

**SUPERINTENDENCIA  
NACIONAL DE  
BIENES ESTATALES**



**RESOLUCIÓN N° 076-2018/SBN-GG**

San Isidro, 19 de junio de 2018

**VISTOS:**

El Informe Técnico N° 035-2018/SBN-OAF-TI de fecha 06 de junio de 2018, de la Oficina de Administración y Finanzas en el ámbito de Tecnologías de la Información; el Informe Especial N° 00783-2018/SBN-OPP-JAAC de fecha 12 de junio de 2018, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe N° 088-2018/SBN-OAJ de fecha 19 de junio de 2018, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, en el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso eficiente de los recursos públicos;

Que, mediante Resolución N° 051-2017/SBN se aprobó la Directiva N° 002-2017/SBN, Disposiciones para la Emisión de Documentos Normativos en la SBN, que tiene como objeto establecer las normas y criterios uniformes para el desarrollo y estandarización del marco normativo del SNBE y en el ámbito institucional interno, organizando y regulando la emisión simplificada de documentos normativos en la SBN.

Que, a través del Informe Técnico N° 035-2018/SBN-OAF-TI de fecha 06 de junio de 2018, la Oficina de Administración y Finanzas en el ámbito de Tecnologías de la Información en el ejercicio de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la SBN, sustenta y propone el proyecto de Manual de Instrucciones denominado "Asistencia y Soporte Remoto Asistido en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales" con la finalidad de establecer pautas, condiciones, responsabilidades y niveles de seguridad correspondientes para el uso de la herramienta de asistencia remota asistida, siguiendo criterios de confidencialidad que permitan la reducción significativa de los tiempos de atención de requerimientos, incidentes o problemas y, en consecuencia, mejorar el servicio que se proporciona a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales;

Que, con el Informe Especial N° 00783-2018/SBN-OPP-JAAC de fecha 12 de junio de 2018, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emite opinión técnica favorable al citado proyecto de Manual de Instrucciones propuesto por la Oficina de Administración y Finanzas en el ámbito de Tecnologías de la Información, señalando que su estructura se ajusta a lo establecido en el literal e) del Anexo N° 1 "Estructura de los Documentos Normativos" de la Directiva N° 002-2017/SBN.





Que, mediante Informe N° 088-2018/SBN-OAJ de fecha 19 de junio de 2018, la Oficina de Asesoría Jurídica opina que resulta procedente la aprobación del Manual de Instrucciones “Asistencia y Soporte Remoto Asistido en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, agregando, además, que se incrementaría los niveles de eficacia y eficiencia de la SBN contribuyendo con el proceso de Modernización de la Gestión del Estado;

Que, asimismo, en el literal a) del numeral 6.3.4 de las Disposiciones Específicas de la Directiva N° 002-2017/SBN, se dispone que los proyectos de Manuales de Instrucciones a nivel institucional, son aprobados por el Gerente General;

Que, considerando lo antes señalado, resulta necesario aprobar el Manual de Instrucciones “Asistencia y Soporte Remoto Asistido en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”.

Con los visados de la Oficina de Administración y Finanzas, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Directiva N° 002-2017/SBN, denominada “Disposiciones para la Emisión de Documentos Normativos en la SBN”, aprobada por la Resolución N° 051-2017/SBN; en uso de la atribución conferida por el inciso e) del artículo 13 del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA y, estando a la propuesta de la Oficina de Administración y Finanzas en el ámbito de Tecnologías de la Información;



**SE RESUELVE:**



**Artículo 1.-** Aprobar el Manual de Instrucciones N° 001-2018/SBN-GG denominado “Asistencia y Soporte Remoto Asistido en la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales”, que en Anexo, forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que la Oficina de Administración y Finanzas en el ámbito de Tecnologías de la Información difunda y haga de conocimiento el Manual de Instrucciones que se aprueba mediante la presente resolución, a los funcionarios, servidores civiles y personal en general que labora en la entidad.



