



RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 423 -2019-MPH/GM

Huancayo, 09 SEP 2019

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

VISTO:

El Informe N° 173-2019-MPH/GPP/SGTIC de fecha 10 de junio de 2019, Informe N° 44-2019-MPH-GPP/UR, Proveído N° 393-2019-MPH/GPP, Informe N° 352-2019-MPH/GPP-SGTIC, e Informe Legal N° 747-2019-GAJ/MPH; y

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, en concordancia con el Artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia; dicha autonomía radica en la facultada de ejercer actos de gobierno administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, mediante Informe N° 173-2019-MPH/GPP-SGTIC, de fecha 10 de junio de 2019, la Sub Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación, eleva a la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto la propuesta de Directiva sobre Normas y Procedimientos para Reportar Averías y Servicios al Usuario de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Municipalidad Provincial de Huancayo;

Que, con Informa N° 44-2019-MPH-GPP/UR, de fecha 17 de junio de 2019, la Unidad de Racionalización opina favorable y continuar con su trámite. Asimismo, con Proveído N° 393-2019-MPH/GPP, de fecha 18 de junio de 2019, la Gerencia de Planeamiento Presupuesto, deriva a la Sub Gerente de Tecnología de la Información y Comunicación, para continuar con su trámite;

Que, con Informe Legal N° 747-2019-GAJ/MPH, de fecha 22 de junio de 2019, la Gerencia de Asesoría Jurídica concluye: aprobar la Directiva "Normas y Procedimientos para Reportar Averías y Servicios al Usuario de Tecnologías de la Información y Comunicación en la Municipalidad Provincial de Huancayo",

Que, mediante Informe N° 352-2019-MPH/GPP-SGTIC de fecha 05 de setiembre de 2019, la Sub Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación, eleva los actuados a Gerencia Municipal, para su aprobación;

Que, la Sub Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación es la Unidad orgánica de asesoramiento encargada de dirigir las actividades técnicas relacionadas con los recursos informáticos, de sistemas y comunicaciones de la Municipalidad Provincial de Huancayo, conforme dispone el Artículo 34° del Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF de la Municipalidad Provincial de Huancayo;

Que, el citado Reglamento, prescribe en literales específicos del Artículo 35°, que son funciones de esta unidad orgánica: i) Administrar los recursos informáticos de la plataforma tecnológica, que comprende los equipos informáticos, los recursos de conectividad y de comunicación, así como los sistemas operativos, de administración y de información de uso institucional. j) Proponer, dirigir y ejecutar el plan anual de mantenimiento y de contingencia de la infraestructura tecnológica, que asegure la continuidad de la gestión municipal, así como diseñar e implementar sistemas de respaldo (copias de seguridad). l) Formular, elaborar y ejecutar el plan de contingencias informáticos y de comunicaciones, para garantizar la normal operatividad de la RED los servicios de Internet, correo electrónico y transmisión de data (...). o) formular, actualizar y proponer la normatividad interna de su competencia;

Que, la presente directiva tiene como objetivo disponer de normas y procedimientos que regulen el uso de los medios y niveles que tiene los usuarios de tecnologías de información y de comunicación (TIC) de la Municipalidad Provincial de Huancayo, para reportar averías y/o fallos de los recursos TIC, haciendo de los servicios de asistencia y soporte técnico (Mesa de ayuda – Help Desk) que demandan los usuarios, un servicio permanente efectivo y eficiente;

Por tales consideraciones y en uso de las facultades conferidas por el Decreto de Alcaldía N° 008-2016-MPH/A, concordante con el artículo 85° del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS - Texto Único Ordenado



RESOLUCION DE GERENCIA MUNICIPAL N° 423 -2019-MPH/GM

de la Ley N° 27444 del Procedimiento Administrativo General y artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972:

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APRUÉBESE la "Directiva N° 006-2019-MPH/GM, denominada: "Normas y Procedimientos Para Reportar Averías y Servicios al Usuario de Tecnologías de la Información y Comunicación en la Municipalidad Provincial de Huancayo" que consta de nueve (9) acápite, en siete (07) páginas, un (01) anexos y que forma parte de la esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. - ENCÁRGUESE el cumplimiento de la presente Resolución a la Sub Gerencia de Tecnología de Información y Comunicación, así como su publicación en el portal de la Institución (www.munihuancayo.gob.pe).

