
		PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE INCIDENTES DE SOPORTE TECNICO		
		Código: IND-P-051 Versión: 1	Página: 1 de 6	
	Cargo	Nombre	Fecha	Firma
Elaborado por:	KQGG	Lisette Arias Montani		
Revisado por:	TI	Tomas Aranda Pinazo		
Aprobado por:	GG	Claudio Benites G.		

PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE INCIDENTES DE SOPORTE TECNICO

Cambios en el presente documento
Ninguno, Documento Nuevo

	PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE INCIDENTES DE SOPORTE TECNICO	
	Código: IND-P-051 Versión: 1	Página: 2 de 6

1 Objetivo

Brindar un soporte adecuado y oportuno a los incidentes y solicitudes del tipo “Soporte técnico” vinculadas con la operación de los equipos de cómputo de los usuarios.

2 Alcance

Todas las áreas administrativas, comerciales y operativas de Indelat S.A.C

3 Referencias

Ninguna.

4 Responsables

Gerente de Operaciones y Materiales
Jefe de Sistemas
Jefes de área
Propietario del Servicio
Usuario

5 Abreviaturas y Definiciones

5.1 Abreviaturas

RAD – Responsable de la Alta Dirección
GG – Gerente General
KQGG – Kunaq & Asociados Gerente General
TI – Tecnología de información

5.2 Definiciones

Soporte técnico:

Llamado también “Mesa de ayuda” o “Help Desk”, es un servicio del área de TI para la atención de consultas o problemas que puedan experimentar los usuarios en el uso diario de su computadora. Algunos de estos casos son: Errores de conexión, problemas de impresión, bloqueo de contraseñas, falla en algún programa instalado (No aplicaciones del negocio), traslado de equipos, entre otros.

Propietario del Servicio:


Es el Técnico de Soporte de TI encargado de la atención del incidente reportado.

Usuario:

Es todo colaborador autorizado (Tiene usuario y contraseña) a usar un equipo de cómputo (PC, laptop, impresora, etc.).

Atención remota:

Es el soporte que se brinda a un usuario tomando el control remoto de su computadora, con ello, no es necesario una atención presencial del Propietario del Servicio.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE INCIDENTES DE SOPORTE TECNICO	
	Código: IND-P-051 Versión: 1	Página: 3 de 6

6 Descripción

6.1 RESPONSABILIDADES

De la Jefatura de Tecnología de Información

- Es responsable de analizar y dar su aprobación en la atención de casos que no estén contempladas en este procedimiento.

Del Propietario del servicio


- Es responsable de la atención de los requerimientos reportados.
- Informa al usuario las posibles demoras que pueda tener la atención de un requerimiento complejo.

De los Gerentes, jefes y supervisores

- Es responsable de solicitar y/o dar su aprobación para la atención de un incidente en caso se requiera autorización expresa.
- En el caso de tener incidentes con estado normal o urgente sin respuesta, debe informar a la Jefatura de Sistemas para que analice el estado de su caso.

De los usuarios

- Se encarga de realizar el reporte de los casos presentados, debe estar pendiente de las respuestas que son enviadas a través de la cuenta de correo soporte@indelat.com.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE INCIDENTES DE SOPORTE TECNICO	
	Código: IND-P-051 Versión: 1	Página: 4 de 6

6.2 PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad
Usuario	<ol style="list-style-type: none"> Realiza el reporte del caso presentado vía correo electrónico a la cuenta de correo soporte@indelat.com. En caso no tener el servicio de correo disponible o se trate de una emergencia fuera del horario de oficina (Horario de oficina Soporte Técnico: De lunes a viernes, de 07:30 a 18:00 horas, Refrigerio de 13:00 a 14:00 horas sábados de 07:30 a 13:00 horas) puede llamar directamente a los teléfonos 950 677662.. <p>Condiciones de registro de incidentes Soporte técnico</p> <ul style="list-style-type: none"> El correo debe estar dirigido a soporte@indelat.com. El correo debe tener en el campo “Asunto” un nombre referencial del problema (No escribir el detalle del problema. Máximo 100 caracteres). En el cuerpo del mensaje se debe explicar el problema presentado detallando la mayor cantidad de datos posibles para un mejor entendimiento Se puede adjuntar las pantallas de error para facilitar la identificación del problema.
Propietario del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> Recibido el incidente, analiza los casos presentados de acuerdo con la urgencia y orden de llegada de estos. Solicita autorización especial o asesoría de atención al nivel superior en los casos que se encuentren fuera de los lineamientos establecidos. Atiende los casos presentados, ejecutando las acciones correctivas necesarias especificadas en el Anexo 7.2 o asesorando en el procedimiento que debe seguir el usuario. Registra las implementaciones ejecutadas en la atención de cada incidente presentado, en caso se haya reportado directamente, debe registrar el incidente desde el inicio. Se debe considerar que, si el Propietario del Servicio se encuentra fuera de oficina, el registro de los incidentes los debe realizar cuando haya retornado a esta. <p>Acciones por caso específico</p> <p>a. Falla de Software (Programas)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si la falla es de software (Office, PDT, Acrobat, etc.) se procede a configurar y/o reinstalar el aplicativo según sea el caso.


