



EL DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

N° Registro: .....

24 NOV. 2017

PAUL EDUARDO SALCEDO TORRES  
FEDATARIO - Instituto Nacional de Defensa Civil

# Resolución Jefatural

N° 245-2017-INDECI

22 de noviembre del 2017

**VISTOS:** El Memorandum N° 3286-2017-INDECI/4.0 del 03.NOV.2017 (Op N° 3949935), el Informe N° 062-2017-INDECI/AAGS-AMD del 03.NOV.2017, el Memorandum N° 493-2017-INDECI/8.0 del 12.OCT.2017, el Memorandum N° 436-2017-INDECI/8.0 del 12.SET.2017 sus antecedentes y;

## CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido por la Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD), su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, y el Decreto Supremo N° 002-2016-DE, el Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, es un organismo público ejecutor, con calidad de pliego presupuestal, adscrito al Ministerio de Defensa, conformante del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo y Desastres - SINAGERD y responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, en los procesos de preparación, respuesta y rehabilitación;

Que, de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI, aprobado por el Decreto Supremo N° 043-2013-PCM, la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, "Es el órgano de apoyo, que depende de la Alta Dirección, responsable del diseño, desarrollo, operatividad, sostenibilidad y escalabilidad de la plataforma tecnológica institucional. Así como proponer los lineamientos en el soporte tecnológico para la Gestión Reactiva del SINAGERD";

Que, asimismo, son funciones de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, entre otras: d) Diseñar, implementar y dar mantenimiento a la seguridad informática de la plataforma tecnológica institucional, e) Brindar soporte técnico a la plataforma tecnológica institucional y i) Implementar y dar mantenimiento al equipamiento tecnológico de los componentes operativos del INDECI;

Que, el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, establece que los actos de administración interna deben ser regulados por cada entidad de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, con sujeción a las disposiciones del Título Preliminar de esta Ley, y de aquellas normas que expresamente así lo establezcan, asimismo, el numeral 71.3 del artículo 71 del mismo cuerpo legal, dispone que cada entidad es competente para realizar tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos;

Que, el Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a través de los Memorándums N° 493-2017-INDECI/8.0 y N° 493-2017-INDECI/8.0, remite el proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos de los Recursos



Tecnológicos de la Información y Comunicaciones para la Atención de los Usuarios del INDECI", la que tiene como finalidad lograr una adecuada y oportuna atención a los usuarios de los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI, en el soporte técnico al equipamiento de tecnologías de la información y comunicaciones del INDECI;

Que, por su parte el Área de Modernización y Descentralización de la Oficina General de Planificación y Presupuesto a través del Memorandum N° 3286-2017-INDECI/4.0 adjunta el Informe N° 062-2017-INDECI/AAGS-AMD, concluyendo que el proyecto de Directiva ha sido formulado en concordancia con lo dispuesto en la Directiva N° 11-2014-INDECI/4.0 y recomienda la aprobación del Proyecto de Directiva "Normas y Procedimientos de los Recursos Tecnológicos de la Información y Comunicaciones para la Atención de los Usuarios del INDECI";

Que, estando a la propuesta formulada por la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y a los informes de las oficinas involucradas, resulta necesario emitir la presente Resolución que aprueba el proyecto de la Directiva en mención;

Con las visaciones del Secretario General, del Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto, del Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, la Ley N° 29664 – Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, en uso de las facultades conferidas por el Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECI, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2013-PCM y la Resolución Suprema N° 033-2017-DE/;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar la Directiva N° 014 -2017-INDECI/8.0, "NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL INDECI", que consta en ciento cuatro (104) páginas, y forman parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Encargar a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Directiva aprobada en el artículo precedente.

**Artículo 3°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en la Página Web e Intranet Institucional.

**Artículo 4°.-** Disponer que la Secretaría General, registre la presente Resolución en el Archivo General Institucional, remita copia autenticada por fedatario a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para su conocimiento y fines.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



**Luis Alfonso ZUAZO Mantilla**  
Jefe (e) del Instituto Nacional de Defensa Civil

EL DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
N° Registro: 014

24 NOV. 2017

PAUL EDUARDO SALCEDO TORRES  
FEDATARIO - Instituto Nacional de Defensa Civil



PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**DIRECTIVA N° 014-2017 – INDECI/8.0**

**"NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS RECURSOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES PARA LA ATENCION DE LOS USUARIOS DEL INDECI"**

**I. OBJETIVO.-**

Establecer los procedimientos para la atención y soporte técnico en el software y hardware del equipamiento de tecnologías de la información y comunicaciones, a los usuarios de los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.

**II. FINALIDAD.-**

Lograr una adecuada y oportuna atención a los usuarios de los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI, en el soporte técnico al equipamiento de tecnologías de la información y comunicaciones del INDECI.

**BASE LEGAL.-**

- 3.1 Ley N° 27309 del 26 de junio del 2000, Ley que incorpora los Delitos Informáticos al Código Penal.
- 3.2 Ley N° 27444 del 10 de abril del 2001, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3 Ley N° 27785 del 13 de julio del 2002, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.
- 3.4 Ley N° 27806 del 02 de agosto del 2002, Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- 3.5 Ley N° 28716 del 27 marzo del 2006, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.
- 3.6 Ley N° 29664 del 08 de febrero del 2011, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - SINAGERD.
- 3.7 Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, del 25 de mayo del 2011, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29664.
- 3.8 Decreto Supremo N° 043-2013-PCM, del 19 de abril del 2013 que aprueba el ROF del INDECI.
- 3.9 Resolución Jefatural N° 086-2015-INDECI del 23 de Junio 2015
- 3.10 NTP ISO/IEC 27001:2014 del 20 de noviembre del 2014, Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

**IV. ALCANCE.-**

El ámbito de aplicación de la presente Directiva comprende a los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.

**V. RESPONSABILIDAD**

La Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es la responsable de hacer cumplir las normas y los procedimientos de la presente Directiva.

El personal y/o usuario sin distinción del régimen laboral o contractual que se vincula con el INDECI, son responsables del cumplimiento obligatorio de la presente Directiva y del correcto empleo de los recursos TIC que se les asigna; así como las buenas prácticas en el uso racional de los antes



PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

mencionados, con el fin de encontrar un servicio óptimo y con bajos niveles de vulnerabilidad, teniendo en consideración que la seguridad absoluta no existe.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Son funciones de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

- 6.1.1 Diseñar, implementar y dar mantenimiento a la seguridad informática de la plataforma tecnológica institucional.
- 6.1.2 Brindar soporte técnico a la plataforma tecnológica institucional.
- 6.1.3 Implementar y dar mantenimiento al equipamiento tecnológico de los componentes operativos del INDECI.

6.2 Política de optimización de recursos de TIC

6.2.1 Sobre el Hardware

- a. La OGTC, evaluará periódicamente los recursos de TIC, en cuanto a cantidad, calidad, requerimientos y estado de conservación, a fin de racionalizar y optimizar el uso de los mismos atendiendo a las necesidades reales del usuario en correspondencia con el equipo asignado y determinar si este es adecuado para realizar las actividades encomendadas. Los distintos órganos del INDECI serán responsables de brindar el apoyo y facilidades para este propósito.
- b. La OGTC, llevará un registro y control de los equipos en cuanto a su antigüedad, a fin de evaluar su estado y decidir si se reporta a control patrimonial para su repotenciación, utilización de sus componentes o piezas, renovación o baja.
- c. Los Jefes de Oficina y Directores coordinarán con la OGTC, la asignación de equipos según disponibilidad.
- d. Las impresoras deben ser administradas y utilizadas racionalmente a fin de no generar gastos innecesarios y maximizar la eficiencia del equipo. El uso de las mismas va a estar determinado por su nivel de utilización en un área determinada, correspondiendo por ello el empleo de impresoras en red o que una sola impresora esté conectada a varios usuarios.
- e. La OGTC, coordinará las acciones necesarias para efectos de brindar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los recursos de TIC, de tal forma que garanticen su disponibilidad de manera ininterrumpida.
- f. En ningún caso los usuarios deben reparar o permitir la reparación de un equipo por parte de alguien no acreditado por la OGTC.
- g. Aquellos equipos que por su naturaleza (Ej. Servidores, plotter, escáner, etc.) solo pueden ser administrados por especialistas acreditados, permanecerán bajo custodia de ellos.

6.2.2 Sobre el Software

- a. Toda adquisición de software que realice el INDECI se sujetará a lo dispuesto en la Ley N° 28612, "Ley que Norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública", específicamente respecto a software libre.
- b. Si algún usuario desea instalar aplicativos no considerados básicos por la OGTC, deberá coordinar con esta oficina su instalación previa verificación de la existencia de licencias respectivas previamente adquiridas.





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- c. Queda prohibido la instalación de software "pirata" no licenciado en cualquier equipo informático.

#### 6.2.3 Sobre la Red Informática

- a. La OGTIC, a través del Administrador de Red es responsable de la instalación, configuración, operación y administración de los servidores de la red del INDECI, así como de la definición de políticas de seguridad de información.
- b. En ese sentido, la ejecución de backups con información de la institución lo realizara periódicamente según lo establecido en el Plan de Seguridad de la Información. (Resolución Jefatural N° 086-2015 INDECI del 23 de junio 2015 Contingencia del INDECI)

#### 6.2.4 Sobre el Sistema de Información Geográfica (SIG)

La administración de la base de datos geográfica e información cartográfica (digital o impresa) del Sistema de Información Geográfica (SIG) es responsabilidad del Administrador SIG.

