

Clasificación del Proceso de Nivel 2	Soporte	Dueño del Proceso	Jefe/a de la OTI		
Objetivo	Brindar atención a los eventos o debilidades reportados por los usuarios sobre los servicios brindados por la OTI y de seguridad de la información, con el objetivo de garantizar la operatividad de los mismos.	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> - OTI, Unidades de organización de la SUNAS - Desde el registro del evento o debilidad en el Sistema de Mesa de Ayuda por parte del usuario, hasta la solución del evento o debilidad, la comunicación al usuario y el registro del cierre de la atención. 		
Matriz de Documentos Externos	Ver GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos	Control de Registros	Ver GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso	Indicadores	Ver GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador
Controles	Reporte de incidencias del Sistema de Mesa de Ayuda				

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
- Usuario (persona que utiliza y/o interactúa con los sistemas de la organización)	- Debilidad y/o evento reportado en el Sistema de Mesa de Ayuda o al correo electrónico (mesadeayuda@sunass.gob.pe)	Ver diagrama del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Reporte del Sistema de Mesa de Ayuda - Correo electrónico generado automáticamente por el Sistema de Mesa de Ayuda informando el registro, cambio de estado o asignación de personal, cierre de ticket, etc. - Bitácora de Gestión de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información actualizada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso: Seguimiento y medición de indicadores - Usuario - Oficial de Seguridad Digital

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> - 01 Oficial de Seguridad Digital - 01 Asistente de Infraestructura de Redes y Comunicaciones - 01 Apoyo en las Labores de Desarrollo del Área de Sistemas e Informática - 01 Especialista en Programación de Sistemas de Información - 01 Coordinador/a de Desarrollo de Sistemas Administrativos - 01 Coordinador/a de Infraestructura Tecnológica - 01 Coordinador/a de Desarrollo de Sistemas de Negocio - 01 Especialista en Sistemas - 01 Soporte Técnico - 02 Apoyo en las Labores de Soporte del Área de Sistemas e Informática - 01 Programador de Sistemas de Información - 01 Diseñador/a web para Sistemas de Información 	- Sede Central	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Mesa de Ayuda - Anydesk 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadoras personales. - Laptops 	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente ventilado, con buena iluminación, con bajo nivel de ruido. - Buen clima laboral, con buenas relaciones interpersonales, con desarrollo de trabajo colaborativo.