- Si es un problema con el sistema operativo, se realizará backup de la información del usuario (relativo a sus funciones y responsabilidades asignadas), luego se formatea el disco duro y se procede a realizar una nueva instalación. Posteriormente, se instalan y configuran todas las aplicaciones que utiliza el usuario. Finalmente se restaura la información en las rutas de origen previamente registradas.

b. Falla de equipos

- En caso de una falla de hardware, se evalúa si el equipo se encuentra dentro del plazo de garantía, si es así, se pone en conocimiento del usuario y se tramita la garantía.
- Si el equipo está fuera del plazo de garantía, se procede con la reparación de la falla.
- Si el grado o naturaleza de la falla ocasiona que el equipo no pueda recuperarse, o que económicamente no sea adecuado, se debe realizar el cambio de la unidad. Para ello, se informa a la Gerencia de Tecnología de Información la situación presentada para evaluación y aprobación de la compra. En caso de requerir el cambio de unidades principales (CPU, laptops, terminales, impresoras) debe seguir el procedimiento **IND-P-050 Atención de solicitud de equipos**; de lo contrario, se inicia una gestión de compra de manera simple en base a los lineamientos del procedimiento de compras.
- Cuando el equipo tenga que ser retirado de la ubicación del usuario para reparación, se le asignará un equipo de reemplazo temporal hasta la devolución de este.
- Si el equipo es internado en las oficinas de Soporte Técnico, el plazo máximo para la devolución de este es de 24 horas útiles, de no poder cumplir este plazo se debe informar a la Jefatura de Tecnología de Información para realizar las coordinaciones respectivas con el responsable del área.

c. Revisión de anexos

- En estos casos, el personal de Soporte Técnico verifica el problema para determinar si es un problema en la línea o en el equipo telefónico. En el segundo caso, se

	PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE INCIDENTES DE SOPORTE TECNICO	
	Código: IND-P-051 Versión: 1	Página: 6 de 6

	<p>informará si es por una mala configuración o falla de equipo en cuyo caso se deberá reemplazar la unidad.</p> <p>d. Rotación de equipos de computo</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El cambio de ubicación de equipos de cómputo solo puede ser realizado por personal de Soporte Técnico; previamente debe ser solicitado por la Supervisión, Jefatura y/o Gerencia del área respectiva. ➤ Antes de realizar el cambio de ubicación, el Propietario del Servicio verifica que el nuevo destino del equipo cumpla con las condiciones para la instalación. En caso no se cumpla con este requisito, se informará al usuario solicitante para su regularización y no se podrá instalar el equipo. <p>e. Fallas de red</p> <p>En los casos de falla de red se debe determinar si el problema es interno o externo, es decir si pertenece a la red local o al enlace dedicado entre sedes. En el primero de los casos se debe identificar el punto que reporta el error; si el problema se registra en el cableado es necesario iniciar las gestiones respectivas con un proveedor externo para la solución del impase. En el caso de problemas en la línea dedicada, este debe ser reportado de manera inmediata al proveedor de telecomunicaciones, adicionalmente, se debe informar a la Jefatura de Tecnología de Información y Jefaturas de las sedes afectadas</p> <p>f. Otros casos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deben ser coordinados con la Jefatura de TI.
--	--

6. Registros

Código	Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo de conservación
IND-R-310	Software Freshdesk	Jefatura de TI	Indefinido

7. Anexos