#### 6.2.5 Otros

- a. Los órganos desconcentrados del INDECI son responsables de informar mensualmente, a la OGTIC, sobre el movimiento de sus recursos de TIC.
- b. El ingreso a las instalaciones de la OGTIC, está restringido solo a personal autorizado, a fin de brindar seguridad a los recursos allí existentes (Servidores, licencias, backups, etc.).

- 6.3 La OGTIC, atenderá los requerimientos a los usuarios de los Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI, para tales fines la OGTIC ha dividido la atención a los usuarios en tres áreas de acuerdo al siguiente detalle:

**Sistemas:** Encargado de los siguientes procedimientos de atención:

- a. Desarrollo de sistemas informáticos
- b. Mantenimiento de sistemas informáticos
- c. Soporte de sistemas informáticos
- d. Sistemas de Información Geográfica (servicios, aplicaciones, cartografía, impresión)
- e. Publicación Web (portal, intranet, transparencia)
- f. Diseño y Elaboración Web

**Comunicaciones:** Encargado de los siguientes procedimientos de atención:

- g. Telefonía (celular, satelital y fija)
- h. Radiocomunicaciones (radio, fuente, antena, accesorios)
- i. Fuentes de energías alterna (panel solar)
- j. Equipos brocasting (televisor, equipo de amplificación, DVD, etc.)
- k. Sistemas de amplificación
- l. Apoyo de personal técnico
- m. Apoyo a modernización de equipos de comunicaciones





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**Soporte Informático:** Encargado de los siguientes procedimientos de atención:

- n. Problemas PC, laptop, impresora, scanner, fotocopidora
- o. Problemas de conectividad
- p. Para eventos al exterior
- q. Para eventos al interior o en la institución
- r. Para video conferencias
- s. Creación de cuentas de usuarios
- t. Asignación de rango de IP para el acceso a internet
- u. Problemas con el correo electrónico institucional
- v. Apoyo de personal técnico
- w. Apoyo a modernización de equipos informáticos

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 Normas para el usuario

#### 7.1.1 Hardware

Solicitud de Equipos y/o Componentes

- a. Los usuarios de INDECI y órganos desconcentrados que requieran un recurso de TIC por necesidad de trabajo, deberán sustentarlo a la OGTIC a través de su Jefatura o Dirección, con un documento visado que contenga:
  - Breve descripción de los trabajos a realizar con dicho equipo.
  - Indicar si está programado en el presupuesto del año fiscal y si figura en el PAAC.
  - Persona responsable del equipo.
- b. En este caso la OGTIC solo emitirá las especificaciones técnicas, debiendo tramitar la unidad solicitante la disponibilidad presupuestal ante la Oficina General de Planificación y Presupuesto, y la compra respectiva a la Oficina General de Administración.
- c. Si se trata de un requerimiento "No Programado", el mismo deberá ser visado por la Alta Dirección – Secretaría General.
- d. Se podrá disponer la asignación temporal de un equipo para el usuario en calidad de "Provisional", siempre que exista disponibilidad de equipos.
- e. Respecto a la solicitud de partes o componentes de los recursos de TIC, deberán ser solicitados por los usuarios a la OGTIC. La adquisición de dichos bienes se programan para brindar mantenimiento a toda la institución.

#### 7.1.2 Software

Adquisición de licencias

- a. Las adquisiciones de licencias de software deberán ajustarse a lo normado por la Secretaría de Gobierno Digital –SEGDI de la PCM respecto al software legal y también que estén incluidos en el paquete de programas básicos (Office, Windows u otro definido para su área).
- b. Cuando un Director o Jefe de Oficina requiere contar con software licenciado por necesidades operativas, deberá solicitarlo ante la Jefatura de la OGTIC mediante informe en el que se sustente el trabajo a realizar.





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- c. La OGTIC emitirá un informe de evaluación acerca de dichas licencias, determinando el tipo más conveniente y las especificaciones técnicas, a fin de atender el requerimiento formulado.
- d. Dicho informe es alcanzado a la unidad solicitante para que gestione su adquisición ante la OGA.

#### Instalación de software

- a. El Administrador de Red determinara las medidas necesarias para evitar que los usuarios hagan instalaciones de software en sus equipos, ya que podrían causar problemas de virus y mal funcionamiento de las computadoras, así como tener software indebido ("pirata").
- b. Cuando un usuario requiere la instalación de un software/aplicativo específico, no incluido en el paquete de programas básicos (Office, Windows u otro definido para su área) deberá solicitarlo a la OGTIC.

#### Eliminación de software

Si el usuario desea eliminar de su PC algún aplicativo por no considerarlo necesario, deberá solicitarlo a la OGTIC, sobre todo si se trata de software con licencia.

### 7.1.3 Requerimientos de servicios de la OGTIC Requerimientos de desarrollo de sistemas

- a. La OGTIC a través de su Área de Sistemas es la responsable de la creación de nuevos sistemas requeridos para la institución, así como del mantenimiento y soporte técnico al programa fuente y a los distintos usuarios del mismo. En ese sentido, se basa en el Plan Anual previamente formulado por la Oficina. Este incluye análisis, diseño, programación, validación, implementación y seguimiento de los nuevos sistemas en curso.
- b. La unidad solicitante debe entregar información que permita tener un conocimiento básico del proceso, procedimientos y volúmenes de información de la actividad que se pretende sistematizar, a fin de ser previamente analizado, establecer su factibilidad y determinar el tiempo de desarrollo e implementación, definiendo las prioridades y su incorporación dentro del cronograma de actividades de desarrollo de sistemas.
- c. La OGTIC podrá establecer la prioridad del sistema requerido si es que este no ha sido definido por el área usuaria.

#### Actualización de antivirus

- a. Las actualizaciones de antivirus en las computadoras se realizan automáticamente desde un servidor de la red o mediante procesos automáticos desde el INTERNET.
- b. El Administrador de Red verificara que el servidor se actualice permanentemente y que brinde el servicio de actualización a las computadoras. Es responsabilidad del usuario verificar que el antivirus se encuentre actualizado y ante cualquier problema o consulta comunicarse con el área de soporte informático de la OGTIC.





### Requerimientos de correo electrónico

- a. Los Directores y Jefes de Oficina que requieran nuevas cuentas de correo electrónico para su área, lo solicitarán a la OGTIC. Estas cuentas serán creadas por el Administrador de Red, previa aprobación del Jefe de la OGTIC.
- b. La OGA deberá comunicar de manera periódica, la incorporación y/o cese del personal bajo cualquier modalidad contractual al INDECI, con la finalidad de realizar la gestión de altas y bajas de usuarios.

### Solicitud de mapas temáticos

- a. Toda solicitud de mapas temáticos debe canalizarse a través del Administrador del Sistema de Información Geográfica (SIG).
- b. Se dará prioridad a los pedidos provenientes del Centro de Operaciones de Emergencia Nacional.

### Solicitud de acceso a internet

- a. El nuevo usuario que solicite acceso a internet debe sustentar por escrito y a través de su Director o Jefe de Oficina, el requerimiento a la OGTIC, quien evaluará y decidirá la pertinencia y el nivel de acceso solicitado.
- b. De ser favorable la asignación, el Administrador de Red de la OGTIC que instale esta opción deberá registrarlo en su control.
- c. El Administrador de Red realizará evaluaciones periódicas o sorpresivas de los actuales usuarios, a fin de verificar el cumplimiento de la razón de uso de Internet y de racionalizar y optimizar el tráfico en la red. Se observará a aquellos usuarios que descarguen archivos no relacionados con la labor desempeñada en el INDECI.

### Solicitud de altas y bajas de cuentas de red y correo electrónico

- a. Los Directores y Jefes de Oficina deben informar a la OGTIC a través del formato de altas y bajas de cuentas de correo y red, la contratación o cese de personal en la institución, para poder mantener actualizada los listados de cuentas de correo y de red.
- b. Asimismo, cuando una persona deja de prestar servicios a la institución debe solicitar a la OGTIC, el acta de conformidad de hardware y software respectivo (Anexo 01).

## 7.2 Responsabilidades de los usuarios

### 7.2.1 Sobre la seguridad

Los usuarios de servicios informáticos e instalaciones pueden tener acceso a recursos, datos de terceros y redes de comunicaciones externas que son valiosos para la institución. Por tanto, es importante que todos los usuarios actúen de una manera responsable y ética, cuando utilicen estos recursos. El uso correcto de los recursos implica respetar los derechos de otros usuarios, la integridad de las instalaciones y los acuerdos y contratos con terceros cuando sea aplicable.