Diagrama del Proceso

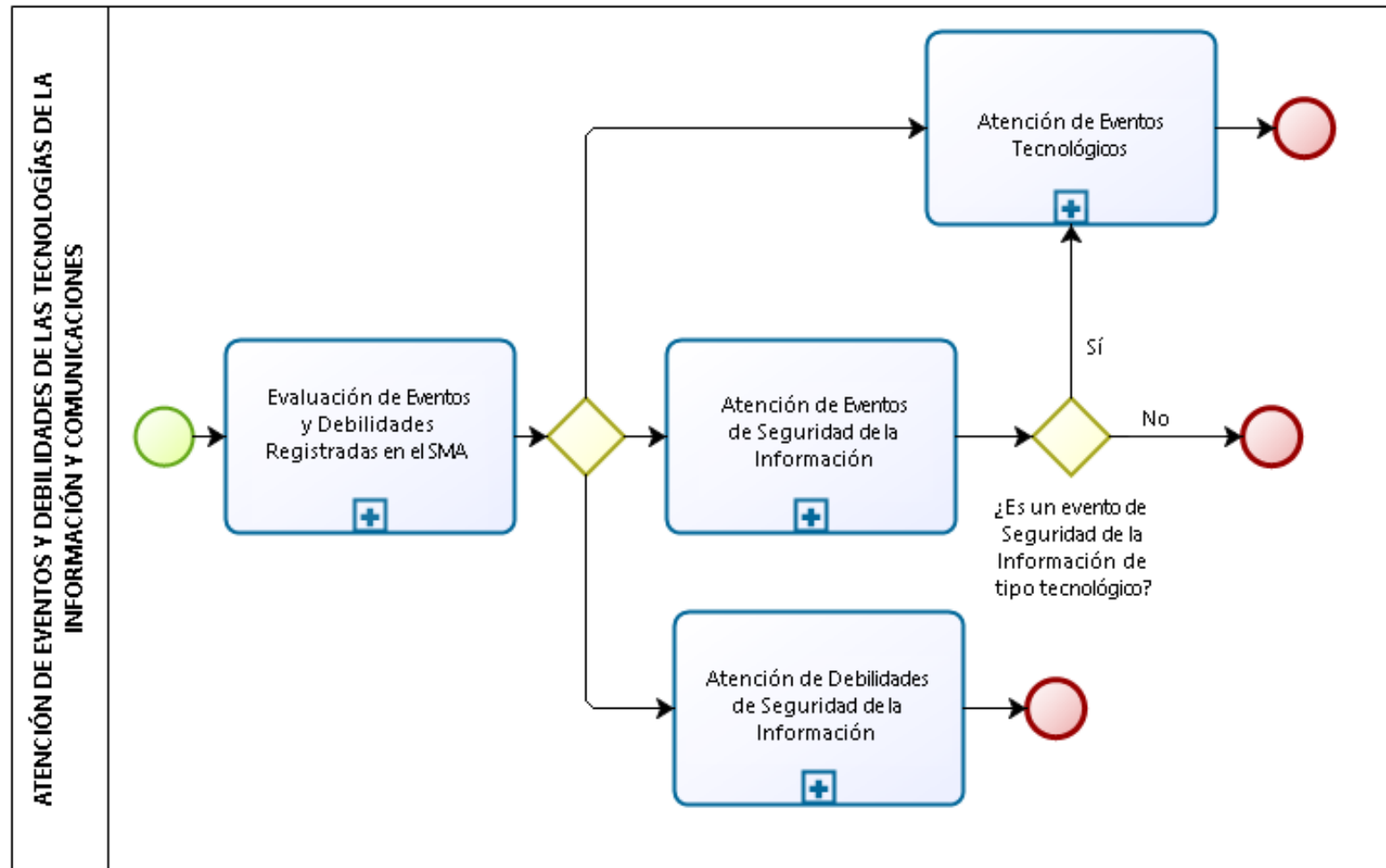