**Artículo 3.-** Encargar a la Oficina de Administración y Finanzas en el ámbito de Tecnología de la Información efectúe la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la SBN ([www.sbn.gob.pe](http://www.sbn.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**



**JAIME E. LOPEZ ENDO**  
Gerente General  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES

**INS N° 001 -2018-SBN/GG**

**MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”**

**Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas**



**PERÚ**

**Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento**



**SBN**

*Bienes del Estado para el desarrollo del país*

## Manual de Instrucciones

**“ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”**

**INS- 001 -2018/SBN-GG**

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (OAF-TI)**

Versión N° 001

San Isidro, junio de 2018



# INS N° 001 -2018-SBN/GG

## MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

### INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	4
2. BASE LEGAL.....	4
3. INSTRUCCIONES GENERALES .....	4
4. INSTRUCCIONES ESPECIFICAS.....	8
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	13
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	13





## INTRODUCCIÓN

El presente Manual es un documento normativo que contiene instrucciones para proporcionar asistencia remota asistida a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

Las atenciones de las necesidades de soporte de los usuarios, permitirá:

- Incrementar la relación productiva del personal técnico – usuario.
- Solucionar incidencias y/o problemas de los usuarios, a través de una conexión segura a su equipo, no solo en el local central sino en los periféricos.
- Ahorrar horas hombre y costos vinculados, ya que el personal de soporte técnico no se desplazará hasta el lugar de la incidencia.
- Disminuir los tiempos de atención.
- Incrementar la eficiencia, al contar con mayor tiempo disponible de operatividad del equipo.

La atención de los requerimientos de instalación de los diferentes aplicativos tales como SIGA, SID, SPIJ, correo electrónico, Sistema de Control de Comisión de Servicio, compartimento de carpetas, así como problemas de configuración de impresoras, entre otros, serán resueltos en menor tiempo y con recursos mínimos.

La asistencia y soporte remoto asistida, hace más eficiente la gestión de Tecnologías de la Información (TI), fortaleciendo su capacidad relacionada con estas funciones y mejorando su administración y la de los órganos y unidades orgánicas de la SBN.

Finalmente, el Manual, se encuentra bajo el marco del eje transversal “Gobierno Electrónico” de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que establece como lineamiento, el uso intensivo de tecnologías de la información.



# INS N° 001-2018-SBN/GG

## MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

### 1. OBJETIVO

El objetivo del presente Manual de Instrucciones consiste en establecer pautas, condiciones, responsabilidades y niveles de seguridad correspondientes, para el uso de la herramienta de asistencia remota asistida, siguiendo criterios de confidencialidad, que permitan la reducción significativa de los tiempos de atención de requerimientos, incidentes o problemas y en consecuencia mejorar el servicio que se proporciona a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.

### 2. BASE LEGAL

- 2.1 Ley 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado”.
- 2.2 Ley 28612 “Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública”.
- 2.3 Decreto Supremo N° 016-2010-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales.
- 2.4 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

### 3. INSTRUCCIONES GENERALES

- 3.1 La utilización de la herramienta de asistencia y soporte remoto asistido contribuye a la solución de requerimientos, en lo referente al uso, funcionalidad del equipo y/o aplicación informática.
- 3.2 La asistencia y soporte remoto asistido se aplicará exclusivamente cuando se encuentren en PC's que son propiedad de la SBN. Quedan excluidos las PC's que forman parte de la infraestructura tecnológica administrados (Servidores, Backup) por Tecnologías de la Información, para la Gestión de la Plataforma Tecnológica.
- 3.3 La herramienta de asistencia y soporte remoto asistido, en adelante “La herramienta” se encontrará bajo el sistema Microsoft Windows, el cual permitirá visualizar la pantalla del usuario (vía red). El programa permite el uso del ratón y del teclado para controlar otra PC remotamente. Esto quiere decir que se puede trabajar en una PC remota como si se estuviese sentado frente a ella desde cualquier ubicación.
- 3.4 La herramienta cuenta con seguridad de la Información que logrará una adecuada combinación de políticas, procedimientos, estructura organizacional y herramientas informáticas especializadas a efectos que dicha información cumpla los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, de acuerdo a lo siguiente:





# INS N° 001-2018-SBN/GG

## MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

- 3.4.1 **Confidencialidad:** La asistencia remota asistida a usuarios será debidamente autorizada al personal técnico de Tecnologías de la Información.
- 3.4.2 **Integridad:** La información debe ser completa, exacta y válida.
- 3.4.3 **Disponibilidad:** La información debe estar disponible en forma organizada para los usuarios autorizados cuando sea requerida.
- 3.5 La asistencia y soporte remoto asistido se utiliza en situaciones en la que los usuarios de la SBN necesiten soporte informático, entre otros respecto a:
- 3.5.1 Requerimientos de instalación de los diferentes aplicativos tales como SIGA, SID, SPIJ, correo electrónico Sistema de Control de Comisión de Servicio.
- 3.5.2 Compartimiento de carpetas.
- 3.5.3 Problemas de configuración de impresoras.
- 3.6 La asistencia remota asistida es proporcionada por personal técnico mediante la visualización de la pantalla de los usuarios siempre y cuando el usuario acepte la petición de conexión. El técnico puede tomar el control de la PC del usuario para ayudar a resolver cualquier problema que pueda presentarse.