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- a. Los usuarios deben depurar permanentemente de su disco duro aquellos archivos que no volverán a ser utilizados. recordar que es un medio de almacenamiento temporal de la información.
- b. Todo usuario en el INDECI debe contar con la información trabajada, útil y de interés institucional debidamente resguardada, para que en caso de pérdida, deterioro y la fuga de información, ésta se encuentre correctamente resguardada. Asimismo, la información que se considere crítica, podrá solicitar a la OGTIC un espacio de almacenamiento en los servidores institucionales el cual será evaluado por el Administrador de Red.
- c. El acceso a los aplicativos desarrollados por la OGTIC está restringido solo a usuarios, no siendo el caso de aplicativos comerciales, debiendo el usuario titular del equipo informático a PC asignado dejar siempre disponible su unidad (sin password o con información del mismo a la Jefatura).
- d. Los Directores o Jefes de Oficina deberán informar a la OGTIC sobre el personal nuevo o cesado, a fin de que se active o desactive, según corresponda, el acceso a los servicios de la institución.
- e. Los usuarios son responsables de las siguientes acciones:
  - No utilizar medios magnéticos extraíbles (USB, discos externos, etc.) provenientes del exterior de la institución, sin antes ser verificado con el antivirus oficial determinado por la OGTIC.
  - No transmitir por Internet información o documentos clasificados y mucho menos claves o datos que puedan afectar la seguridad del INDECI. El Director o Jefe de Oficina a cargo es el responsable final por la información de su área, por lo que deberá comunicar a los usuarios, la existencia de directrices y los mecanismos pertinentes de seguridad.
  - Evitar la ejecución de archivos externos con extensiones: exe, com, gif, dll, que son los archivos más comunes para transmitir virus o programas maliciosos. Aun si se tuviera confianza en el remitente, existe la probabilidad que también este afectado.
  - No abrir el mensaje de correos electrónicos de un remitente desconocido o respecto del cual se tenga dudas sobre su identidad, y mucho menos ejecutar cualquier archivo que estuviese adjunto, debido a que se corre el riesgo que tenga algún virus o software mal intencionado.
  - El usuario no debe instalar aplicaciones/software de ningún tipo, más aun si requieren licencias, sin autorización expresa de la OGTIC, caso contrario se hará responsable de las consecuencias legales o sanciones correspondientes. El Director o Jefe de Oficina a cargo velará por el cumplimiento de esta disposición.

#### 7.2.2 Sobre la protección de los equipos y mantenimiento por usuario

- a. Cada usuario es responsable de brindar atenciones preventivas básicas a sus recursos de TIC, tales como: limpieza externa con paño, mantener su equipo alejado de alimentos, etc., a fin de conservar en óptimo estado al equipo.
- b. El uso de las impresoras, grabadoras de CD o cualquier otro recurso de TIC de propiedad del INDECI, es de uso exclusivo para labores de la institución y por ningún





- motivo deberá ser empleado para usos personales o trabajos particulares. Los Directores o Jefes de Oficina son responsables de hacer cumplir esta norma.
- En ningún caso el usuario podrá manipular los recursos de TIC (abrirlos, cambiar dispositivos, etc.), lo cual será sancionado por el INDECI, previo informe de la OG TIC.
  - Está prohibido movilizar y/o intercambiar equipos y sus componentes con equipos de otras áreas sin el conocimiento previo de la unidad de control patrimonial o del responsable del área de soporte informático, a fin de que se evalúe el pedido y lo tramite.
  - Evitar comer, beber o fumar cerca de los recursos de TIC (por causar herrumbre en los componentes eléctricos internos).
  - Encender y apagar correctamente todos los componentes del recurso de TIC.

### 7.2.3 Sobre el uso del correo electrónico

- Los usuarios de cuentas de correo electrónico pueden enviar y recibir mensajes electrónicos del cualquier usuario de la red interna (LAN), desde internet y hacia internet.
- El límite máximo de los mensajes y archivos adjuntos a transmitir y recibir es de 10 MB. Los "attachments" (archivos adjuntos) cuyo tamaño sea mayor a 10 MB deben estar previamente comprimidos, haciendo uso de un software compresor.
- Los usuarios que acceden al correo solamente a través de internet y no descargan sus correos a un programa de correo (Outlook, Outlook Express) deben depurar constantemente sus mensajes, ya que ocupan espacio en el servidor. El Administrador de Red notificara a los usuarios para que procedan a la depuración de sus mensajes, en caso contrario procederá a depurar la cuenta y dejara los mensajes de los últimos 30 días.

### 7.2.4 Sobre el uso de dispositivos o medios extraíbles USB

- Los usuarios son responsables del uso o empleo de cualquier tipo de medio extraíble tipo USB para transferir información (memoria USB, MP3, MP4 o similares) proveniente del exterior que pueda contener virus informático o cualquier otro tipo de programa malicioso (troyano, malware, spyware, etc.), situación que podría afectar los programas o datos de un equipo de cómputo de la red de datos del INDECI.
- Por la razón expuesta, el uso de estos dispositivos queda restringido, pudiendo usarlos solamente los Directores, Jefes de Oficina u otros funcionarios que determine la Alta Dirección.
- Aquellos usuarios que no tengan restringido el uso de dispositivos USB, antes de usarlos deberán verificar que estos no contengan virus de la siguiente manera:
  - Verificar que su equipo de cómputo tenga instalado el software antivirus y actualizado con la última firma de virus del día.
  - Insertar el dispositivo USB y realizar un escaneo de virus, con la finalidad de encontrar y/o eliminar algún virus o programa malicioso alojado en dicho dispositivo.
  - Si el dispositivo USB está libre de virus este puede ser usado, de lo contrario debe coordinar con personal técnico de la OG TIC para eliminar el virus detectado.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### 7.2.5 Sobre la administración de carpetas y archivos de usuario

Cada usuario deberá disponer en su equipo de cómputo de una única carpeta de usuario en el cual deberá almacenar o registrar toda la información institucional que genere como consecuencia de las funciones que cumple; la existencia y ubicación de dicha carpeta tendrá que ser informada al Director o Jefe de Oficina para su conocimiento y respaldo de información respectiva.

El nombre de la carpeta deberá ser la misma que su cuenta de usuario asignada, por ejemplo:

Usuario: Juan Pérez

Cuenta: jperez@indec.gov.pe

Nombre de carpeta de usuario: jperez

Los nombres de los archivos que se registren en la carpeta de trabajo deberán tener el siguiente formato:

XXXXXXXXXX - XXXX - XX - XX  
DESCRIPCION AÑO MES DIA

Si el archivo es modificado en el tiempo y se requiere disponer de un historial del mismo (Versión), se le deberá adicionar una extensión (1, 2,3....n)

XXXXXXXXXX - XXXX - XX - XX -      9  
DESCRIPCION AÑO MES DIA VERSION

### 7.2.6 Sobre los recursos de TIC sin uso

a. Cuando por diversos motivos algún recurso de TIC se va a mantener sin uso indefinidamente en alguna área, ello será reportado a la OGTIC, para que proceda a retirarlo, formulándose una hoja de movimiento de bienes consignándose el estado de conservación y funcionamiento del recurso de TIC, distribuyéndose como sigue:

- Original : Unidad de Control Patrimonial
- Copia 1 : Persona que entrega
- Copia 2 : Persona que recibe (OGTIC)

b. El Director o Jefe de Oficina responsable del bien, solicitará un backup de la información contenida antes de su retiro.

c. Por ningún motivo y bajo responsabilidad, deben existir equipos sin uso en un órgano o unidad orgánica. El Director o Jefe de Oficina será responsable por mantener equipos sin uso en su área y que no hayan sido reportados a la OGTIC.

### 7.3 Normas para la OGTIC : Responsabilidades

#### 7.3.1 Control patrimonial

##### De la disponibilidad de recursos de TIC por vacancia

a. Los recursos de TIC son asignados de acuerdo a lo planificado por la OGTIC con la autorización de la Alta Dirección para cada área u oficina del INDECI, y en función a cargos o necesidades existentes, no a personas específicas. En ese sentido, ningún





usuario puede demandar la teneduría exclusiva de un equipo o trasladarlo a otra área u oficina, puesto que este ha sido asignado a un área específica.

- b. Cuando un titular deja el cargo en INDECI y por lo tanto el equipo queda libre (sin asignar), el órgano o unidad orgánica deberá informar a la OGTIC para que actualice el dato en su inventario (como equipo disponible) y reportarlo a la OGA (Control Patrimonial).

#### Sobre el inventario de hardware y software

- a. El personal del área de soporte informático de la OGTIC, realizará por lo menos dos inventarios al año de los equipos y software en INDECI. Dicho inventario comprende:

- Hardware: Revisión y conteo de componentes externos (monitor, CPU, teclado, UPS, etc.) y revisión de partes internas (disco duro, tarjetas, memorias, etc.)
- Software: Aplicativos (sistemas operativos, bases de datos, etc.)

De ser necesario que el inventario sea realizado por una empresa externa, se coordinará con la unidad de control patrimonial de la Oficina de Logística - OGA.

Se podrán realizar inventarios "sorpresa" (sin periodicidad determinada), si se considera conveniente inspeccionar ciertos equipos específicos o críticos.

- b. Se verificará que lo inspeccionado físicamente coincida con el último inventario efectuado a dicho equipo; de no coincidir, se solicitará las explicaciones al usuario y de encontrarse debidamente sustentado se procederá a la actualización del inventario.

Previamente, el área de soporte informático deberá evaluar el estado operativo del equipo y compararlo con su inventario. Si encontrase algún problema (estado de conservación, piezas faltantes, etc.), procurará una solución con el usuario anterior de lo contrario, informará a la OGA para que tome las medidas correspondientes.

- c. El inventario debe estar permanentemente actualizado, con los movimientos de equipos en INDECI y sus jurisdicciones regionales.
- d. Para el caso de las Direcciones Desconcentradas del INDECI, deberán remitir la información de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de inventario.
- e. La OGTIC a través del área de soporte informático, se responsabiliza por el archivo y custodia de las licencias y demás documentación del software adquirido y aplicativo desarrollado para computadoras de escritorio.