ARTICULO TERCERO. - NOTIFIQUESE la presente Resolución a todas las Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huancayo, para su estricto cumplimiento.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO

Ing. Alberto Perez Martel
GERENTE MUNICIPAL



DIRECTIVA N° 006-2019-MPH/GM

“NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA REPORTAR AVERIAS Y SERVICIOS AL USUARIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAYO”

I. OBJETIVO

Disponer de normas y procedimientos que regulen el uso de los medios y niveles que tiene los usuarios de tecnologías de información y de comunicación (TIC), de la Municipalidad Provincial de Huancayo, para reportar averías y/o fallos de los recursos TIC, haciendo de los servicios de asistencia y soporte técnico (Mesa de ayuda – Help Desk) que demandan los usuarios, un servicio permanente efectivo y eficiente.

II. FINALIDAD

Establecer procedimientos para facilitar a los usuarios de los servicios de Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC) de la Municipalidad Provincial de Huancayo, medios y niveles para reportar averías y/o fallos de los recursos TIC, y solicitar el servicio de asistencia y soporte técnico, asegurando la atención de los requerimientos mediante procedimientos efectivos de respuesta

III. ALCANCE

Las disposiciones señaladas en la presente directiva, son de aplicación para todas las unidades orgánicas de la Municipalidad Provincial de Huancayo, conformadas por los usuarios de tecnologías de información y de comunicación (TIC) de la sede central y de las unidades territoriales.

IV. BASE LEGAL

4.1. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

4.2. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.

4.3. Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.

4.4. Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (AGSST)).

4.5. Ley N° 30057 y su Reglamento General – Decreto Supremo N° 040-2014-PCM; Ley que establece el régimen único y exclusivo para las personas que presentan servicios en las entidades públicas.

4.6. Decreto Legislativo N°1057, “Decreto Legislativo que Regula el Régimen Especial de la Contratación Administrativa de Servicios”.

4.7. Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de las buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información 2ª Edición, en todas las Entidades Integrantes del Sistema Nacional de Informática”.

4.8. Resolución de la Comisión de Normalización y Fiscalización de barreras comerciales no arancelarias N° 129-2014/CNB-INDECOPI, resolución que aprueba la NTP-ISO/IEC 27001:2014, sobre tecnología de la información y otros.

4.9. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, que apruébalas normas de control interno.





V. DEFINICION DE TERMINOS

5.1. Asistencia y soporte técnico (Mesa de ayuda – Help Desk):

Son las actividades que realiza un equipo de profesionales y/o técnicos para un público usuario que demanda asistencia especializada sobre un asunto o tema específico de tecnología de información y de comunicación (TIC), la que puede darse de distintas formas y por medios diversos, tales como:

- 5.1.1. Atención de consultas en líneas (ON Line) vía internet / Intranet.
- 5.1.2. Atención de consultas vía teléfono
- 5.1.3. Atención de consultas vía correo electrónico
- 5.1.4. Atención de servicios de forma personalizada
- 5.1.5. Atención de servicios con gestión del conocimiento
- 5.1.6. Otros que se vinculen con la mesa de ayuda

5.2. AVERIA:

Avería se define o presume como un daño físico de algo que dejó de funcionar o que puede estar funcionando, pero con limitaciones; en cualquiera de los casos es una señal que advierte de una situación problemática que demanda la presencia de personal especializado del servicio de Help Desk (mesa de ayuda) de la Sub Gerencia Tecnologías de Información y de Comunicación.

5.3. GESTION DEL CONOCIMIENTO:

Concepto aplicado en las organizaciones y que tiene como finalidad transferir el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar en donde se va a emplear; implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo en beneficio de una determinada organización.

5.4. INCIDENTE:

Los incidentes son el resultado de fallos y errores de una infraestructura de TI, como tal está relacionado con la operatividad y/o inoperatividad de un determinado activo TIC sea este tangible o intangible (PC, Impresora, Software, etc.); el incidente es un hecho que reporta un fallo o avería en general.

5.5. MEDIOS:

Son los canales de comunicación y la modalidad que tiene el usuario para reportar las incidencias, averías y/o fallos que pueden tender recursos de tecnologías de información y de comunicación (TIC) que emplea para el cumplimiento de sus actividades laborales.

5.6. NIVELES:

Es el grado de complejidad que presenta o puede tener una avería, el mismo que habiendo sido reportado como incidente exigirá la asignación de un determinado recurso, lo que significa que la asignación del personal de soporte estará en función del grado de complejidad del incidente reportado, pudiendo ser este personal de soporte de tecnologías de información y de comunicación (TIC) con conocimientos básicos, intermedio y/o avanzado.