- 3.7 Para el manejo de las atenciones de los requerimientos, incidencias o problemas utilizando la herramienta de asistencia remota asistida, es necesario saber la dirección IP o el nombre del equipo con el consentimiento del usuario remoto. Teniendo en cuenta que la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN) asigna direcciones IP dinámicas; se operará el programa BGInfo que permite mostrar el nombre del equipo y la dirección IP del usuario afectado en el escritorio de su PC, formando parte del papel tapiz correspondiente.



Boot Time:	26/03/2018 14:06
Host Name:	ATILENSK685
IP Address:	172.17.4.55
	(none)
	(none)
	(none)
	(none)
	(none)
Logon Domain:	SBN
Memory:	8082 MB
User Name:	ti08

## INS N° 001 -2018-SBN/GG

### MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

3.8 Los niveles de seguridad en el uso de “La herramienta” serán los siguientes:

3.8.1 Solo podrá ser utilizado con el fin de brindar soporte técnico a usuarios de la SBN

3.8.2 Al iniciar la asistencia remota asistida, el usuario podrá saber quién de los técnicos estará conectado a su PC.

3.8.3 El personal técnico que brinda asistencia remota asistida se conectará mediante un servidor auditado que brinde la hora y fecha de conexión y al personal que se brindó el apoyo.

3.8.4 El personal de soporte técnico que brinda asistencia y soporte remoto asistido enviará una notificación de conexión al usuario para iniciar el apoyo remoto. El usuario decidirá aceptar o rechazar la asistencia remota asistida.

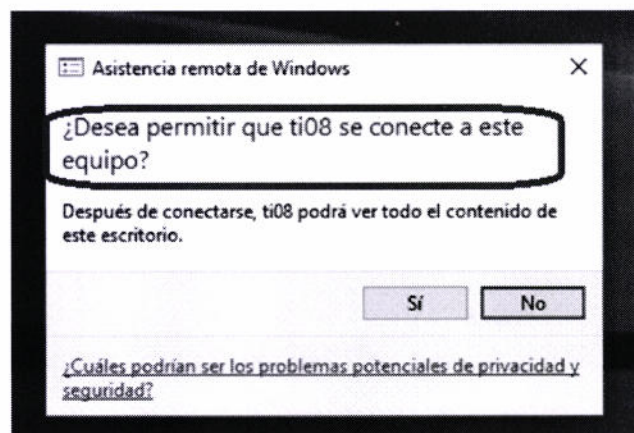
3.8.5 Para tomar el control total de la PC del usuario, el personal de soporte técnico que brinda asistencia y soporte remoto asistido enviará una notificación, la que debe ser aceptada por el usuario.

3.9 Las características y funcionalidades de la asistencia remota asistida de Windows, son las siguientes:

3.9.1 Al estar integrada en Microsoft Windows, no es necesario desplegar ningún software adicional en los equipos.

3.9.2 La configuración necesita de la implementación de GPO'S. En una de ellas se especifica el grupo que tendrá privilegios para poder ejecutar la Asistencia remota asistida de Windows y en la segunda el grupo de los usuarios quienes solicitarán el apoyo remoto.

3.9.3 Necesita del consentimiento del usuario remoto, por lo que este queda avisado de la intervención obligatoriamente con lo que se consolida la **privacidad garantizada**.