#### 7.3.2 Desarrollo informático

##### Responsabilidad por el desarrollo:

- a. La OGTIC a través de su área de sistemas es la unidad responsable del desarrollo de nuevos aplicativos en el INDECI, de acuerdo al Plan Operativo Informático y de las necesidades que puedan sufrir la distintas operaciones de la Institución.
- b. Asimismo, dicha área es responsable del mejoramiento de los sistemas actuales y de la actualización de los programas fuente.
- c. Todos los aplicativos o programas que se usan deben estar en programas estándares y compatibles con otros aplicativos.
- d. El uso de programas libres dependerá de la política establecida por el gobierno a través de la SEGDI-PCM.
- e. El proveedor que efectuó el desarrollo de algún aplicativo utilizado en el INDECI deberá dejar a la OGTIC los programas fuentes, librerías de software, manual de





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

usuario y del sistema a fin de solucionar inconvenientes ante una eventual falla y/o mantenimiento posterior.

### 7.3.3 Mantenimiento de los recursos de TIC: Hardware Sobre el mantenimiento.-

- a. La OGTIC es responsable de brindar mantenimiento a los equipos informáticos de acuerdo al Programa de Mantenimiento establecido por las Áreas a fin de garantizar su normal funcionamiento. Dicho programa será de conocimiento de todos los usuarios.
- b. Cuando la atención del equipo requiere mayor especialización, el equipo se podrá derivar por servicio a terceros, a través de la Oficina de Logística - OGA y adjuntando el informe técnico respectivo.

#### Del mantenimiento de equipos

- a. La OGTIC a través de las Áreas de Sistemas, Comunicaciones y Soporte Informático elabora el Programa de Mantenimiento Anual de todos los recursos de TIC en INDECI. Dicho programa es remitido al Jefe de la OGTIC para su aprobación y puesta en vigencia en el período siguiente. El programa debe incluir atenciones preventivas (rutinarias y periódicas).
- b. Las áreas llevarán un registro por historial de servicios de cada equipo existente en INDECI, en donde se consignarán todas las atenciones efectuadas, fecha y técnico responsable.
- c. Cuando a un equipo le corresponde una atención de mantenimiento, los encargados de las áreas coordinarán con el usuario la fecha y hora de ejecución, a fin de no interrumpir sus actividades. Anota en la tarjeta respectiva el trabajo realizado.
- d. Respecto al mantenimiento de equipos a cargo de terceros, las áreas deberán solicitar el programa al representante o proveedor del servicio, a fin de coordinar con el usuario la fecha y hora de ejecución.



### 7.3.3 Mantenimiento de los recursos de TIC: Software Sobre mantenimiento.-

- a. El mantenimiento de los sistemas desarrollados está a cargo de la OGTIC, quien brindará el respaldo técnico a los usuarios así como la capacitación.
- b. En el caso de aplicativos desarrollados por terceros, la OGTIC coordinará directamente con ellos su presencia para brindar soporte a los usuarios, estableciendo de preferencia un programa de visitas. La OGTIC apoyará a la Oficina de Logística a formular las especificaciones respectivas del contrato con el proveedor, de acuerdo a lo normado por la SEGDI-PCM.



### 7.3.4 Seguridad física De las instalaciones.- El personal del área de soporte informático es responsable de:

- a. Coordinar con la Oficina de Servicios Generales de la OGA para el mantenimiento del pozo a tierra, conectado al sistema eléctrico que alimenta los equipos de cómputo. Asimismo, debe verificar el etiquetado del cableado, puntos de red, para diferenciarlo de la red eléctrica básica y realizar pruebas controlables del corte de fluido eléctrico, a fin de verificar el correcto funcionamiento de los generadores de energía eléctrica.



- b. Inspeccionar que los cableados de red no estén sueltos o dispersos, procurando que todos estén entubados.
- c. Coordinar con el Oficina de Servicios Generales de la OGA para establecer los puntos centrales de corte de fluido eléctrico, a nivel edificio o piso.
- d. Verificar y habilitar el servicio de aire acondicionado en la Sala de Servidores, evitando su proximidad a material inflamable.
- e. Toda modificación de ambientes en las áreas del INDECI que pueda afectar la distribución de los equipos informáticos, deberá ser comunicado a la OGTIC, a fin de verificar los puntos de red e instalaciones eléctricas.

#### Seguridad y hardware:

##### El Área de Soporte Informático:

- a. Es responsable de efectuar la instalación y control a efectos que los equipos de cómputo cuenten con circuitos alternos y tableros de distribución eléctrica independientes a cualquier otra conexión.
- b. Controlar que los equipos de cómputo cuenten con suministro de energía eléctrica de voltaje estable con la ayuda de sistemas de estabilización de voltaje, supresores de picos y unidades de potencia contra cortes de fluidos (UPS) a fin de evitar sobrecargas y bajas de tensión, dándoles la debida protección.

#### 7.3.5 Sobre la red y seguridad de la información:

##### Seguridad de datos:

La OGTIC es responsable del mantenimiento de la Red Informática de INDECI, de nuevas conexiones, del tráfico y cableado estructurado. A través del Administrador de Red, ejecuta las siguientes actividades:

- a. Establecer las normas de acceso restringido a los sistemas, bases de datos y servidores ubicados en la oficina, en salvaguarda de la información.
- b. Generar copias de respaldo (backups) de la información de los servidores de INDECI y guardarla en medios magnéticos u ópticos (cintas, discos removibles o similares), las cuales se mantendrán bajo custodia en la institución o fuera de ella, según lo establecido en el Plan de Seguridad de la Información del INDECI. Dichas copias deben tener etiquetas con el nombre de las aplicaciones, nombres de archivos, detalle del formato de compresión, cintas magnéticas; las etiquetas también deberán contener la versión y fecha de proceso.
- c. Asignar según convenga privilegios de uso a determinados perfiles de usuarios, en los diferentes aplicativos desarrollados por la OGTIC.
- d. Actualizar periódicamente los detectores de virus, de acuerdo a las nuevas versiones que adquiera la institución. Debe utilizar programas antivirus originales, así como custodiar las licencias respectivas.
- e. Instalar y desinstalar el distinto software autorizado para los usuarios, a fin de regular el adecuado uso de los equipos, evitando problemas legales y mal funcionamiento del mismo.
- f. Establecer las acciones de seguridad en internet contra terceros, mediante la implementación de un servidor Firewall.
- g. Establecer las contraseñas o "password" para los programas desarrollados.
- h. Establecer los niveles de acceso a la información: nivel de consulta y nivel de mantenimiento.



Copias de respaldo o backup de carpeta de usuario:

- a. En la Sede Central los usuarios deberán mantener una copia de respaldo o backup de su respectiva carpeta de usuario, esta podrá ser almacenada en un servidor de archivos en coordinación con la OGTIC. Además, deberá realizar una copia en medios magnéticos (CD, DVD, discos externos o similares) debidamente identificados mediante etiquetas y almacenados en un lugar seguro de la Dirección o Jefatura de Oficina.
- b. En las Direcciones Desconcentradas del INDECI los usuarios deberán mantener una copia de respaldo o backup de su respectiva carpeta de usuario. Dicha copia deberá ser realizada en medios magnéticos (CD, DVD, discos externos o similares) debidamente identificados mediante etiquetas y almacenados en un lugar seguro de la Dirección Desconcentrada del INDECI.

7.4 Normas para la OGTIC : Sobre los servicios7.4.1 Sobre el correo electrónico institucional:

- a. El correo electrónico es el sistema de correo personal para que los miembros de INDECI intercambien información No Clasificada entre ellos y con usuarios particulares externos, empleando la Red LAN INDECI como medio de envío y recepción de información, agilizándose las coordinaciones y reduciendo los gastos en otros servicios como telefonía, transporte, papel, etc.
- b. La OGTIC es responsable de brindar el mantenimiento adecuado, asignar racionalmente las cuentas personales, así como supervisar el buen uso del correo electrónico institucional.
- c. El personal, funcionarios y locadores del INDECI, podrán contar con cuentas asignadas en el correo electrónico, como única dirección electrónica, con clave de acceso, cuya custodia e inviolabilidad será de su responsabilidad, no pudiendo por ningún motivo entregar su clave a otra persona.
- d. La clave de acceso (password) debe ser de una longitud no menor de seis caracteres de preferencia mayúsculas y minúsculas, adicionalmente puede incluir caracteres especiales (evitar utilizar claves fáciles o muy cortas).
- e. La OGTIC tendrá la potestad de suspender temporal o definitivamente las cuentas de correo de un usuario, previo aviso, de acuerdo a las disposiciones de la Alta Dirección.
- f. El Administrador de Red deberá establecer un periodo de validez a toda cuenta de usuario creada y posteriormente controlar su vigencia.
- g. El Administrador de Red informará al encargado del Área de Comunicaciones los cambios en las cuentas de correo para que actualice el Directorio General del INDECI.

7.4.2 Sobre la intranet, internet y portal webDel portal web

- a. El portal web permite dar a conocer las acciones, logros y servicios del INDECI.
- b. La OGTIC es responsable de la publicación y diseño del Portal Web Institucional, basado en la información de los órganos, unidades orgánicas y las disposiciones de la Alta Dirección.
- c. El mantenimiento y desarrollo del Portal Web Institucional será realizado por el Administrador Web (Web Master).





