos, hacerlos más eficientes, transparentes y orientados a los ciudadanos, facilitando su automatización mediante el uso de tecnologías de la información (TIC), considerando las expectativas de los ciudadanos, al respecto la R.C.G. N° 320-2006-CG, numeral 3.10 Normas Básicas para las actividades de Control Gerencia, señala que las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procedimiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores que garantizan el procedimiento de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas..

Que, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización mediante Memorandum N° 285-2014-GPPR/MDSA remite el proyecto de la directiva denominado "Procedimiento de Atención a los Usuarios de los Servicios Informáticos en la Municipalidad Distrital de Santa Anita". Asimismo la Gerencia de Asesoría Jurídica con Informe N° 708-2014-GAJ/MDSA, señala que dicho proyecto se encuentra acorde con la normatividad vigente. En ese sentido, y siendo que la directiva propuesta cumple con los requisitos legales de forma y fondo, así como la finalidad para cual ha sido creada, denotándose su importancia y beneficio, el que se obtendrá al momento de su aplicación, es opinión de dicha Gerencia se proceda con la aprobación de la misma, con la emisión del acto administrativo correspondiente.

Estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

### SE RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva "Procedimiento de Atención a los Usuarios de los Servicios Informáticos en la Municipalidad Distrital de Santa Anita" que tiene como objetivo establecer el procedimiento de atención a los usuarios de los servicios informáticos que brinda la oficina de informática de la Municipalidad Distrital de Santa Anita; que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR** a la Gerencia General y Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Racionalización, las acciones de implementación y atención, del citado dispositivo legal.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA  
PEDRO MOISES RIVALDEYTRA ARANGOTIA  
SECRETARIO GENERAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA  
LEONOR CHUMBIMUNE CAJAHUARINGA  
ALCALDESA

DIRECTIVA DE MESA DE AYUDA PARA LOS SERVICIOS INFORMATICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA



MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA

"PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA"

<u>Acción</u>	<u>Cargo</u>	<u>Firma</u>	<u>Fecha</u>
Elaborado por :	Carlos Alberto Razuri Zavaleta		14/10/2014
Supervisado por :	Elvis Gonzalo Malpartida Asencio		27/10/2014
Aprobado por :			

Versión 1.0





MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA ANITA

## "PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTA ANITA"

### I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de atención a los usuarios de los servicios informáticos que brinda la oficina de informática de la municipalidad de Santa Anita.

### II. FINALIDAD

Preservar e asegurar la adecuada y oportuna atención a los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita, asegurar el uso racional de los recursos informáticos y garantizar la continuidad de los servicios informáticos.

### III. ALCANCE

Las disposiciones de la presente directiva son de uso obligatorio para la atención de los servicios informáticos de la Subgerencia de informática y Estadística a los usuarios de todas las Unidades Orgánicas y locales municipales que cuenta la Municipalidad Distrital de Santa Anita.

### IV. BASE LEGAL

- Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2012-2014 de la Municipalidad Distrital de Santa Anita.
- Plan Operativo Informático 2014 de la Municipalidad de Santa Anita.
- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 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 de sector público.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM, que aprueba la Metodología de Simplificación Administrativa y establece Disposiciones para su Implementación, para la Mejora de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA ANITA

## V. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 Diccionario de términos

a. Mesa de Ayuda

Es un conjunto de recursos humanos y tecnológicos de la subgerencia de Informática, que le permite brindar atención sobre los servicios informáticos con la finalidad de solucionar y gestionar las incidencias y requerimientos que se soliciten.

b. Servicio informático

Servicio brindado por la Subgerencia de Informática que busca resolver o mejorar las condiciones de uso de los recursos informáticos utilizados por los usuarios de la Municipalidad de Santa Anita. Como por ejemplo: software base, equipos telefónicos, internet, computadoras, entre otros.

c. Software

Aplicación informática libre o licenciada cuya funcionalidad brindara 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 Subgerencia de Informática.

d. Software base

Conjunto de soluciones informáticas básicas tales como: sistema operativo, suite office, antivirus y utilitarios que la Municipalidad de Santa Anita utiliza en las computadoras personales asignadas a los usuarios.

e. Solicitud de atención

Petición de un requerimiento o incidencia sobre un servicio informático que brinda la Subgerencia de Informática de la Municipalidad de Santa Anita.

f. Usuario

Toda persona que utiliza los servicios informáticos que se brinda en la Municipalidad de Santa Anita.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA ANITA

## 5.2. Tipos de solicitud de servicio

Las solicitudes de atención que realicen los usuarios a la Subgerencia de Informática y Estadística deberán de tipificarse según:

- Requerimiento: Necesidades de los usuarios sobre servicios informáticos con la finalidad del desempeño de sus funciones.
- Incidencia: Es aquella falla o interrupción de un servicio informático, el cual requiere ser atendido por personal de la Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Informática.