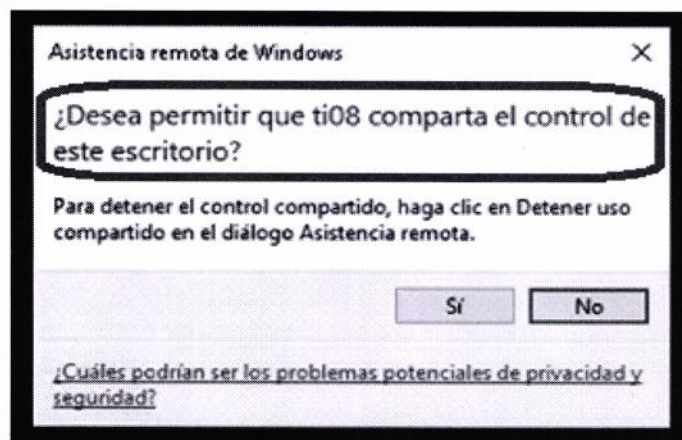




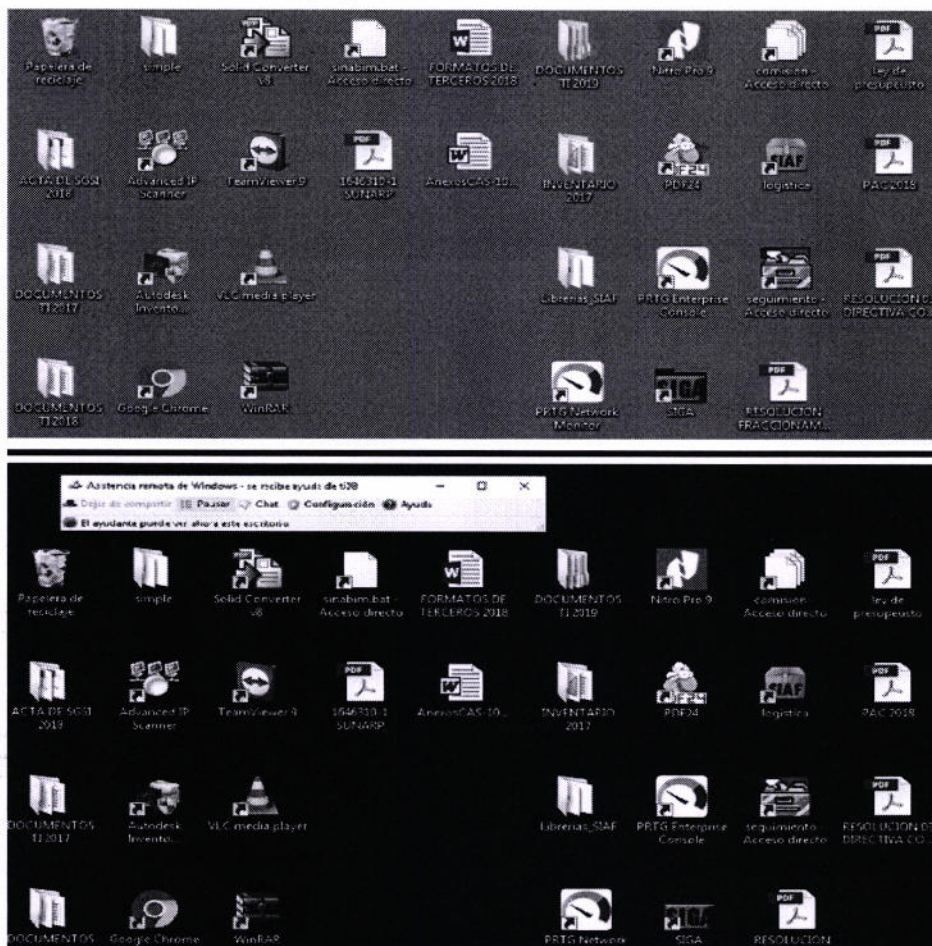
MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

- 3.9.4 Necesita del consentimiento para la toma de control de la PC del usuario remoto, por lo que éste queda avisado de la solicitud de la toma de control. **Privacidad garantizada.**



- 3.9.5 El papel tapiz de la PC del usuario cambiará por un color negro cuando se esté brindando apoyo remoto.



## INS N° 001 -2018-SBN/GG

### MANUAL DE INSTRUCCIONES "ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES"

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

3.9.6 Es compatible incluso con equipos cliente que ejecuten cualquier versión moderna de Windows.

3.9.7 Se puede realizar mantenimiento preventivo y correctivo a distancia.

3.9.8 Se puede hacer copias de seguridad de la información de la otra PC.

3.9.9 Se puede transferir archivos de PC a PC sin problema.

3.9.10 Es más económica.

3.9.11 Puede resolver desconfiguraciones, virus y errores de actualización.

3.9.12 Puede brindar ayuda sin necesidad de esperar horas o días para que el técnico concurra al lugar de la PC.

3.9.13 El equipo desde el que se brinda asistencia remota tiene una dirección IP dentro del rango permitido de la SBN.



3.10 Los permisos para brindar asistencia remota asistida se realizan siempre y cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

3.10.1 El personal técnico que brindará asistencia remota asistida debe pertenecer al grupo de políticas que tendrán privilegios para poder ejecutar el apoyo remoto.

3.10.2 El equipo desde el que se brinda asistencia remota tiene una dirección IP dentro del rango permitido de la SBN.



3.11 La responsabilidad de brindar asistencia remota asistida es de Tecnologías de la Información, así como la supervisión o seguimiento del cumplimiento.

3.12 Es responsabilidad de cada usuario que recibe asistencia remota, permanecer frente a su equipo, visualizando las acciones de soporte, durante todo el tiempo que dure la atención.