### De la intranet

- a. Una intranet es una herramienta interna diseñada para ser utilizada al interior de una organización, basada en tecnología Web. INDECI ha desarrollado su intranet para comunicar en forma adecuada y oportuna información de interés para sus órganos y unidades orgánicas, vinculadas con la misión institucional.
- b. La intranet es auto-administrable, el usuario puede publicar la información que considere conveniente difundir, sin la restricción o dependencia de usuarios con conocimiento de computación o informática.
- c. El contenido de la información es exclusivamente de interés interno de INDECI, y consta de: Manuales, Directivas, Resoluciones, comunicaciones internas, etc., a diferencia de la página Web, que es de interés público.
- d. La forma para ingresar a la intranet es a través del nombre del usuario y una clave de usuario. El acceso a la información está controlado mediante niveles de acceso a los grupos de usuarios. Un usuario podrá pertenecer a más de un grupo de acuerdo a las necesidades y atributos de éste

### 7.4.3 Sobre el soporte informático

#### Soporte al usuario

La OGTIC es responsable de:

- a. Brindar al usuario del INDECI (a nivel nacional) la asesoría total en el manejo de los diferentes aplicativos desarrollados por el Área, en los aplicativos comerciales y en los equipos informáticos adquiridos.
- b. Brindar la capacitación necesaria a todos los usuarios involucrados cuando se desarrolle un nuevo aplicativo en INDECI.

#### Devolución de equipos reparados

- a. El técnico de la OGTIC después de efectuar su labor de soporte técnico entregará el equipo al Usuario, quien firmará el Movimiento de Bienes, en señal de conformidad del estado operativo.
- b. El técnico deberá consignar en su Reporte Diario de Actividades las acciones realizadas (tipo de reparación, repuesto o componente utilizado, etc.).
- c. Cuando la reparación ha sido realizada por terceros, el usuario deberá avisar al técnico de la OGTIC que emitió el informe, para que verifique la conformidad del trabajo realizado.

#### Instalación de licencias de software

- a. La OGTIC recepciona la solicitud del usuario para instalar el producto.
- b. El técnico del área de soporte informático verifica si tiene el *software original* y el número de licencias suficientes para instalarlo en el equipo del usuario.
- c. Procede a la instalación.





#### 7.4.4 Sobre el soporte del sistema de información geográfica (SIG):

Los sistemas de información geográfica (SIG) son unas poderosas herramientas tecnológicas para la manipulación y análisis de grandes volúmenes de datos espaciales, estadísticos y temporales, necesarios para generar de una forma flexible, versátil e integrada, productos de información, ya sean mapas o informes, para la toma de decisiones sobre el uso del territorio constituyendo un recurso moderno y eficiente para los usuarios del sistema.

- a. Es responsabilidad del Administrador del SIG coordinar con las demás instituciones integrantes del SINAGERD para la adquisición y actualización de información georeferenciada.
- b. El sistema de información geográfica es una herramienta tecnológica que permite procesar automática y simultáneamente información cartográfica y temática, el cual incluye el despliegue avanzado de la cartografía digital y el modelamiento para diferentes aplicaciones, constituyendo un recurso moderno y eficiente para los usuarios del sistema.
- c. El Administrador del SIG es la única persona autorizada para el uso del Plotter y Scanner, para la producción de mapas temáticos.
- d. Asimismo, es responsable de salvaguardar el software, coberturas cartográficas y base de datos generados dentro de la institución.

7.5 Para la atención a los órganos y unidades orgánicas, los usuarios deberán acceder a la página Web Institucional y transcribir su requerimiento en el **FORMULARIO UNICO DE TIC**, que será el único documento para poder ser atendidos por el personal de soporte técnico de la OGTIC.

7.6 Para la atención de la OGTIC será por áreas, de acuerdo al siguiente detalle:

**Sistemas:** Encargado de los siguientes procedimientos de atención:

a. Desarrollo de sistemas informáticos

- Este procedimiento involucra al Área de Sistemas de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del INDECI, donde se gestiona el desarrollo de los Proyectos Informáticos: Sistemas, productos o servicios software.
- El procedimiento describe las actividades realizadas desde la revisión, por parte del responsable del Proyecto informático, de los requerimientos funcionales y procesos del sistema o especificaciones técnicas para desarrollar un proyecto informático hasta la implementación y capacitación al usuario en el uso del sistema informático desarrollado.



b. Mantenimiento de sistemas informáticos.

- Este procedimiento involucra a la Área de Sistemas de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del INDECI, donde se gestiona el mantenimiento de los proyectos informáticos: aplicativos y servicios de INDECI, también tiene un alcance a las órganos y unidades orgánicas y las Direcciones Desconcentradas del INDECI que requieren los servicios de mantenimiento de los sistemas / software informático.





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- Este procedimiento describe las actividades realizadas desde la solicitud del área usuaria para el obtener el servicio de mantenimiento de los sistemas informáticos hasta la actividad ejecutada por el desarrollador que modifica / adecua / retira un sistema informático.
- c. Soporte de sistemas informáticos.
  - Este procedimiento involucra a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, desde el requerimiento técnico especializado por parte del usuario responsable del recurso hasta la conformidad por parte del usuario solicitante y el registro de los reportes generados por el especialista del soporte técnico.
  - Además estandarizar el procedimiento para establecer un eficiente servicio de soporte técnico, con la finalidad de corregir las fallas o averías que ocurren en los sistemas o equipos informáticos de las diferentes órganos y unidades orgánicas del INDECI.
- d. Sistemas de Información Geográfica (Servicios, Aplicaciones, cartografía, Impresión)
  - La actualización y el mantenimiento del SINPAD y Visores Geográficos se gestionan con las entidades generadores de información Cartográfica.
  - La elaboración de los contenidos de sistema de información geográfica como servicio o aplicación, son gestionadas en coordinación con las Direcciones u Oficinas, la misma que según requerimiento son publicados o entregados como servicio.
  - La cartografía temática es gestionada en coordinación con las Direcciones u Oficinas, cuyo resultado es entregado en formato digital y/o impresos.
- e. Publicación Web (Portal, Intranet, Transparencia)
  - **Suministro de contenido:** cada unidad orgánica designara a un coordinador de intranet quien será el responsable de gestionar el mantenimiento de la información y de mantener permanentemente actualizada la información publicada en la INTRANET del INDECI.
  - **Soporte:** la OGTIC dará soporte y mantenimiento de la INTRANET del INDECI.
- f. Diseño y elaboración Web
  - **Suministro de contenido:** la elaboración y/o desarrollo de los contenidos temáticos a ser remitidos para su inclusión en el Portal Web institucional, estará a cargo de los usuarios de los órganos o unidades orgánicas, para tales fines tendrá un **coordinador web**, a fin de garantizar la información y refrendar su contenido.
  - **De la revisión y formatos:** la Oficina General de Comunicación Social revisa la información suministrada por los usuarios de los órganos o unidades orgánicas y establece los formatos, artes, diseños, esquemas de presentación más atractivos para ser incluidos en el Web Site. Esta información es entregada al Web Master para su revisión. Y será revisada en un plazo de cinco días.
  - **De la inserción de contenido en el Web Site:** El Web Master publicara en el Web Site el contenido previamente validado por el Coordinador Web y la Oficina General de Comunicación Social, pudiendo fijarse en algunos detalles que eventualmente hayan sido remitidos por error hubieran sido inadvertidos, constituyéndose en un filtro de seguridad y/o calidad.
  - El tiempo de publicación del documento dependerá del volumen o complejidad de la información, dando como mínimo dos días y como un plazo máximo de cinco días.





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**Comunicaciones:** Encargado de los siguientes procedimientos de atención:

- g. Telefonía (celular, satelital y fija)
- Celular: atención de inoperatividad de líneas telefónicas celulares, teléfonos celulares por software o hardware. Ampliación de saldos para llamadas y/o internet.
  - Satelital: atención de inoperatividad del servicio de telefonía satelital, teléfonos satelitales por software o hardware.
  - Fija: atención cuando hay inoperatividad de las líneas troncales, centrales telefónicas y anexos telefónicos de las unidades orgánicas.
- h. Radiocomunicaciones (equipo de comunicaciones: radio, fuente, antena, accesorios)
- Cuando presentan inoperatividad en su funcionamiento y/o programación.
  - Si la atención a efectuarse proyecta una demora menor a una hora y no requiere el traslado del equipo, se realizara inmediatamente.
  - Si la atención requiere mayor tiempo, el equipo se trasladara al taller de comunicaciones; de no solucionar la operatividad se procederá a trasladar a una empresa proveedora de servicio técnico.
  - Si el equipo cuenta con el periodo de garantía se procederá así: Dentro de los primeros meses de garantía. Se solicitara al proveedor el cambio del equipo; a partir del séptimo mes de garantía, se solicitara al proveedor la reparación del equipo.
- i. Fuentes de energías alternas (panel solar)
- Cuando en las estaciones de radio el sistema fotovoltaico presenta fallas en su funcionamiento, serán evaluadas por el personal especialista (baterías, controlador de carga, paneles y accesorios de interconexión).
- j. Equipos brocasting (televisor, equipo de amplificación, DVD, etc.)
- Cuando presentan inoperatividad en su funcionamiento y/o programación.  
Si la atención a efectuarse proyecta una demora menor a una hora y no requiere el traslado del equipo, se realizara inmediatamente.
  - Si la atención requiere mayor tiempo, el equipo se trasladara al taller de comunicaciones; de no solucionar la operatividad se procederá a trasladar a una empresa proveedora de servicio técnico.
  - Si el equipo cuenta con el periodo de garantía se procederá así: Dentro de los primeros meses de garantía. Se solicitara al proveedor el cambio del equipo; a partir del séptimo mes de garantía, se solicitara al proveedor la reparación del equipo.
- k. Sistemas de Amplificación
- Cuando son requeridos por los órganos o unidades orgánicas en los eventos programados en la institución y en otras instituciones.
  - Personal comisionado elabora las hojas de movimiento correspondiente a los equipos que se requieren para el evento.
  - Al final del evento se verifica el estado de operatividad de los equipos utilizados en la comisión, así como actualizar las hojas de movimiento del retorno de los mismos.