Diagrama del Proceso

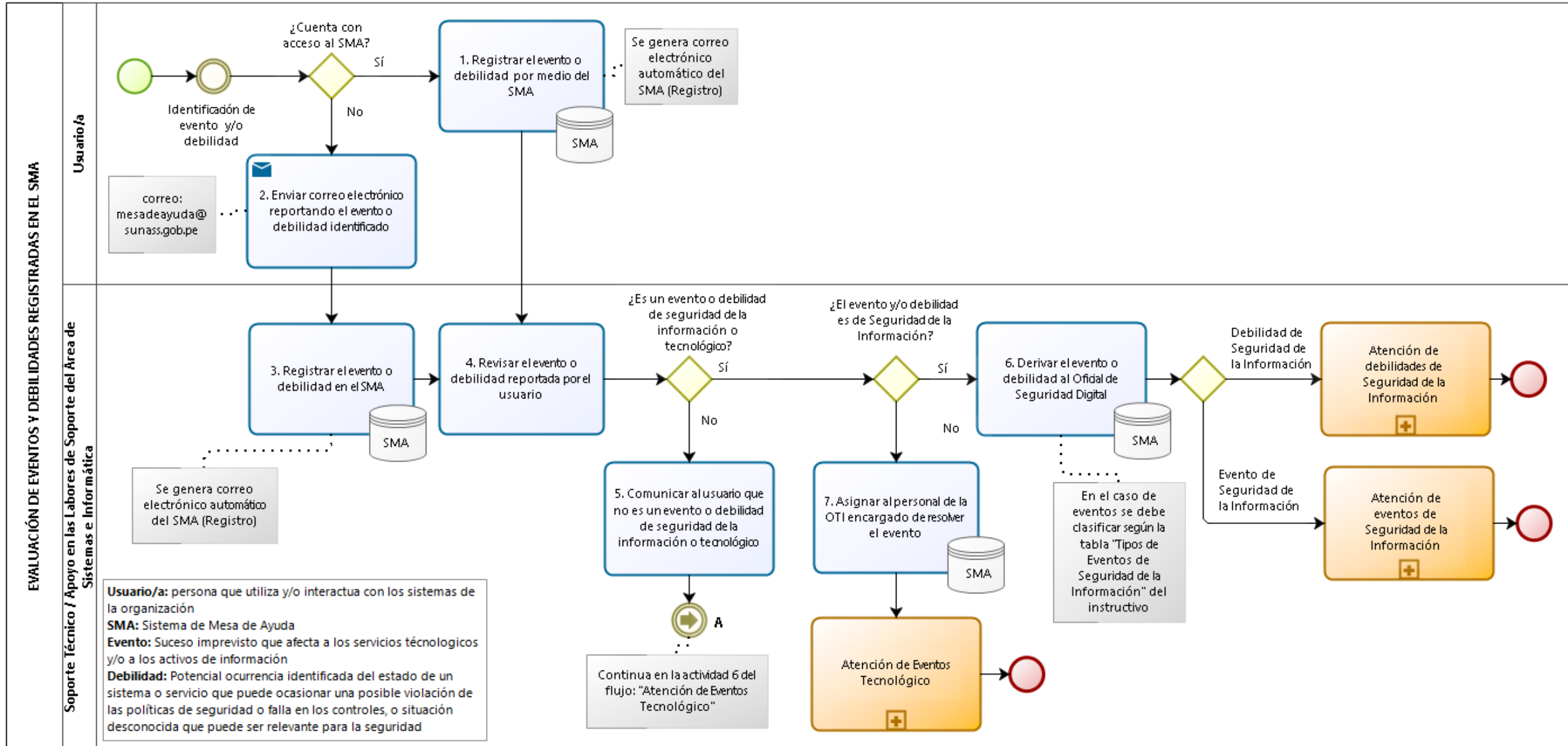


Diagrama del Proceso