5.7. RECURSOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC):

Son todos los equipos electrónicos tanto de hardware como de software vinculado a la actividad informática y de comunicaciones, los que de forma organizada y sistemática participan de las labores cotidianas del ser humano. Podemos decir también que son aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información.





Tener en cuenta que las tecnologías de la información están generalmente asociadas con las computadoras, internet, comunicaciones y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

5.8. SERVICIOS DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC):

Son todas las actividades vinculadas a los servicios informáticos y de comunicaciones, dentro de la cual están comprendidos los sistemas computacionales y de comunicaciones basado en hardware, así como los servicios no tangibles como la identificación de procesos, automatización de procedimientos a través del desarrollo de aplicaciones, orientación técnica sobre operación de equipos, mantenimiento y elaboración de normas técnicas, capacitación en recursos de tecnologías de información y de comunicación (TIC) y afines

5.9. SERVICIO AL USUARIO:

Es la interacción que se da entre el proveedor del servicio y el solicitante del mismo, una relación cuyo resultado final debe ser la satisfacción del cliente, el mismo que ocurre luego de haberse solucionado un determinado problema.

5.10. SATISFACCION AL CLIENTE:

Es la percepción que tiene el usuario cliente sobre el grado en que se ha cumplido o atendido sus necesidades y/o expectativas, donde los parámetros de oportunidad, efectividad y eficacia juegan un rol importante en la medición del servicio.

5.11. USUARIO TIC:

Son las personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Huancayo, quienes para el cumplimiento de sus labores cotidianas tienen asignado un determinado equipo de cómputo y/o sistema informático.

5.12. USUARIO FINAL:

Si bien existe una relación de afinidad entre la definición de Usuario TIC con Usuario Final, este último para los efectos de la presente directiva se enfoca en el personal que bajo cualquier régimen laboral o de contratación, presta servicios en la Municipalidad Provincial de Huancayo, es decir aquellos que para el cumplimiento de sus actividades requieren de los servicios especializados del área técnica a cargo de la asistencia y soporte técnico sobre recursos TIC.

VI. RESPONSABLES

6.1. Los jefes de las Unidades Orgánicas, tienen las siguientes responsabilidades:

- 6.1.1. Disponer que el personal a su cargo, tome conocimiento del alcance de la presente directiva, verificando el cumplimiento de los procedimientos descritos.
- 6.1.2. Exigir al personal bajo cualquier régimen laboral o de contratación cumplir las disposiciones de la presente directiva, en lo que concierne a reportar las averías y solicitar los servicios de asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) relacionado con los recursos de Tecnologías de la Información y de Comunicación (TIC).

6.2. El Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones, es responsable de:

- 6.2.1. Mantener disponible los servicios inherentes a la asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) para los usuarios finales de la Municipalidad Provincial de Huancayo, habilitando las herramientas y los recursos que sean necesarios para hacer de este servicio una labor de alta disponibilidad y eficiencia.
- 6.2.2. Llevar el registro de las averías, así como de los requerimientos de asistencia y soporte técnico que formulan los Usuarios finales en el día a día, para lo cual





dispondrá de un registro de novedades que estará a cargo del personal técnico especializado en operaciones de recursos TIC.

- 6.2.3. Elaborar informes estadísticos mensuales sobre las asistencias técnicas realizadas, así como de las soluciones brindadas tanto con el personal interno de soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) y/o personal externo de ser el caso; esto con la finalidad de contar con información real y oportuna que permita recomendar nuevas estrategias y políticas de control para el aseguramiento de la operatividad de los equipos y sistemas, así como también facilitar la toma de decisiones gerenciales.
- 6.2.4. Para facilitar la labor de soporte técnico al usuario final, sobre la base de la función de administración, supervisión y control de inventarios de los bienes muebles en general que ejerce la coordinación de abastecimiento y servicios generales, deberá mantener actualizado la información sobre distribución y alistamiento de los activos TIC de la Municipalidad Provincial de Huancayo.
- 6.2.5. Promover a través del coordinador de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, la ejecución de cursos de capacitación interna para usuarios finales, en materia de medida de prevención y cuidado de los equipos computacionales, herramientas de software y otros catalogados como recursos TIC, buscando reducir las incidencias sobre averías de TIC.
- 6.2.6. Mantener actualizado el plan anual de mantenimiento de los recursos TIC, gestionando de modo oportuno los recursos y materiales que le permitan cumplir con la función de soporte y mantenimiento.



VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Todo colaborador de la Municipalidad Provincial de Huancayo, que tenga una avería en la operación de su equipo de cómputo u otro dispositivo catalogado como activo TIC, herramienta o aplicativo software del cual es usuario, deberá emplear los medios que se describen a continuación, comunicar de forma inmediata al Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación, sobre la necesidad que tiene en contar con la asistencia del personal de soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk):

- 7.1.1. **Teléfono:** Medio de comunicación para solicitar ayuda específica y urgente; este medio acelera la atención ante una situación de urgencia. Este medio también se empleará para orientar al usuario respecto a un asunto o consulta de primer nivel (básico).
- 7.1.2. **Correo Electrónico:** medio de comunicación para solicitar ayuda específica no urgente; por este canal se comunicarán las incidencias con los datos iniciales del mismo, en base al cual personal de soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) organizara, planificara y ejecutara la atención solicitada. El correo electrónico es:
 - a) soporte@munihuancayo.gob.pe
- 7.1.3. **Documento Escrito:** Medio de comunicación para solicitar ayuda sobre asuntos de Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC) no urgentes de orden individual y/o masivos; bajo esta metodología se remite una lista de incidentes presentados, en base al cual el Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación, organizara y planificara la atención del requerimiento siguiendo un orden de prioridades.



7.2. Todo requerimiento de soporte técnico y asistencia solicitada por cualquiera de los medios de comunicación establecidos, será evaluado de forma inmediata por el Sub Gerente de Tecnologías de Información y comunicación, quien dispondrá que el Administrador de Servicios TIC y/o quien haga sus veces atienda la necesidad siguiendo el orden de ingreso de los requerimientos y el grado de urgencia de cada petición según corresponda.



- 7.3. Los usuarios finales al formular el requerimiento de asistencia y soporte técnico, deberán de asignar la urgencia que tienen como usuarios finales, debiendo tener en cuenta que una indebida asignación de la urgencia podría entorpecer la labor de soporte y perjudicar la atención de otros requerimientos de asistencia técnica de mayor prioridad. En la tabla siguiente se muestra a modo de ejemplo algunas casuísticas a tener en cuenta para la definición de la prioridad de la atención:

N°	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE	NIVEL DE URGENCIA				
		1	2	3	4	5
01	No puede acceder a la red (dominio)					X
02	No puedo acceder a mi cuenta de correo electrónico				X	
03	No tengo Internet				X	
04	Mi PC no prende					X
05	Mi USB no responde	X				
06	Mi PC requiere mantenimiento preventivo			X		
07	En mi RPC no puedo navegar por internet		X			



Leyenda (NIVEL DE URGENCIA):

- (1) NO TAN NECESARIO
- (2) NECESARIO
- (3) NO TAN URGENTE
- (4) URGENTE
- (5) MUY URGENTE



- 7.4. La atención de toda incidencia reportada y atendida, deberá quedar registrado en una bitácora de novedades de asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk), el que podrá ser físico o virtual, el mismo que servirá como fuente de información para las labores de monitoreo estadístico con la que debe contar el Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación para la toma de decisiones y para la implantación de nuevas estrategias en la administración del servicio de asistencia y soporte de TIC.



- 7.5. Con el fin de minimizar las incidencias de los equipos de cómputo y afines, los usuarios finales deberán evitar realizar las siguientes acciones:

- 7.5.1. Intercambiar y/o retirar componentes y accesorios de computo; tener en cuenta que cada usuario es el único responsable del equipamiento asignado, la misma que incluye las herramientas y aplicativos de software instalados. Cuando sea necesario el cambio de un determinado componente, este será efectuado por el personal especializado que designe el Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación.
- 7.5.2. Manipular el cableado de los sistemas computacionales y de la red de datos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, actividad que está restringido para el usuario final; esta labor solo lo efectúa el personal designado por el Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación, cuando sea necesario.
- 7.5.3. Manipular cableados eléctricos, los usuarios deberían limitarse a conectar y desconectar la línea principal de alimentación del equipo a la toma de energía eléctrica, así como al apagado y encendido del estabilizador de voltaje asignado a la estación de trabajo.
- 7.5.4. Instalar aplicativos de software no autorizados por el Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación, mucho menos aquellos que no están definidos como



software legal para la Municipalidad Provincial de Huancayo, descargar programas de Internet sin la autorización y aplicación de los protocolos de seguridad correspondientes, más si estos obedecen a intereses particulares y no de la municipalidad Provincial de Huancayo.