## l. Apoyo de personal técnico

Para las siguientes actividades

- Como operador y soporte técnico de la UMCPE.
- Como operador y soporte técnico del PCA.
- Como operador y soporte técnico de los MERC.
- Como operador de los GIRED.
- Como operador de los CCA.
- Como instructor de cursos de TIC.
- Como integrante del equipo técnico en los simulacros programados.
- Como integrante de un Comité Técnico y/o proyecto.
- Como participante en mesas técnicas.

## m. Apoyo a modernización de equipos de comunicaciones

De acuerdo al avance tecnológico se formularan las EETT y/o TDR del bien o servicio de la Plataforma Tecnológica Institucional

**Soporte Informático:** Encargado de los siguientes procedimientos de atención:

## n. Problemas PC, laptop, impresora, scanner, fotocopidora

- Cuando presentan inoperatividad en su funcionamiento y/o programación.
- Si la atención a efectuarse proyecta una demora menor a una hora y no requiere el traslado del equipo, se realizara inmediatamente.
- Si la atención requiere mayor tiempo, el equipo se trasladara al taller de comunicaciones; de no solucionar la operatividad se procederá a trasladar a una empresa proveedora de servicio técnico.
- Si el equipo cuenta con el periodo de garantía se procederá así: Dentro de los primeros meses de garantía. Se solicitara al proveedor el cambio del equipo; a partir del séptimo mes de garantía, se solicitara al proveedor la reparación del equipo.

## o. Problemas de conectividad

- Identificación del problema mediante pruebas básicas de conectividad.
- Determinación de la causa o acción a proceder.
- Uso del equipamiento de contingencia si fuese el caso.
- Coordinación con los partners tecnológicos para las acciones pertinentes.
- Puesta en producción de la conectividad asociada a las políticas de conectividad internas.

## p. Para eventos al exterior

- El personal de soporte nombrado para la comisión al exterior, coordina con el área solicitante.
- Personal comisionado elabora las hojas de movimiento correspondiente a los equipos que se requieren para el evento.
- Al final del evento se verifica el estado de operatividad de los equipos utilizados en la comisión, así como actualizar las hojas de movimiento del retorno de los mismos.

## q. Para eventos al interior o en la institución





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- El personal de soporte nombrado para la comisión al interior coordina con el área solicitante.
  - Personal comisionado elabora las hojas de movimiento correspondiente a los equipos que se requieren para el evento.
  - Al final del evento se verifica el estado de operatividad de los equipos utilizados en la comisión así como actualizar las hojas de movimiento del retorno de los mismos.
- r. Para video conferencia
- Recepción del requerimiento por parte del área usuaria.
  - Configuración del equipamiento de videoconferencia con la que cuenta el INDECI (POLYCOM).
  - Configuración de ancho de banda adecuado para la realización de la conexión de punto a punto o multipunto.
  - Monitoreo de la red durante la realización de la videoconferencia.
- s. Creación de cuentas de usuarios
- Recepción del requerimiento por parte del área usuaria.
  - Creación de la cuenta de usuario tanto para la red como para el correo electrónico.
  - Remisión de las credenciales al personal de soporte técnico para la configuración y la creación del perfil en la estación de trabajo del usuario.
  - Configuración del proxy de acuerdo a las características de uso de navegación del usuario.
- t. Asignación de rango de IP para acceso a internet
- Recepción del requerimiento por parte del área de soporte informático.
  - Instalación de la estación de trabajo, así como la identificación de la dirección donde se configura para la asignación del rango correspondiente.
  - Segmentación correspondiente siendo la clase A, el tipo que predomina en la institución.
  - Realización de las pruebas de conectividad correspondientes, desde la estación a lugares remotos tanto en la red interna como internet.
- u. Problemas con el correo electrónico institucional
- Identificación del problema mediante pruebas básicas de conectividad.
  - Determinación de la causa o acción a proceder.
  - Uso del equipamiento de contingencia si fuese el caso.
  - Coordinación con los partners tecnológicos para las acciones pertinentes.
  - Puesta en producción del nuevo servidor de correo electrónico.
- v. Apoyo de personal técnico
- Para las siguientes actividades
- Como operador y soporte técnico de la UMCPE
  - Como operador y soporte técnico del PCA
  - Como operador y soporte técnico de los MERC
  - Como instructor de cursos de TIC
  - Como integrante del equipo técnico en los simulacros programados.
  - Como integrante de un Comité Técnico y/o proyecto
  - Como participante en mesas técnicas.





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- w. Apoyo a modernización de equipos informáticos  
De acuerdo al avance tecnológico se formularan las EETT y/o TDR del bien o servicio de la Plataforma Tecnológica Institucional

## VIII. DISPOSICION FINAL

La presente Directiva entra en vigencia a partir de su aprobación mediante Resolución Jefatural, dejando sin efecto las siguientes Directivas:

- Resolución Jefatural N° 506-2008-INDECI - DIRECTIVA 012-2008-INDECI RECURSOS INFORMATICOS.
- Resolución Jefatural N° 176-2006-INDECI - DIRECTIVA 006-2006-INDECI INTRANET.
- Resolución Jefatural N° 153-2006-INDECI - DIRECTIVA 005-2006-INDECI WEB SITE

La OGTIC ante la identificación de cualquier incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, lo informará al Director o Jefe de Oficina correspondiente al usuario infractor, para que tome las medidas del caso.

## IX. ANEXOS.

ANEXO 1: ACTA DE CONFORMIDAD DE HARDWARE Y SOFTWARE

ANEXO 2: FICHA DEL PROCEDIMIENTO SISTEMAS:

- 2.1 DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
  - 2.1.1 Flujograma desarrollo de sistemas informáticos.
- 2.2 MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
  - 2.2.1 Flujograma mantenimiento de sistemas informáticos.
- 2.3 SOPORTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS
  - 2.3.1 Flujograma soporte de sistemas informáticos
- 2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SERVICIOS, APLICACIONES, CARTOGRAFÍA, IMPRESIÓN)
  - 2.4.1 Mantenimiento, actualización y soporte de SIG (SINPAD).
  - 2.4.2 Flujograma mantenimiento, actualización y soporte de SIG (SINPAD).
  - 2.4.3 Elaboración de los contenidos del catálogo de metadatos para dar cumplimiento al DS 133-2013-PCM.
  - 2.4.4 Flujograma elaboración de los contenidos del catálogo de metadatos para dar cumplimiento al DS 133-2013-PCM.
  - 2.4.5 Elaboración de la cartografía temática.
  - 2.4.6 Flujograma elaboración de la cartografía temática.
- 2.5 PUBLICACIÓN WEB (PORTAL, INTRANET, TRANSPARENCIA)
  - 2.5.1 Difundir información acerca de Preparación, Respuestas y Rehabilitación en el portal web como servicio.
  - 2.5.2 Flujograma difundir información acerca de Preparación, Respuestas y Rehabilitación en el portal web como servicio.
  - 2.5.3 Publicación de información interna del INDECI (INTRANET).
  - 2.5.4 Flujograma publicación de información interna del INDECI (INTRANET).
  - 2.5.5 Publicación de información bajo el cumplimiento de la ley de transparencia.





PERÚ

Ministerio  
de Defensa

Instituto Nacional  
de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- 2.5.6 Flujograma publicación de información bajo el cumplimiento de la ley de transparencia.
- 2.6 DISEÑO Y ELABORACIÓN WEB
  - 2.6.1 Flujograma diseño y elaboración WEB.

ANEXO 3: FICHA DEL PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES:

- 3.1 TELEFONÍA (CELULAR, SATELITAL Y FIJA)
  - 3.1.1 Correcto funcionamiento del teléfono celular.
  - 3.1.2 Flujograma correcto funcionamiento del teléfono celular.
  - 3.1.3 Correcto funcionamiento del teléfono satelital.
  - 3.1.4 Flujograma correcto funcionamiento del teléfono satelital.
  - 3.1.5 Correcto funcionamiento del servicio de telefonía fija y anexos.
  - 3.1.6 Flujograma correcto funcionamiento del servicio de telefonía fija y anexos.
- 3.2 RADIOCOMUNICACIONES (EQUIPOS DE COMUNICACIONES: RADIO, FUENTE, ANTENA, ACCESORIOS)
  - 3.2.1 Correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones – RADIO.
  - 3.2.2 Flujograma correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones – RADIO.
  - 3.2.3 Correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones- FUENTE DE PODER.
  - 3.2.4 Flujograma correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones- FUENTE DE PODER.
  - 3.2.5 Correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones- ANTENA
  - 3.2.6 Flujograma correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones- ANTENA.
- 3.3 FUENTES DE ENERGÍAS ALTERNA (PANEL SOLAR)
  - 3.3.1 Flujograma fuentes de energías altermas.
- 3.4 EQUIPOS BROCASTING (TELEVISOR, EQUIPO DE AMPLIFICACIÓN, DVD, ETC.)
  - 3.4.1 Flujograma equipos brocasting.
- 3.5 SISTEMAS DE AMPLIFICACIÓN
  - 3.5.1 Flujograma sistema de amplificación.
- 3.6 APOYO DE PERSONAL TÉCNICO
  - 3.6.1 Flujograma apoyo de personal.
- 3.7 APOYO A MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES
  - 3.7.1 Flujograma apoyo a la modernización.