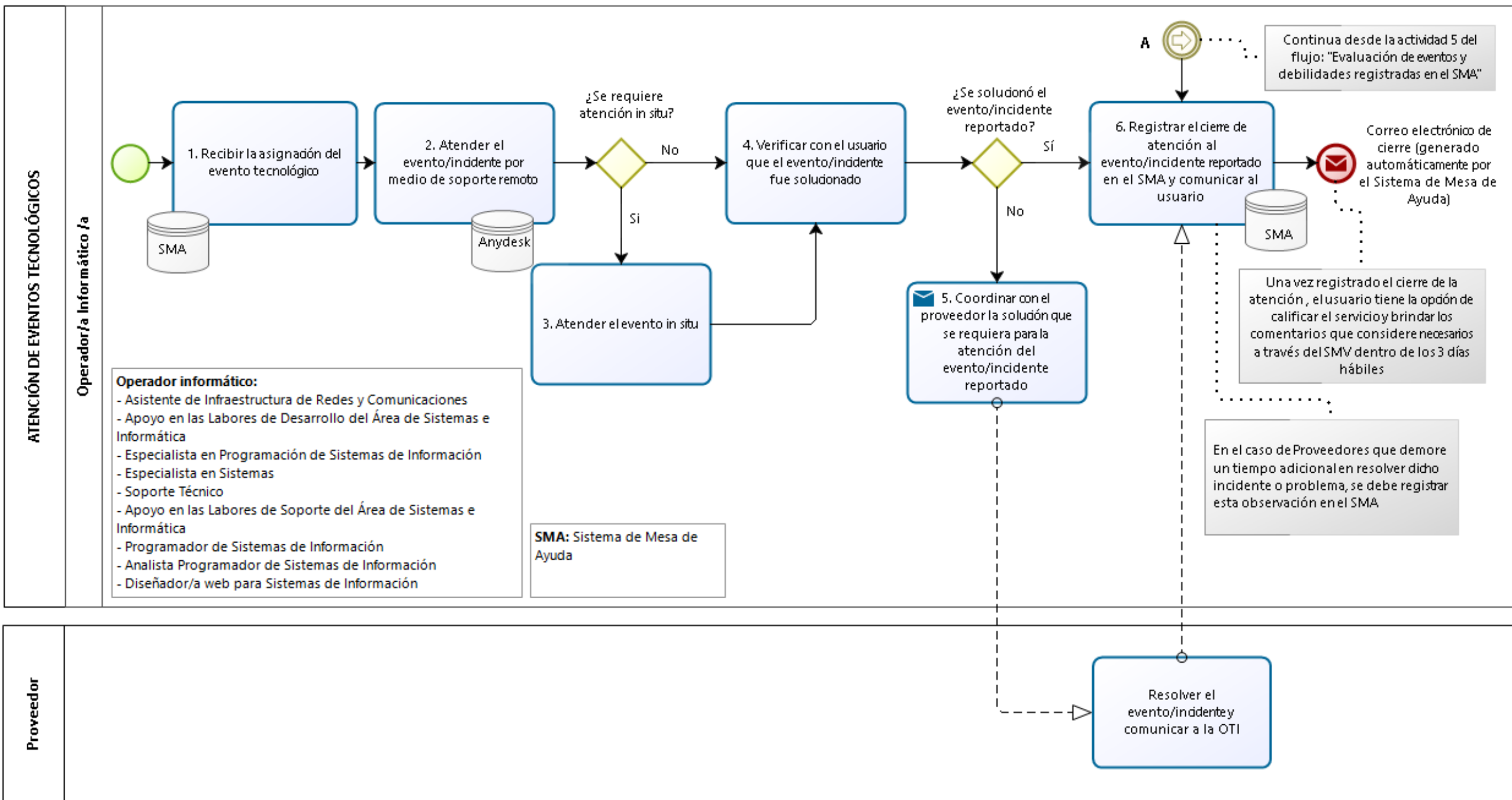


Diagrama del Proceso