7.6. De los niveles de los servicios de Asistencia y Soporte Técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk): Los niveles se refieren a los grados de complejidad con que se representan los requerimientos de asistencia y soporte técnico (Mesa de Ayuda – Help Desk) por parte de los usuarios, como tal se clasifican en nivel “N1, N2, y N3” respectivamente; su interpretación y aplicación corresponde al personal de la Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación, siendo para el usuario final solo de orden referencial; estos son:

7.6.1. N1: Nivel Básico:

Requerimientos de asistencia o ayuda que requieran los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo sobre uso de recursos TIC, los que por su naturaleza implica el empleo de personal calificado para atender demandas de poca complejidad; a continuación, algunos ejemplos:

ITEM	DESCRIPCION DE LA INCIDENCIA	IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUCION
01	No puedo imprimir	Impresora no tiene papel	Alimentar de papel a la impresora
02	No tengo internet	Switch de red apagado	Encender el Switch de red
03	Mi PC no prende	(1) Estabilizador apagado, ... (2) Monitor apagado	Encender el estabilizador / Monitor

7.6.2. N2: Nivel Intermedio:

Requerimiento de asistencia o ayuda que requieran los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo sobre uso de recursos TIC, los que por su naturaleza implica el empleo de personal calificado para atender demandas de mediana complejidad; la labor exige el empleo de conocimientos mediante avanzados para solucionar el problema, ejemplos:

ITEM	DESCRIPCION DE LA INCIDENCIA	IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUCION
01	No tengo internet	(1) Tarjeta de red, cable o puerto de red defectuoso ... (2) Desconfiguración de la PC	Adquirir / Cambiar tarjeta o cable de red ...
02	Mi computadora no prende	(1) Sistema de Arranque (interface BIOS – Sist. Operativo) con problemas ...	Recuperar BIOS y/o reparar Sistema Operativo (Hard Disk) ...
03	No ubico mis archivos de trabajo	Archivos removidos accidentalmente ...	Reubicar archivos a lugar de trabajo del usuario ...





04	Mi archivo Word no abre ...	Archivo afectado por macro virus	Limpiar virus y recuperar archivo
----	-----------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

7.6.3. N3: Nivel Avanzado:

Requerimiento de asistencia o ayuda que requieren los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo sobre uso de recursos TIC, los que por su naturaleza implica el empleo de personal calificado para atender demandas de alta complejidad; la labor exige la participación de personal especializado para solucionar el problema, ejemplos:

ITEM	DESCRIPCION DE LA INCIDENCIA	IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	ALTERNATIVA DE SOLUCION
01	No tenemos internet	Probable pérdida de conectividad, caída de los servicios del proveedor, etc.	Verificar y coordinar recuperación con proveedor... Previa evaluación interna...
02	Los correos no funcionan	Probable caída del servicio de internet	Coordinar recuperación del servicio con proveedor... previa evaluación interna...
03	Mi correo rebota, mis envíos con archivos adjuntos no pasan	Capacidad de gestión de mensajes fueron superados (buzón lleno)	Modificar capacidad de la cuenta
04	Mi PC se planta, no puedo trabajar...	Archivos principales del sistema operativo alterados por virus...	Formatear Disco Duro de PC...



VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Por cada atención de servicios que brinde el personal de soporte técnico, se empleará el formato del anexo N° 01, en la que se registrará de modo descriptivo el problema reportado, el diagnóstico y la solución implementada, así como la expresión de la conformidad y la calificación del servicio por parte del usuario final, información que podrá usar el Sub Gerente de Tecnologías de Información y Comunicación, para mejorar los servicios de soporte TIC.

IX. ANEXOS

Anexo N° 01: formato de atención de servicios de soporte TIC.



Anexo N° 01

Formato de atención de servicios de soporte TIC

SUB GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SERVICIO-SOPORTE - TIC

Usuario/Encargado:

Fecha: / /

Área: C/P

IP 172.16.....

INCIDENCIA:



INFORME DEL SERVICIO TÉCNICO

.....



Observaciones:



Usuario

Soporte TIC