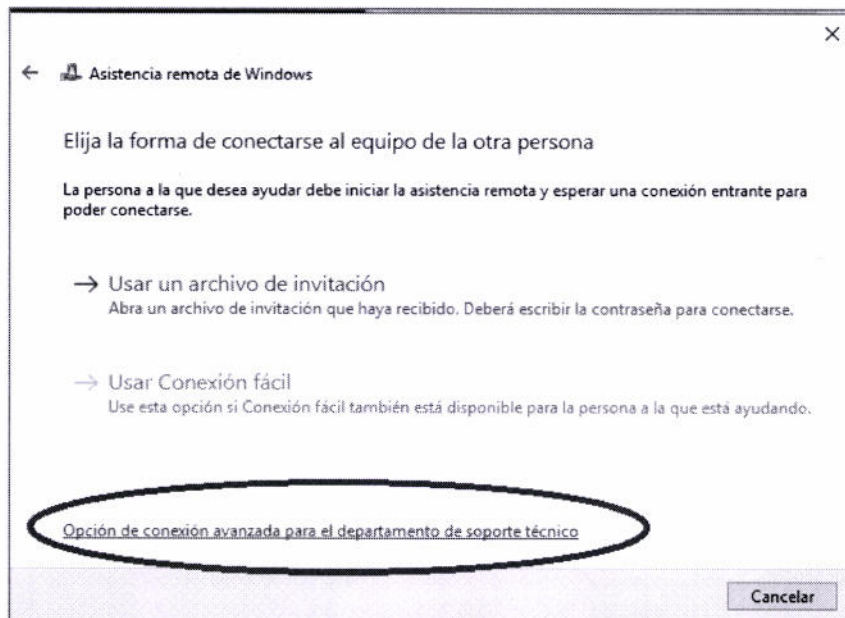


#### 4. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

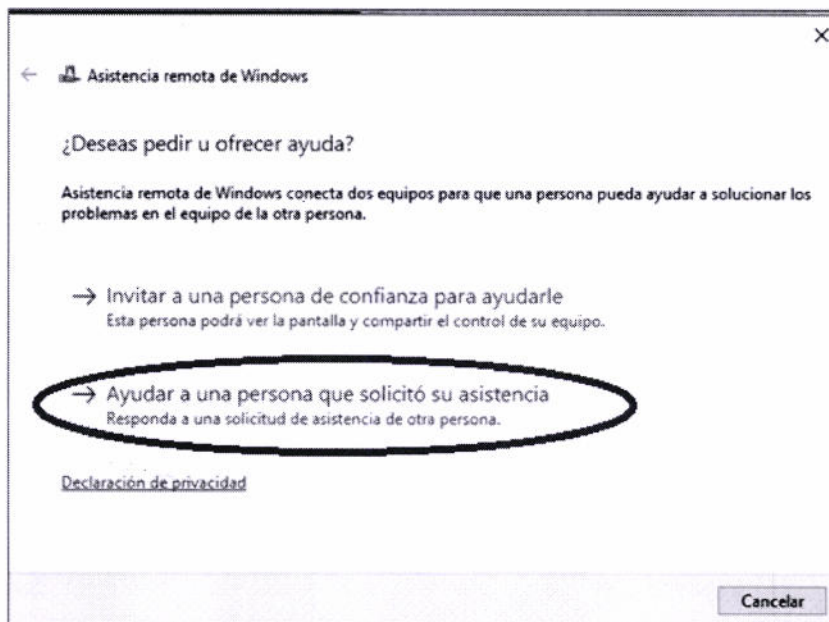
4.1 Los pasos que se aplicarán para que el personal técnico proceda con la asistencia remota asistida, es como sigue:



4.1.1 Paso 1: Se ingresa a la herramienta asistencia remota asistida.



4.1.2 Paso 2: Se hace clic en la parte inferior de la ventana (Opción de conexión avanzada para el departamento de soporte técnico).