ANEXO 4: FICHA DEL PROCEDIMIENTO SOPORTE INFORMÁTICO:

- 4.1 PROBLEMAS PC, LAPTOP, IMPRESORA, SCANNER, FOTOCOPIADORA
  - 4.1.1 Flujograma HARDWARE.
  - 4.1.2 PROBLEMAS PC, LAPTOP, IMPRESORA, SCANNER, FOTOCOPIADORA- SOFTWARE
  - 4.1.3 Flujograma SOFTWARE.
- 4.2 PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD
  - 4.2.1 Flujograma problemas de conectividad
- 4.3 PARA EVENTOS AL EXTERIOR
  - 4.3.1 Flujograma para eventos al exterior





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

- 4.4 PARA EVENTOS AL INTERIOR O EN LA INSTITUCIÓN
  - 4.4.1 Flujograma para eventos al interior o en la institución.
- 4.5 PARA VIDEO CONFERENCIA
  - 4.5.1 Flujograma para video conferencia
- 4.6 CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS
  - 4.6.1 Flujograma creación de cuentas de usuarios
- 4.7 ASIGNACIÓN DE RANGO DE IP
  - 4.7.1 Flujograma asignación de rango IP
- 4.8 PROBLEMAS CON EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL
  - 4.8.1 Flujograma problemas con el correo electrónico institucional
- 4.9 APOYO DE PERSONAL TÉCNICO
  - 4.9.1 Flujograma apoyo de personal técnico
- 4.10 APOYO A MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
  - 4.10.1 Flujograma apoyo a modernización de equipos informáticos

ANEXO 5: FORMULARIO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

ANEXO 6: GLOSARIO DE TÉRMINOS.

ELABORÓ	Rafael Villón Suarez	REVISÓ	José Javier Granda Valenzuela	Cesar Augusto Luyo Ramirez	APROBÓ	Luis Alfonso Zuazo Mantilla
CARGO	Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	CARGO	Jefe de la Oficina General de Planificación y Presupuesto	Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica	CARGO	Jefe ( e) del Instituto Nacional de Defensa Civil
FECHA	/10/17	FECHA	/10/17	/10/17	FECHA	/10/17

APROBADO CON RESOLUCION JEFATURAL N° -2017-INDECI, de fecha - -2017





"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ANEXO 1

ACTA DE CONFORMIDAD DE HARDWARE Y SOFTWARE

Instituto Nacional de Defensa Civil  
Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Acta de Conformidad de Hardware y Software

Solicitante:

Mediante la presente la Oficina General de Tecnologías de la Información y comunicaciones del INDECI da conformidad que el Hardware y Software instalado en el equipo de cómputo del Solicitante se encuentra en buen estado según el siguiente detalle:

Descripción	Marca	Nro. De Serie	Código Patrimonial
CPU			
MONITOR			
TECLADO			
ESTABILIZADOR			
OTROS			

Software Instalado:

Windows.....  
Microsoft Office.....

Correo Institucional: xxxxxxxx@indeci.gob.pe, que será dado de baja el 31 de Diciembre del 20.....

Administrador de redes

En fe de lo cual se firma la presente acta entre el solicitante, un representante técnico y el Jefe de la General de Tecnologías de la Información y comunicaciones de INDECI.

DNI: .....

Soporte Técnico Informático

Ing. ....

JEFATURA  
Oficina General de Tecnologías  
de la Información y Comunicaciones

San Isidro, 31 de Diciembre del 20...



PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ANEXO 2

FICHA DEL PROCEDIMIENTO SISTEMAS:

2.1. DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Desarrollo de Sistemas Informáticos				
Objetivo	Atender los requerimientos de desarrollo de nuevos sistemas de información de las de las Unidades Orgánicas del INDECI.				
Alcance	Este procedimiento involucra a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - OGTIC, desde la revisión de los procesos y requerimientos funcionales o especificaciones técnicas del sistema a desarrollar hasta la instrucción y capacitación al usuario en el uso del sistema informático desarrollado.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
Área Usuaría:	1. Formato de Requerimiento de las UUOO 2. PEI – Plan Estratégico Institucional 3. PETIC – Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones 4. PEGE – Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 5. POI – Plan Operativo Informático 6. PAC – Plan Anual de Contrataciones 7. POI – Plan Operativo Institucional	1. Envía requerimiento de desarrollo de Sistemas. 2. Recibe memorándum de Requerimiento de Desarrollo de Sistema. 3. Recepcióna el expediente y decretar. 4. Recibi expediente decretado y traslada al responsable del área. 5. Revisa requisitos del sistema a desarrollo 6. Revisa si la propuesta está en el plan. 7. ¿Se desarrolla in House? (No) se tercializa. 8. ¿Se desarrolla in House? (Si) Elabora informe técnico de evaluación y recomendación para el desarrollo del sistema. 9. Comunica al Área usuaría su participación en el proyecto y elabora un documento de respuesta 10. Revisa y emite el documento de respuesta.	1. Área Usuario 2. Secretaria 3. Jefe de la OGTIC. 4. Secretaria. 5. Responsable del Área. 6. Responsable del Área. 7. Responsable del área. 8. Responsable del proyecto. 9. Responsable del proyecto. 10. Jefe de la OGTIC.	1. Entrega de Software desarrollado. 2. Acta de reunión. 3. Acta de entrega. 4. Manual de sistema. 5. Manual de Usuario.	Área usuaría, Población. INDECI





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		<p>11. Recibe y registra el documento al área usuario</p> <p>12. Recibe comunicación y compromete su participación en el proyecto.</p> <p>13. Realizar análisis de los requisitos del sistema.</p> <p>14. Realiza diseño de la arquitectura de Sistemas.</p> <p>15. Realiza diseño de modelos y diagramas del sistemas</p> <p>16. Realiza Codificación de Sistemas.</p> <p>17. Realiza pruebas de Sistemas.</p> <p>18. ¿Se encontró errores funcionales? <b>(Si)</b> Elabora y envía un informe de errores.</p> <p>19. Realiza las respectivas correcciones.</p> <p>20. ¿Se encontró errores funcionales? <b>(No)</b> Evalúa el cumplimiento de los requisitos del sistema que se han cumplido.</p> <p>21. ¿Se cumplió con los requerimientos? <b>(No)</b> envía informe con los Req. Observados</p> <p>22. Recepciona el informe con los Req. Observados.</p> <p>23. ¿Se cumplió con los requerimientos? <b>(Si)</b> se da la Integración del Sistema.</p> <p>24. Instalación del sistema.</p> <p>25. Aceptación del sistema.</p> <p>26. Elaboran plan de Capacitan para el Área Usuarios y realizan manuales de instrucción.</p> <p>27. Recibe capacitación.</p>	<p>11. Secretaria.</p> <p>12. Área Usuaría.</p> <p>13. Analista.</p> <p>14. Analista.</p> <p>15. Analista.</p> <p>16. Desarrollador.</p> <p>17. Analista de Calidad de Software</p> <p>18. Analista de Calidad de Software.</p> <p>19. Desarrollador.</p> <p>20. Analista de Calidad de Software.</p> <p>21. Analista de Calidad de Software.</p> <p>22. Analista.</p> <p>23. Desarrollador.</p> <p>24. Desarrollador.</p> <p>25. Área usuaria.</p> <p>26. Analista de Calidad de Software.</p> <p>27. Área Usuaría.</p>		
Indicadores	<p>N° de Sistemas de Información Implementados</p> <p>N° de usuarios de los Sistemas de Información</p> <p>N° de Áreas usuárias atendidas.</p> <p>N° de usuarios capacitados.</p>				
Registro	<p>Formatos de Requerimientos, Informes Técnicos, Actas de reunión, código fuente, Base de datos, etc.</p>				