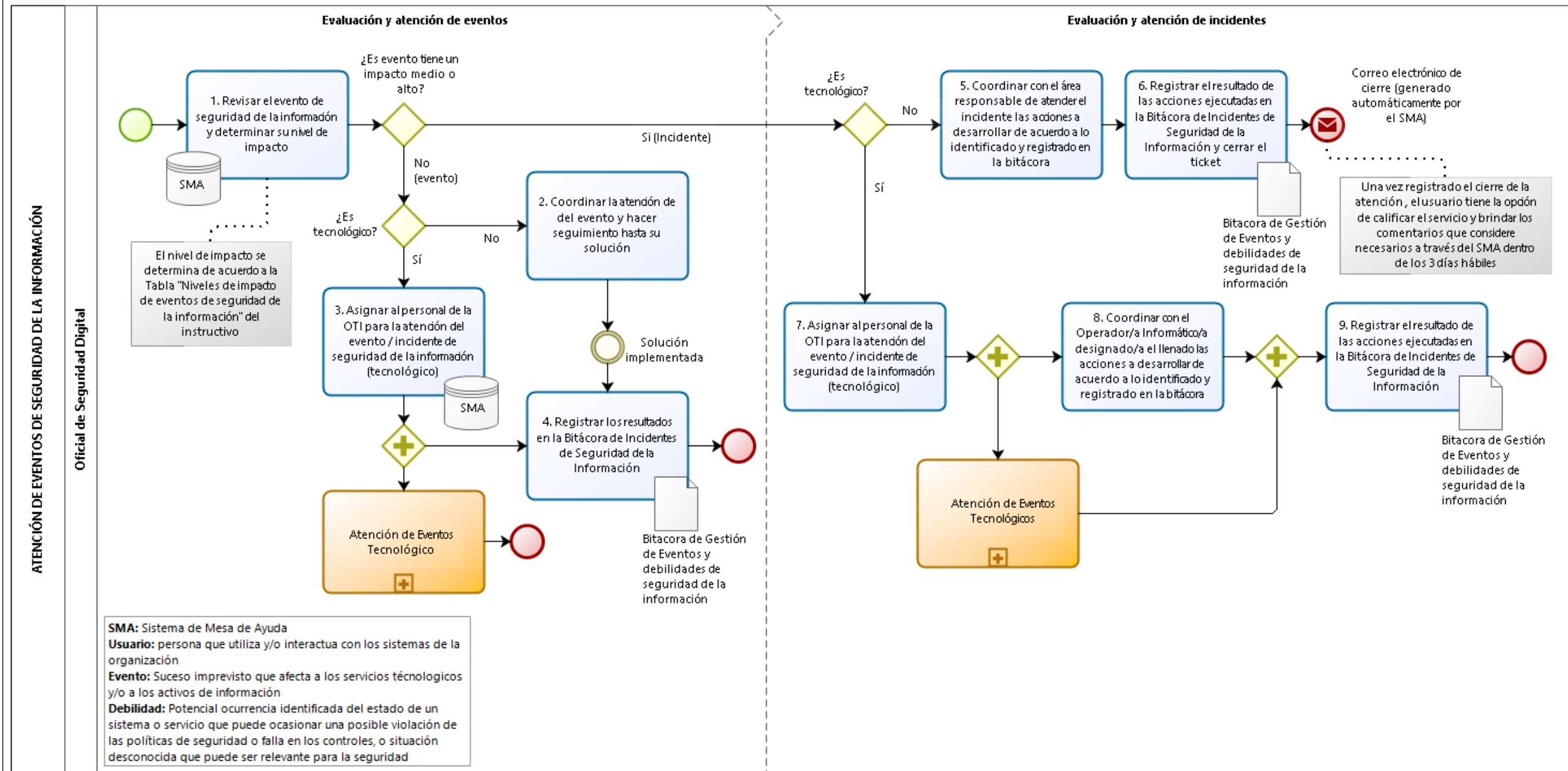
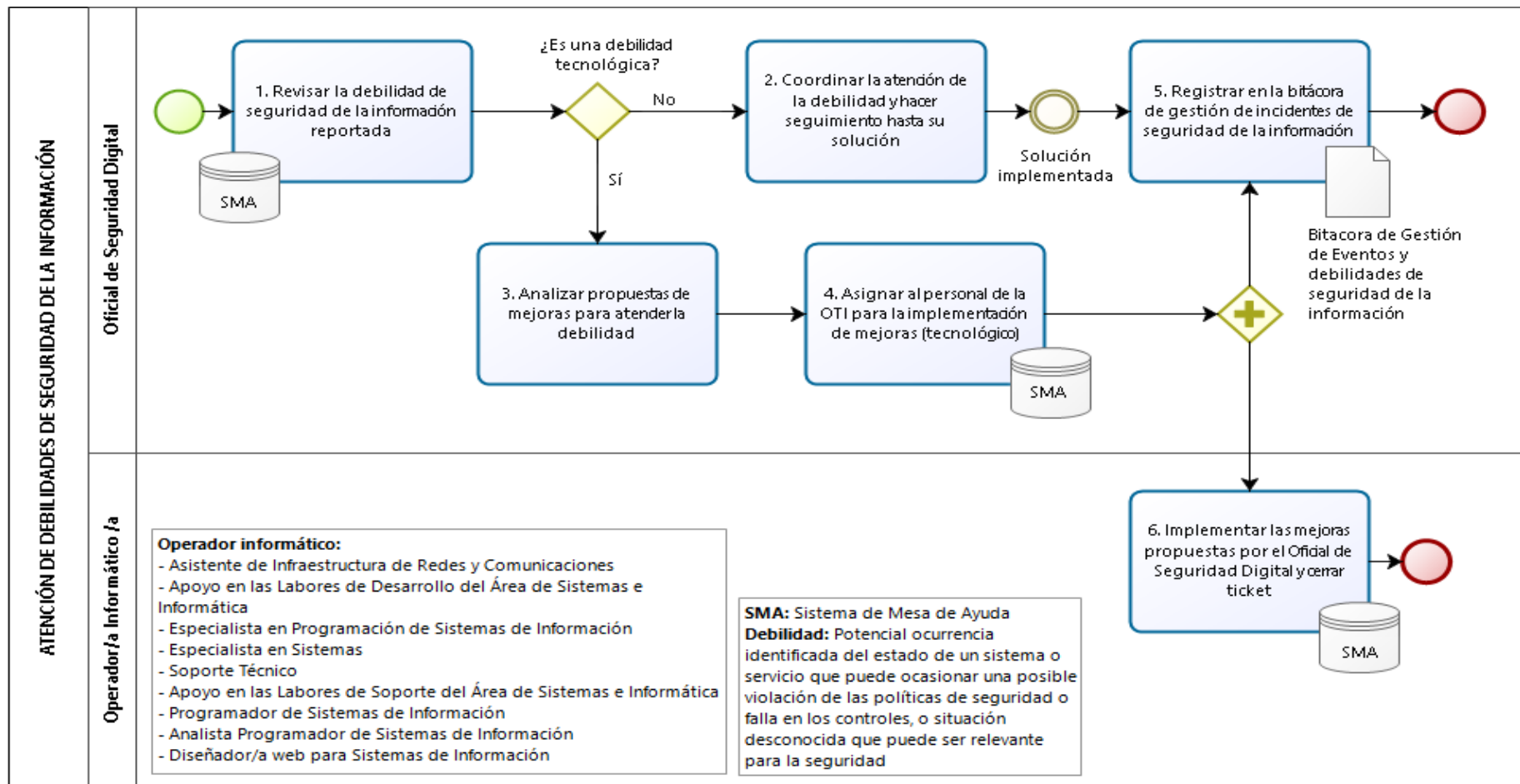