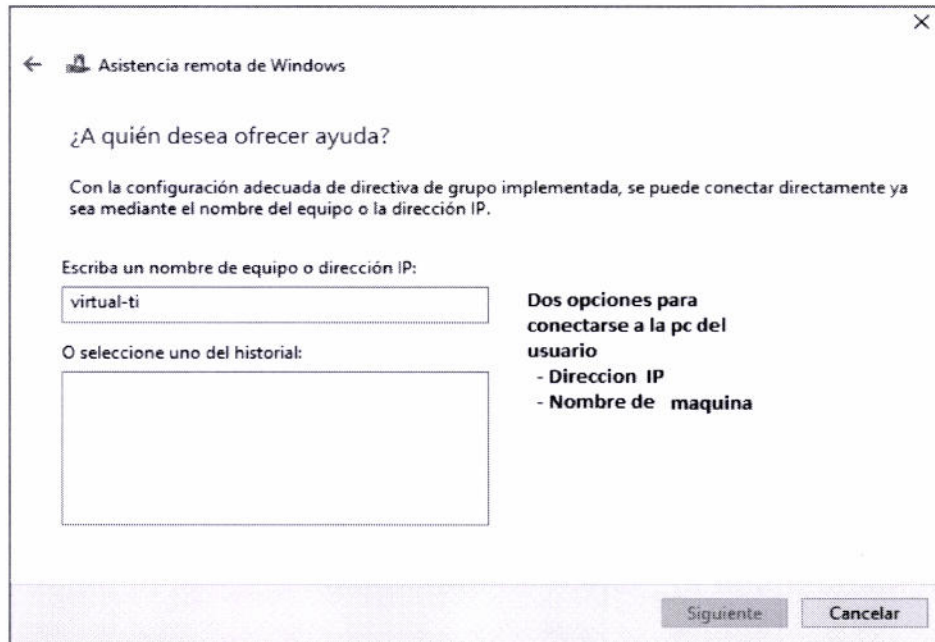


# INS N° 001 -2018-SBN/GG

## MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

4.1.3 Paso 3: Se coloca la IP o el Hostname que el usuario brinda.



Asistencia remota de Windows

¿A quién desea ofrecer ayuda?

Con la configuración adecuada de directiva de grupo implementada, se puede conectar directamente ya sea mediante el nombre del equipo o la dirección IP.

Escriba un nombre de equipo o dirección IP:

virtual-ti

O seleccione uno del historial:

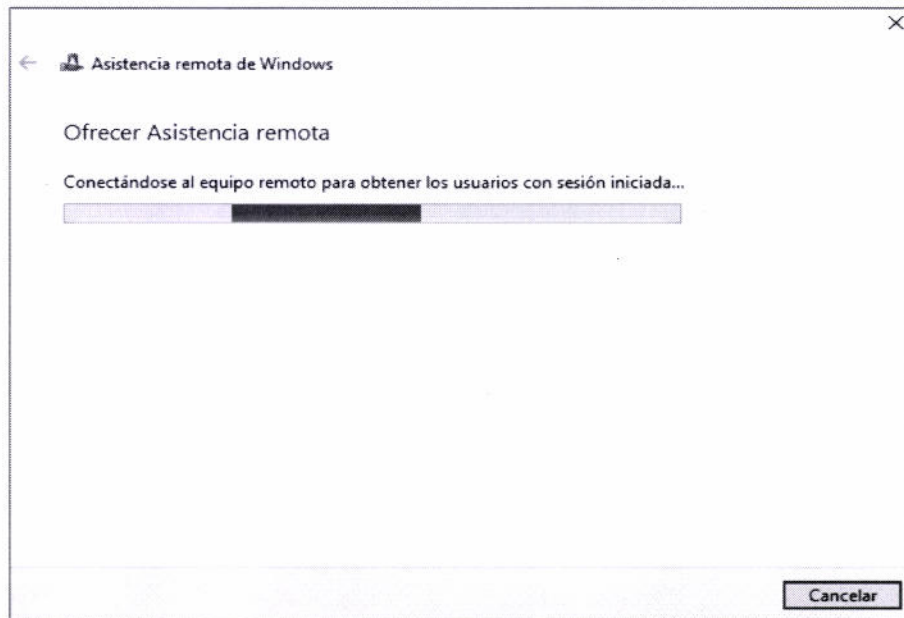
Dos opciones para conectarse a la pc del usuario

- Dirección IP
- Nombre de maquina

Siguiente Cancelar



4.1.4 Paso 4: Se envía la petición de conexión.



Asistencia remota de Windows

Ofrecer Asistencia remota

Conectándose al equipo remoto para obtener los usuarios con sesión iniciada...