## 5.3. Tipos de canales

Las solicitudes de atención al usuario que se remitan a la Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Informática de la Municipalidad de Santa Anita, las cuales serán atendidas mediante alguno de los siguientes canales:

- Telefónico: De uso permitido para las solicitudes de incidencias por parte de los usuarios de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Santa Anita.
- Presencial: Solicitud verbal de una incidencia por parte de los usuarios de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Santa Anita.
- Software: De uso permitido para las solicitudes de incidencias y requerimientos de los usuarios de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Santa Anita.
- Correo electrónico: De uso permitido solo para los requerimientos, el correo a utilizar es el institucional.

## 5.4. Tipos de niveles de atención

Para la atención de las solicitudes, estas serán atendidas de acuerdo a la tipificación que se señala la continuación.

- Mesa de Ayuda: Cumple la función de registrar las solicitudes, prioriza las mismas, brinda atención inmediata y de acuerdo a la complejidad de la solicitud deriva a los niveles 1 y 2 según corresponda.
- Nivel 1: Atiende las incidencias registradas por la Mesa de Ayuda, así como los requerimientos asignados, las que no pueden ser resueltas las derivaran al nivel 2 o el servicio externo.
- Nivel 2: Atiende los requerimientos e incidencias derivados por la Mesa de Ayuda o por el Nivel 1.
- Servicio externo: Atiende las solicitudes de requerimientos e incidencias por un mal funcionamiento de los equipos, software o servicios informáticos con o sin garantía, previo diagnóstico del nivel 1; el mismo que efectuara las coordinación para la solución que corresponda.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA ANITA

## VI. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Los usuarios de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Santa Anita deberán cumplir con lo estipulado en la presente directiva para la atención de los servicios informáticos.

### 6.1. Medios de atención de solicitudes

Los usuarios de las Unidades Orgánicas de la Municipalidad de Santa Anita deberán solicitar la atención de incidencias o requerimientos a través de uno de los canales indicados en el numeral 5.3, para lo cual el usuario deberá proceder de la siguiente manera:

- a. Telefónico: El usuario llama al **anexo 307** indicando la solicitud a la persona de la Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Informática, para que la misma sea registrada en el software para su atención.
- b. Presencial: El usuario se acerca e informa verbalmente su solicitud a la mesa de ayuda de la Subgerencia de Informática. La misma que se registrara en el software para su atención.
- c. Software: El usuario vía un navegador de internet, entra al enlace <http://mdsa-07:9675/portal> el cual automáticamente lo autenticara con su usuario de dominio donde deberá llenar los campos para su atención.
- d. Correo Electrónico: El usuario desde su cuenta asignada podrá solicitar su atención vía correo electrónico institucional a la dirección [sgie@munisantanita.gob.pe](mailto:sgie@munisantanita.gob.pe), siempre y cuando no tenga acceso al Sistema, luego será registrada en el software por el responsable de Mesa de Ayuda.

Se debe precisar que solo se atenderán las solicitudes de soporte que son registradas en el software de Mesa de Ayuda.

### 6.2. Prioridad de atención de solicitudes

La Mesa de Ayuda, una vez registrada la solicitud, evalúa la misma y determina el tipo de prioridad, tomando en cuenta el siguiente criterio.

- a. Prioridad Inmediata: Se considera inmediata cuando la solicitud es de tipo incidencia, la misma que deberá iniciar su atención en un tiempo máximo de 15 minutos, dependiendo de la criticidad de la incidencia, impacto del servicio informático y de los recursos con los que cuenta la Mesa de Ayuda; se atenderá el servicio informático de mayor a menor criticidad en la Municipalidad.





MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA ANITA

- b. Prioridad Normal: Se considera normal a una solicitud de tipo requerimiento o incidencia dependiendo de la importancia del proceso para la unidad orgánica, el tiempo máximo de atención será de acuerdo a la disponibilidad del personal de mesa de ayuda de la Subgerencia de Informática.

### 6.3. Asignación de los recursos para la atención de solicitudes

Según la evaluación de las solicitudes de atención realizada por el personal de la Mesa de Ayuda de la Subgerencia de Informática, se asignara e nivel de atención correspondiente, de acuerdo a la prioridad de atención de solicitudes, establecidas en el numeral 6.2.

La solicitud de un servicio externo será solicitada por el Subgerente de Informática en coordinación con el responsable de la Mesa de Ayuda previo informe del Nivel 1 o el Nivel 2, para que esta realice las coordinaciones y trámites según corresponda.

### 6.4. Cierre de solicitud


La Mesa de Ayuda cierra la solicitud de atención en el software, indicando de ser necesario, los comentarios, sugerencias, lecciones aprendidas u observaciones correspondientes.



## VII. VIGENCIA

La presente Directiva estará vigente a partir del día siguiente de su aprobación. Este documento podrá ser modificado de acuerdo a las necesidades de la institución y/o normatividad vigente.


## VIII. RESPONSABILIDAD



La Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización y la Subgerencia de Informática y Estadística de la Municipalidad de Santa Anita son los responsables del cumplimiento de la presente.

La Subgerencia de informática deberá designar un responsable de Mesa de Ayuda que encargara de atender y registrar las incidencias y requerimientos en el software e informara directamente al Subgerente de Informática.

## IX. ANEXOS



Anexo N°1: Flujograma de "Procedimiento de atención a los usuarios de los servicios informáticos en la Municipalidad de Santa Anita".

Anexo N° 1

