



INDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. FINALIDAD.....	3
3. ALCANCE	3
4. BASE LEGAL	3
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDADES	4
7. DISPOSICIONES GENERALES.....	4
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
9. REGISTROS	5





Código	GCPS-GSI-006
Versión	01
Página	3 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el lineamiento para regular el uso del sistema de mesa de ayuda "Help Desk" de la Gerencia de Sistemas de Información, con los usuarios que tiene EMAPE S.A.













2. FINALIDAD

Regular el tratamiento que la Entidad debe dar al sistema de mesa de ayuda "Help Desk" de la Gerencia de Sistemas de Información, con el fin de asegurar su correcta funcionalidad.

3. ALCANCE

Las disposiciones señaladas en el presente procedimiento se administrarán por la Gerencia de Sistemas de Información y el personal que depende de ella.

4. BASE LEGAL

-  _____
-  _____ y _____ la
-  _____ y
-  _____
-  _____
-  _____
-  _____
-  _____
-  _____
-  Resolución de Contraloría N° 072-98-CG, Normas Técnicas de Control Interno para Sistemas Computarizados, Codificada como Norma 500-01 al 500-08.
-  Norma Técnica Peruana, "NTP-ISO/IEC17799:2004 EDI - Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 1ª Edición".
-  Reglamento de Organización y Funciones vigente.





5. DEFINICIONES

- **Sistema Help Desk:** Sistema de gestión de incidencias que permite al personal de la Gerencia de Sistemas de Información registrar y gestionar las incidencias de los usuarios.
- **Incidencia:** Cualquier problema o falla que afecta el funcionamiento normal de un sistema de información.
- **Incidencia:** TI. un

Información

- 7.2 La Gerencia de Sistemas de Información es registro de incidencias.
- 7.3 El registro de tickets en el Sistema Help Desk se realiza cuando:
- a) El usuario solicita atención de requerimiento a través de correo electrónico y/o llamada telefónica.
 - b) El personal de la Gerencia de Sistemas de Información detecta alguna incidencia.
- 7.4 El servidor donde se encuentra instalado el Sistema Help Desk se mantienen en un ambiente cerrado y debidamente ventilado con acceso restringido.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 8.1 Al ocurrir alguno de los casos descritos en el punto 7.3, el personal de la Gerencia de Sistemas de Información ingresa con su usuario y contraseña al Sistema Help Desk e inmediatamente procede a crear la incidencia.
- 8.2 Se crea la incidencia en la pestaña Crear Incidencia del módulo del Help Desk. El personal de la Gerencia de Sistemas de Información registra la incidencia indicando el nombre del personal que estará a cargo de la atención teniendo en cuenta la naturaleza de la incidencia, además registra el título, descripción, categoría, prioridad de atención y estado de la incidencia, nombre de usuario que necesita atención y la gerencia a la que pertenece.
- 8.3 Se registra la prioridad de la incidencia, las cuales pueden ser:
- Bajo/Medio: Personal en general (dependiendo de la incidencia)
 - Alto: Gerentes



 emape s.a. EMPRESA MUNICIPAL ADMINISTRADORA DE PEAJE DE LIMA	PROCEDIMIENTO: USO DEL SISTEMA DE MESA DE AYUDA "HELP DESK"	Código	GCPS-GSI-006
		Versión	01
		Página	5 de 5

- Crítico: Alta Dirección

8.4 La incidencia tendrá cuatro estados: Abierto, En progreso, Esperando por respuesta y Cerrado.

8.5 El estado Abierto se coloca cuando se crea la incidencia.

8.6 El estado En progreso se coloca cuando el Personal de TI está atendiendo al usuario.

8.7 El estado Esperando por respuesta se coloca cuando por algún motivo el Personal de TI no encontró al usuario en el lugar de atención, o se encuentra en espera de alguna información por parte del usuario, necesaria para continuar con la atención.

8.8 El estado Cerrado se coloca cuando el personal ha finalizado la atención al usuario.

9. REGISTROS

- Registro de incidencias en el sistema Help Desk.