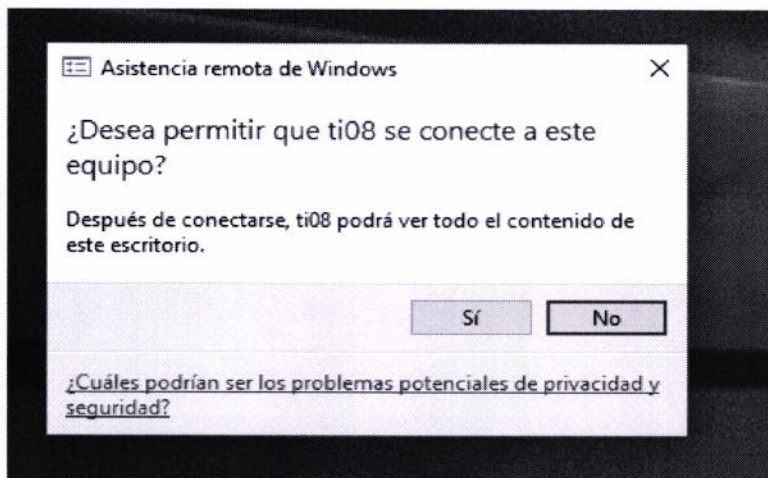
Cancelar



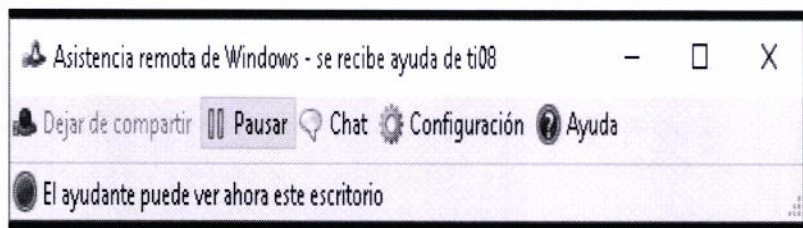
4.1.5 Paso 5: En la PC del usuario donde solicita el soporte remoto aparecerá lo siguiente:



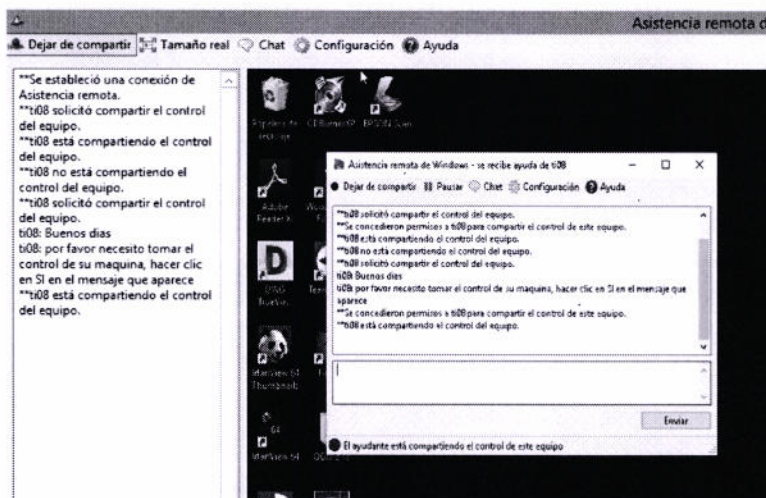
- a) El mensaje de autorización para poder conectarnos a la PC.
- b) El usuario a quien brindará el soporte remoto **Ejm: ti08**.
- c) No hay forma que el personal de soporte técnico pueda ingresar a la PC del usuario sin que acepte la autorización de conexión:



4.1.6 Paso 6: En la PC del usuario aparecerá la siguiente imagen donde indica el usuario conectado.



4.1.7 Paso 7: El personal de soporte técnico iniciará la consulta del requerimiento solicitado mediante el chat interactivo.

