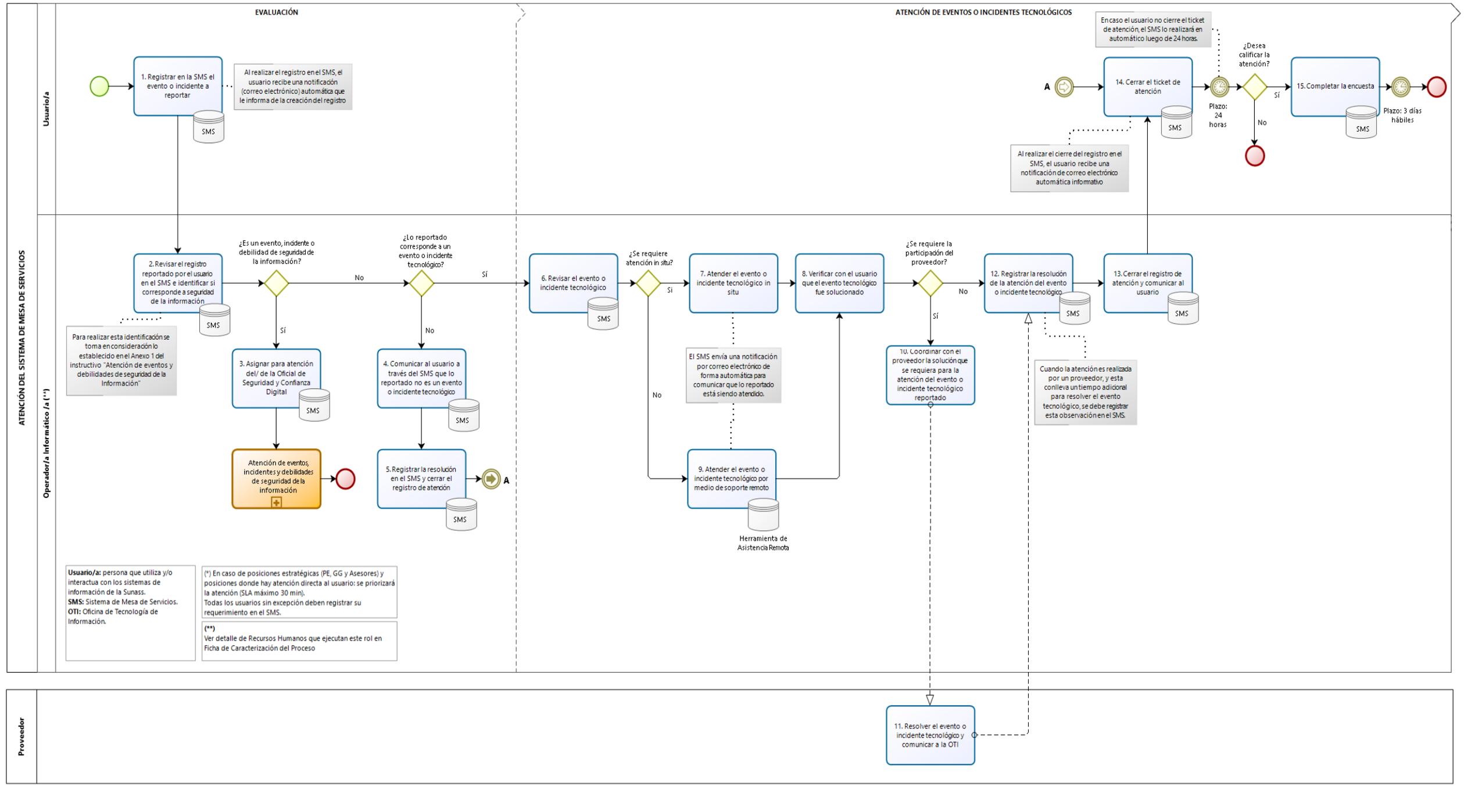


<b>Clasificación del Proceso de Nivel 2</b>	Soporte	<b>Dueño del proceso</b>	Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información	
<b>Objetivo</b>	Brindar atención de los eventos o incidentes reportados por los usuarios en el Sistema de Mesa de Servicios que afectan el funcionamiento de los sistemas de información y/o equipos informáticos de la Sunass administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información, con la finalidad de garantizar la operatividad de los mismos.		<b>Alcance</b>	- OTI, Unidades de organización de la Sunass. - Desde el registro del evento, incidente o debilidad en el Sistema de Mesa de Servicios, la revisión de lo reportado hasta la atención y cierre del registro en este sistema.
<b>Matriz de Documentos Externos</b>	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	<b>Control de Registros</b>	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	<b>Indicadores</b> -
<b>Controles</b>	SLAs (tiempo estimado de solución) del Catálogo de la Mesa de Servicios			

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
- Usuario (persona que utiliza y /o interactúa con los sistemas y equipos informáticos de la organización).	- Eventos o incidentes reportados por los usuarios en el Sistema de Mesa de Servicios.	Ver diagrama del proceso	- Evento o incidente tecnológico atendido. - Evento, incidente o debilidad de seguridad de la información trasladada al/ a la Oficial de Seguridad y Confianza Digital. - Reporte del Sistema de Mesa de Servicios.	- Usuario - Proceso: Atención de eventos, incidentes y debilidades de seguridad de la información. - Proceso: Medición, análisis, evaluación y seguimiento de los indicadores.

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos y Unidades de Transporte	Ambiente para la Operación del Proceso
<u>Equipo de infraestructura</u> - 1 Analista en redes, comunicaciones y seguridad informática - 1 Especialista en arquitectura de soluciones de TI - 1 Especialista en infraestructura tecnológica - 1 Asistente de infraestructura  <u>Equipo de desarrollo</u> - 1 Analista en sistemas de información - 1 Coordinador de desarrollo tecnológico - 1 Programador de sistemas de información - 1 Especialista en desarrollo de sistemas - 1 Especialista en programación gis - 1 Especialista en sistemas de información geográfica GIS  <u>Equipo Soporte</u> - 2 Soporte técnico - 1 Asistente técnico de soporte - 1 Asistente de soporte de tecnologías de información - 1 Apoyo en soporte técnico	Sede Central	- Sistema de Mesa de Servicios - Herramienta de Asistencia Remota	- Computadoras personales. - Laptops	- 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



**Control de Cambios**

N°	Ítems	Descripción del Cambio
-	-	Versión inicial del documento

**Elaborado por:**

Ricardo Javier Vasquez Rodriguez  
Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de Información

**Revisado por:**

Kelly Elizabeth Paz Orellana  
Jefa de la Unidad de Modernización

**Aprobado por:**

José Antonio Callirgos Paz  
Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información