Diagrama del Proceso



Control de Cambios

N°	Ítems	Descripción del Cambio
1	Nombre del Proceso	Se modificó el nombre de "Atención de Incidencias y Problemas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones" por "Atención de Eventos y Debilidades de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones"
2	Código	Se modificó el código del proceso de "GTI-AIP-CR-N2" por "GTI-AED-CR-N2" debido a la modificación del nombre del proceso, para ello se consideró lo establecido en el numeral 3 del Anexo N° 1 del procedimiento "Elaboración, modificación y control de la información documentada".
3	Dueño del Proceso	Se modificó el dueño del proceso de "Soporte Técnico" por "Jefe/a de la OTI".
4	Objetivo	Se precisó que el proceso también tiene como objetivo atender eventos de Seguridad de la Información.
5	Alcance	Se agregó el siguiente párrafo: "Desde el registro del evento o debilidad en el Sistema de Mesa de Ayuda por parte del usuario, hasta la solución del evento o debilidad, la comunicación al usuario y el registro del cierre de la atención".

Control de Cambios

N°	Ítems	Descripción del Cambio
6	Entradas	Se modificó "Incidente o problema" por "Debilidad y/o evento".
7	Salidas	<ul style="list-style-type: none"> - Se eliminaron las siguientes salidas: Correo electrónico del registro de incidente o problema, correo electrónico de cierre (generado automáticamente por el Sistema de Mesa de Ayuda) y correo electrónico de coordinación con el proveedor. - Se modificó la redacción de las siguientes salidas: "Reporte de incidencias del Sistema de Mesa de Ayuda" por "Reporte del Sistema de Mesa de Ayuda" y "Correo electrónico de registro (generado automáticamente por el Sistema de Mesa de Ayuda)" por "Correo electrónico generado automáticamente por el Sistema de Mesa de Ayuda (registro, cambio de estado o asignación de personal, cierre de ticket, etc.)". - Se agregó la salida "Bitácora de Gestión de Eventos y Debilidades de Seguridad de la Información".
8	Clientes	Se agregó como cliente "Proceso: Seguimiento y medición de indicadores" y "Oficial de Seguridad Digital".
9	Recursos Humanos	Se agregó el personal que cumple el rol de "Operador Informático" (Ver nota del Diagrama del Proceso).
10	Instalaciones	Se modificó "Piso 2 de la Sede Central (OTI)" por "Sede Central"
11	Sistemas Informáticos	Se agregó como sistema de información "Anydesk"
12	Ambiente para la Operación del Proceso	Se precisó las condiciones del clima laboral para el trabajo en oficina
13	Diagrama del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Se dividió el proceso en cuatro etapas "Evaluación de Eventos y Debilidades registradas en el SMA", "Atención de debilidades de Seguridad de la Información", "Atención de eventos de Seguridad de la Información" y "Atención de Eventos Tecnológicos". - Se precisó que los eventos de Seguridad de la Información serán derivados y evaluados por el Oficial de Seguridad Digital.

(*) Los cambios señalados son respecto a la versión anterior.

Actualizado por:		Revisado por:	Aprobado por:
Grover Omar Sotelo López Oficial de Seguridad Digital	Edgar Fernando Rodriguez Romero Especialista en Infraestructura Tecnológica	Kelly Elizabeth Paz Orellana Jefe (e) de la Unidad de Modernización	Marco Antonio Mena Miranda Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información