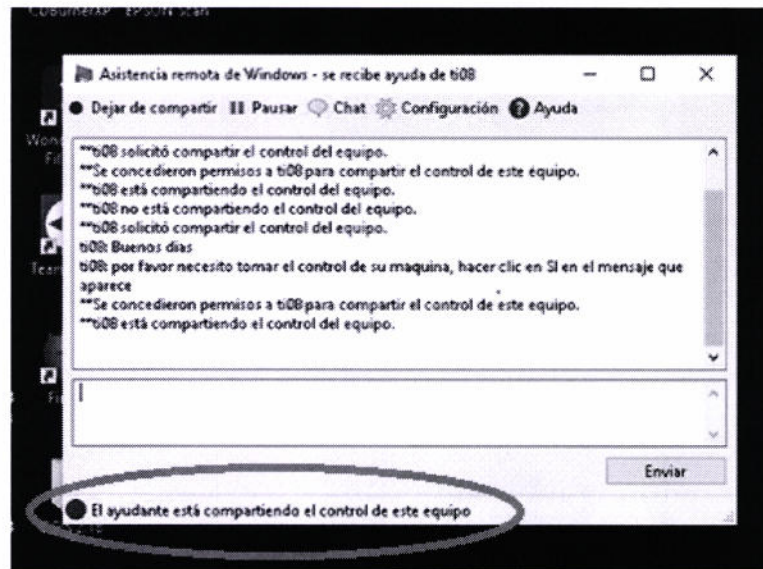
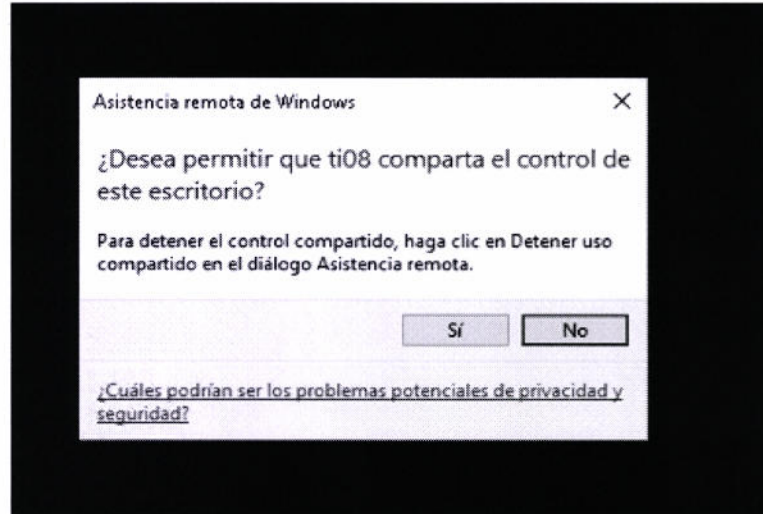


# INS N° 001 -2018-SBN/GG

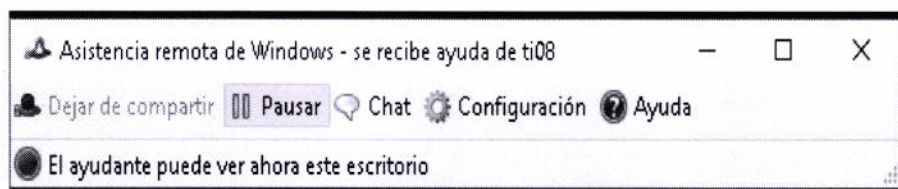
## MANUAL DE INSTRUCCIONES “ASISTENCIA Y SOPORTE REMOTO ASISTIDO EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES”

Órgano que formula: Tecnologías de la Información de la Oficina de Administración y Finanzas

- 4.1.8 Paso 8: El personal técnico solicitará al usuario que acepte la solicitud para la toma de control del equipo. Si el usuario no acepta la toma control el personal técnico no tendrá el control de la PC.



- 4.1.9 Paso 9: El usuario terminara la sesión de Asistencia Remota Asistida al hacer clic en **DEJAR DE COMPARTIR**





## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 La asistencia remota asistida dará soluciones a incidencias y/o problemas de los usuarios, a través de una conexión segura a su PC, sin necesidad que el personal de soporte técnico este presente.

5.2 Se cuenta con la confidencialidad de parte del personal de soporte técnico para el uso de la herramienta de asistencia remota asistida.

5.3 Se recomienda el uso de la herramienta de asistencia remota asistida con el fin de agilizar los tiempos de atención.

5.4 Se recomienda la elaboración un comunicado mediante correo electrónico del uso de asistencia remota asistida.

## 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS



**6.1 GPO'S:** Directiva de grupo es un conjunto de reglas que controlan el entorno de trabajo de cuentas de usuario y cuentas de equipo. Directiva de grupo proporciona la gestión centralizada y configuración de sistemas operativos, aplicaciones y configuración de los usuarios.



**6.2 HOSTNAME:** Es el nombre asignado a un dispositivo (un host) en una red y se usa para distinguir un dispositivo de otro en una red específica o en Internet.

El nombre de host de una computadora en una red doméstica puede ser algo así como una nueva computadora portátil, Guest-Desktop o FamilyPC.

**6.3 PC:** también denominada computador u ordenador, es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información conveniente y útil que posteriormente se envían a las unidades de salida.



**6.4 SIGA:** El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), “es una herramienta informática que cuenta con un interfaz con el SIAF, es decir, nosotros podemos hacer interfaces de certificación presupuestal, de compromiso anual, compromiso mensual y devengado, también nos permite cargar una meta aprobada nueva, el marco PIM y el PCA que es la priorización de la cadena de gasto. Todas estas interfaces se comunican automáticamente con el SIAF”

**6.5 SPIJ:** El Sistema Peruano de Información Jurídica – SPIJ, es la edición oficial del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, elaborada por medios electrónicos, que contiene los textos de la legislación nacional debidamente sistematizada, concordada y actualizada (Decreto Supremo N° 001-2003-JUS)