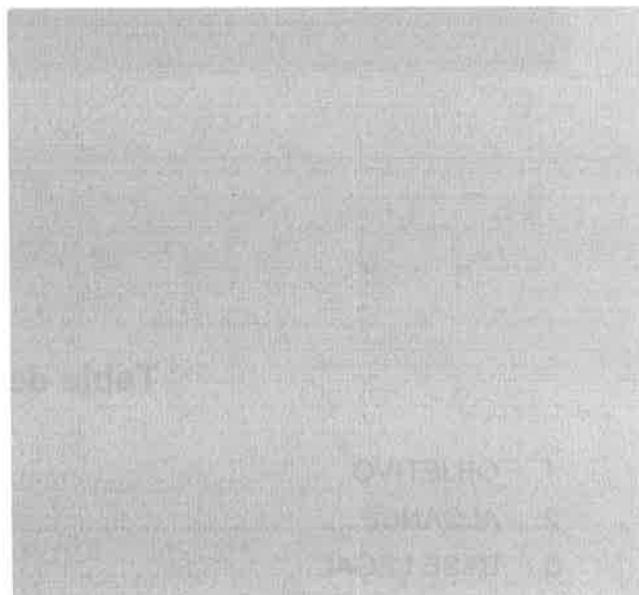




INEI INSTITUTO
NACIONAL DE
ESTADÍSTICA E
INFORMÁTICA

**OFICINA TÉCNICA
DE INFORMÁTICA**



**PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO PARA MEDIR
EL NIVEL DE
SATISFACCION DE LOS
SERVICIOS DEL HELP DESK**



Código: PRA-006-OTIN-2015-V01

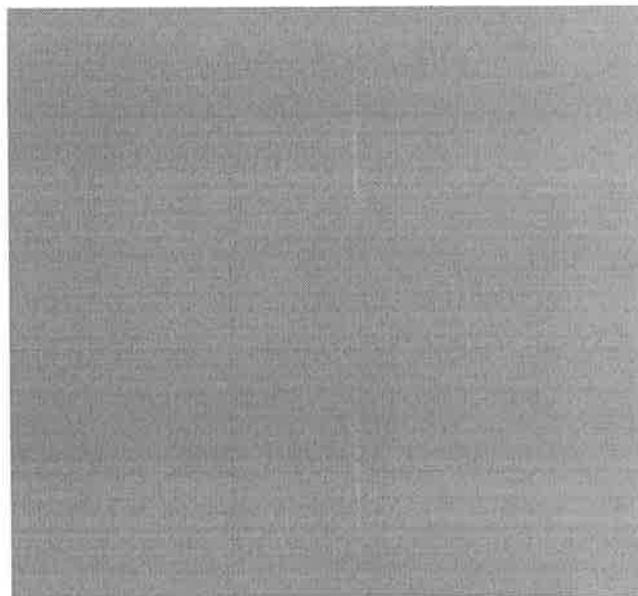
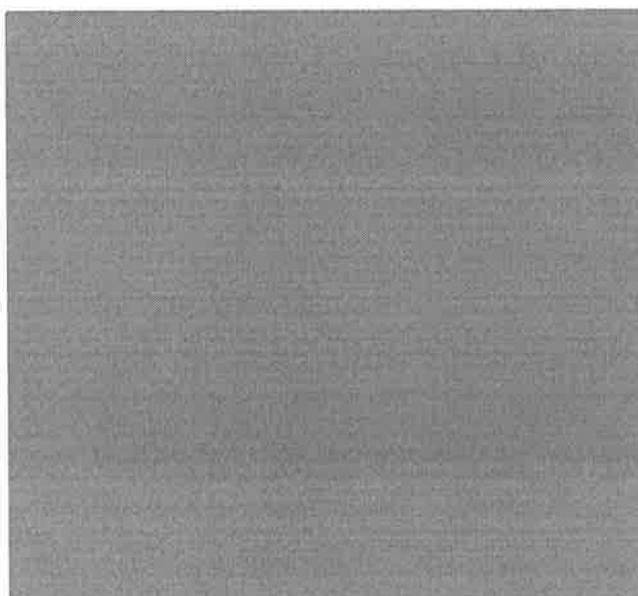


Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. BASE LEGAL	3
4. Procedimiento	3
4.1 Actividades.....	3
4.2 Diagrama de Flujo.....	6
5. Aprobación	7
6. Glosario de Términos	7
7. Validez y Gestión de Documentos.....	7



PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: PRA-006-OTIN-2015-V01
“PROCEDIMIENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS
SERVICIOS DEL HELP DESK”

GENERALIDADES

1. OBJETIVO

El presente procedimiento administrativo tiene como objetivo la emisión de un indicador a través del cual se podrá monitorear, mantener y mejorar los servicios de Help Desk o Mesa de Ayuda de la OTIN.

2. ALCANCE

El presente procedimiento administrativo es responsabilidad del Departamento de Operaciones de la OTIN; el cuál cubrirá las necesidades actuales por parte de los servicios de Help Desk o Mesa de Ayuda.

3. BASE LEGAL

La presente directiva tiene como base legal a los siguientes dispositivos:

- RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 179-2004-PCM Aprueban uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2004 Tecnología de la Información. "Procesos del Ciclo de Vida del Software, 1ª Edición” en entidades del Sistema Nacional de Informática.
- NTP-ISO/IEC 20000-1:2008 Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 1: Especificaciones. 1ª Edición.
- NTP-ISO/IEC 20000-2:2008 Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 2: Código de buenas prácticas.
- NTP-ISO/IEC 20000-3:2011 Tecnología de la Información. Gestión del servicio. Parte 3: Guía sobre la definición del alcance y aplicabilidad de la ISO/IEC 20000-1.

4. Procedimiento

4.1 Actividades



N°	Actividad	Responsable	Registros Asociados
1	INICIO El usuario envía una solicitud de atención, para resolver la incidencia que presenta.	Usuario	Registro Software de Help Desk
2	RECEPCIONAR Se reciben las solicitudes o requerimientos de los usuarios; mediante llamadas, correos o en persona, por partes de las diferentes áreas, oficinas o direcciones del INEI.	Analista de Soporte Técnico	Control de Atención
3	ASIGNAR Se asigna la solicitud de atención del usuario a un Especialista de Soporte Técnico.	Analista de Soporte Técnico	Asignación de Técnico
4	ATENDER De acuerdo a la evaluación y diagnóstico ofrecido por el Especialista en Soporte Técnico se procede a atender.	Especialista en Soporte Técnico y/o Asistente de Soporte Técnico	Registro de Atenciones
5	SOLICITAR CONFORMIDAD Se solicita una conformidad al usuario; por medio de un correo electrónico; en el cual, mediante una encuesta se calificará la atención con una escala del 1 al 5. Donde 1 representa un bajo nivel de servicio y 5 un alto nivel de servicio.	Analista de Soporte Técnico	Encuesta Virtual
6	REGISTRAR ATENCIÓN Se registra la atención en el sistema de Help Desk o Mesa de Ayuda.	Analista de Soporte Técnico	Base de Datos de Atenciones
7	FIN		



Fórmula:

Luego se procederá a calcular un promedio de todas las atenciones otorgadas a los usuarios con un tiempo de 2 horas.

Este promedio simple es convertido a porcentaje mediante la siguiente forma:

$$\frac{\text{Cantidad de Atenciones}}{\text{Cantidad de Solicitudes}} \times 100$$

Mientras mayor sea el valor del indicador, mayor será la posibilidad de brindar servicios de atención eficaz y oportuna.

Se requiere la cantidad de solicitudes pendientes y atenciones recibidas.



4.2 Diagrama de Flujo