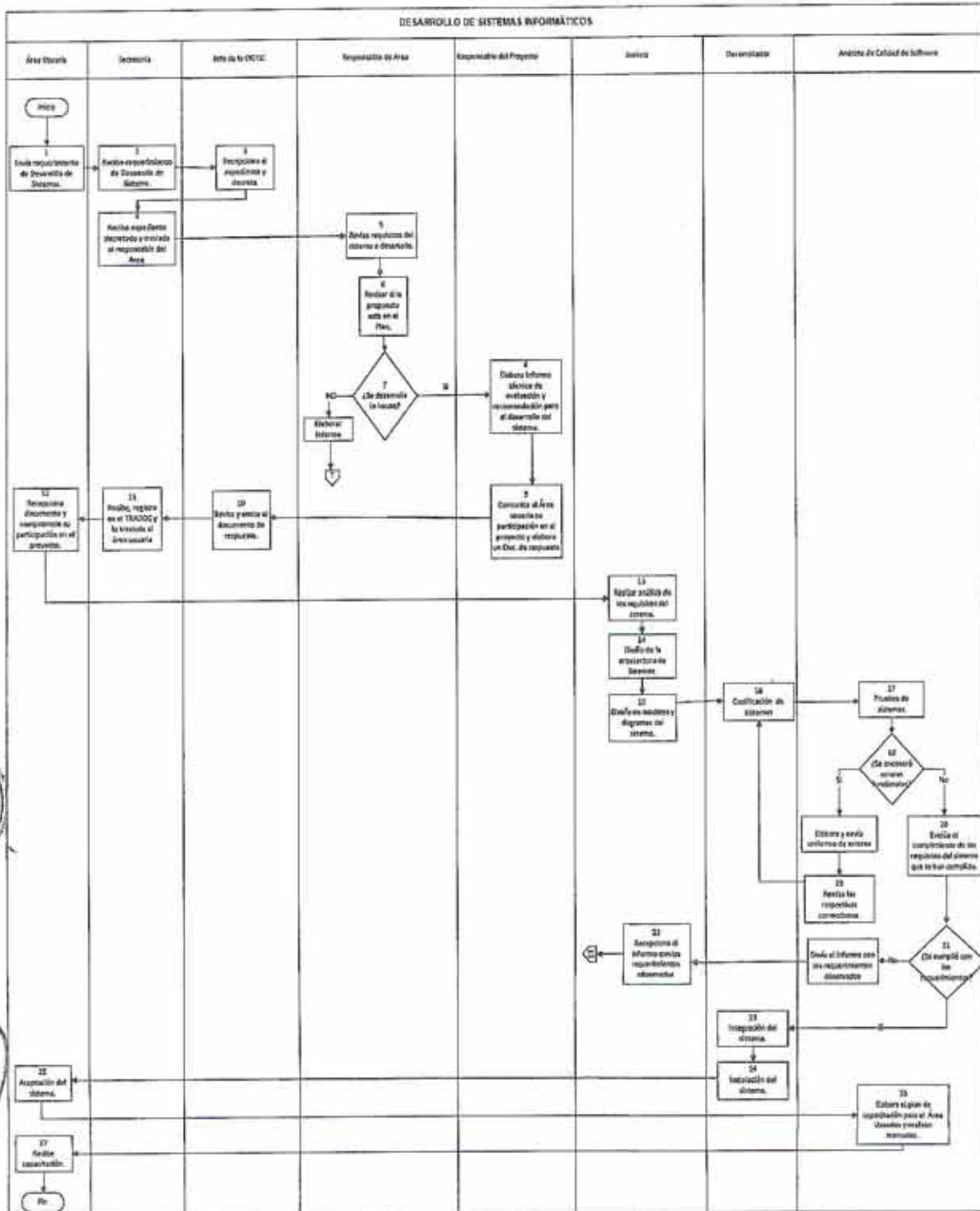
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### 2.1.1 FLUJOGRAMA DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

2.2. MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

FICHA DEL PROCEDIMIENTO

Nombre	Mantenimiento de Sistemas Informáticos				
Objetivo	Modificar / Adecuar / Retirar sistemas de Información existentes a partir de un problema o necesidad de mejora y adaptación de los procesos de las Unidades Orgánicas del INDECI.				
Alcance	Este procedimiento involucra a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – OGTIC, y las actividades realizadas desde la solitud del Área Usuaría para el obtener el servicio de mantenimiento de los sistemas informáticos hasta la actividad ejecutada por el Desarrollador que modifica / adecua / retira un sistema informático.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
Área Usuaría:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Formato de Requerimiento de las UOOO</li> <li>PEI – Plan Estratégico Institucional.</li> <li>PETIC – Plan Estratégico de Tecnologías de Información y comunicaciones</li> <li>PEGE – Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.</li> <li>POI – Plan Operativo Informático</li> <li>PAC – Plan Anual de Contrataciones.</li> <li>POI – Plan Operativo Institucional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Envía requerimiento de Mantenimiento de Sistema.</li> <li>Recibe requerimiento de mantenimiento de Sistemas.</li> <li>Recepción el expediente y decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y traslada al responsable del Área.</li> <li>Revisar el problema o petición del Mantenimiento.</li> <li>Revisa si la propuesta está en el Plan.</li> <li>¿Se desarrolla in House? (No) se Tercializa.</li> <li>¿Se desarrolla in House? (Si) elabora informe técnico de evaluación y recomendación para el mantenimiento del sistema.</li> <li>Comunica al Área usuaria su participación en el Mantenimiento y elabora un documento de respuesta.</li> <li>Revisa y emite el documento de respuesta.</li> <li>Recibe y traslada el documento al área usuario.</li> <li>Recibe comunicación y compromete su participación en el Mantenimiento.</li> <li>Implementación del Mantenimiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área Usuaría.</li> <li>Secretaría</li> <li>Jefe de la OGTIC.</li> <li>Secretaría.</li> <li>Responsable del área.</li> <li>Responsable del área.</li> <li>Responsable del área.</li> <li>Responsable del proyecto.</li> <li>Responsable del proyecto.</li> <li>Jefe de OGTIC.</li> <li>Secretaría.</li> <li>Área Usuaría.</li> <li>Desarrollador.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Modificación y actualización del Software. (Proceso detectado)</li> <li>Informe técnico.</li> <li>Acta de reunión.</li> <li>Acta de entrega.</li> </ol>	Área usuaria, Población. INDECI





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		<p>14. Realizar análisis de los requisitos del sistema.</p> <p>15. Revisión de la arquitectura, modelos y diagramas del Sistema.</p> <p>16. Codificación de Sistemas.</p> <p>17. Pruebas de mantenimiento.</p> <p>18. ¿Se encontró errores funcionales? (Si) Elabora y envía un informe de errores.</p> <p>19. Realiza las respectivas correcciones.</p> <p>20. ¿Se encontró errores funcionales? (No) Evalúa el cumplimiento de los requisitos del sistema que se han cumplido.</p> <p>21. ¿Se cumplió con los requerimientos? (No) envía un informe de Req. Observados.</p> <p>22. Recepciona el informe con los requerimientos observados.</p> <p>23. ¿Se cumplió con los requerimientos?(Si) Se da la Aceptación del mantenimiento <b>1ra Etapa.</b></p> <p>24. Planificación de la migración.</p> <p>25. Ejecución de la Migración.</p> <p>26. Verificación de la migración.</p> <p>27. ¿Sin Errores? (Si) notifica errores de migración.</p> <p>28. Revisa los respectivos errores.</p> <p>29. ¿Sin Errores? (No) se da la actualización del Sistema.</p> <p>30. Aceptación del Mantenimiento Etapa Final.</p> <p>31. Capacitan al Área usuaria y actualizan el manual de instrucción.</p> <p>32. Recibe Capacitación.</p>	<p>14. Analista.</p> <p>15. Analista.</p> <p>16. Desarrollador.</p> <p>17. Analista de calidad de Software.</p> <p>18. Analista de calidad de Software.</p> <p>19. Desarrollador.</p> <p>20. Analista de calidad de Software.</p> <p>21. Analista de calidad de Software.</p> <p>22. Documento de gestión recepcionado.</p> <p>23. Área Usuaria.</p> <p>24. Desarrollador.</p> <p>25. Desarrollador.</p> <p>26. Analista de calidad de Software.</p> <p>27. Analista de</p> <p>28. Desarrollador.</p> <p>29. Analista.</p> <p>30. Área Usuaria.</p> <p>31. Analista de calidad de Software.</p> <p>32. Área Usuaria.</p>		
Indicadores	<p>N° de Sistemas de Información Implementados</p> <p>N° de usuarios de los Sistemas de Información</p> <p>N° de Áreas usuárias atendidas.</p> <p>N° de usuarios capacitados.</p>				
Registro	<p>Formatos de Requerimientos, Informes Técnicos, Actas de reunión, código fuente, Base de datos, etc.</p>				







2.3. SOPORTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Soporte de Sistemas Informáticos				
Objetivo	Estandarizar el procedimiento para establecer un eficiente servicio de soporte técnico, con la finalidad de corregir las fallas o averías que ocurren en los sistemas o equipos informáticos de las diferentes Unidades Orgánicas del INDECI.				
Alcance	Este procedimiento involucra a La Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, desde el requerimiento técnico especializado por parte del usuario responsable del recurso hasta la conformidad por parte del usuario solicitante y el registro de los reportes generados por el especialista del Soporte Técnico.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
Área Usuaría:	1. Formato de requerimiento de las UOOO 2. PEI – Plan Estratégico Institucional. 3. PETIC – Plan Estratégico de Tecnologías de Información y comunicaciones 4. PEGE – Plan Estratégico de Gobierno Electrónico. 5. POI – Plan Operativo Informático. 6. PAC – Plan Anual de contrataciones 7. POI – Plan Operativo Institucional.	1. Solicita Requerimiento de Soporte Informático. 2. ¿Solicitud virtual? (No) Recibe requerimiento de soporte Informático. 3. Recepciona expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y traslada al responsable del área. 5. ¿Solicitud virtual? (Si) recibe y decreta el requerimiento al responsable de área. 6. Revisa el requerimiento y lo emite. 7. Recepciona el requerimiento y contacta al usuario. 8. ¿Tiene solución? (No) elabora un informe técnico. 9. Recepciona el informe y envía a mantenimiento.	1. Área Usuario. 2. Secretaria. 3. Jefe de la OGTIC 4. Secretaria. 5. Jefe de la OGTIC 6. Responsable de Área. 7. Soporte informático 8. Soporte informático. 9. Encargado de Área.	1. Entrega de requerimiento solucionado. 2. Emite correo de conformidad de solución. 3. Dar respuesta al requerimiento solicitado mediante documento.	Área usuaria, Población. INDECI





PERÚ

Ministerio de Defensa

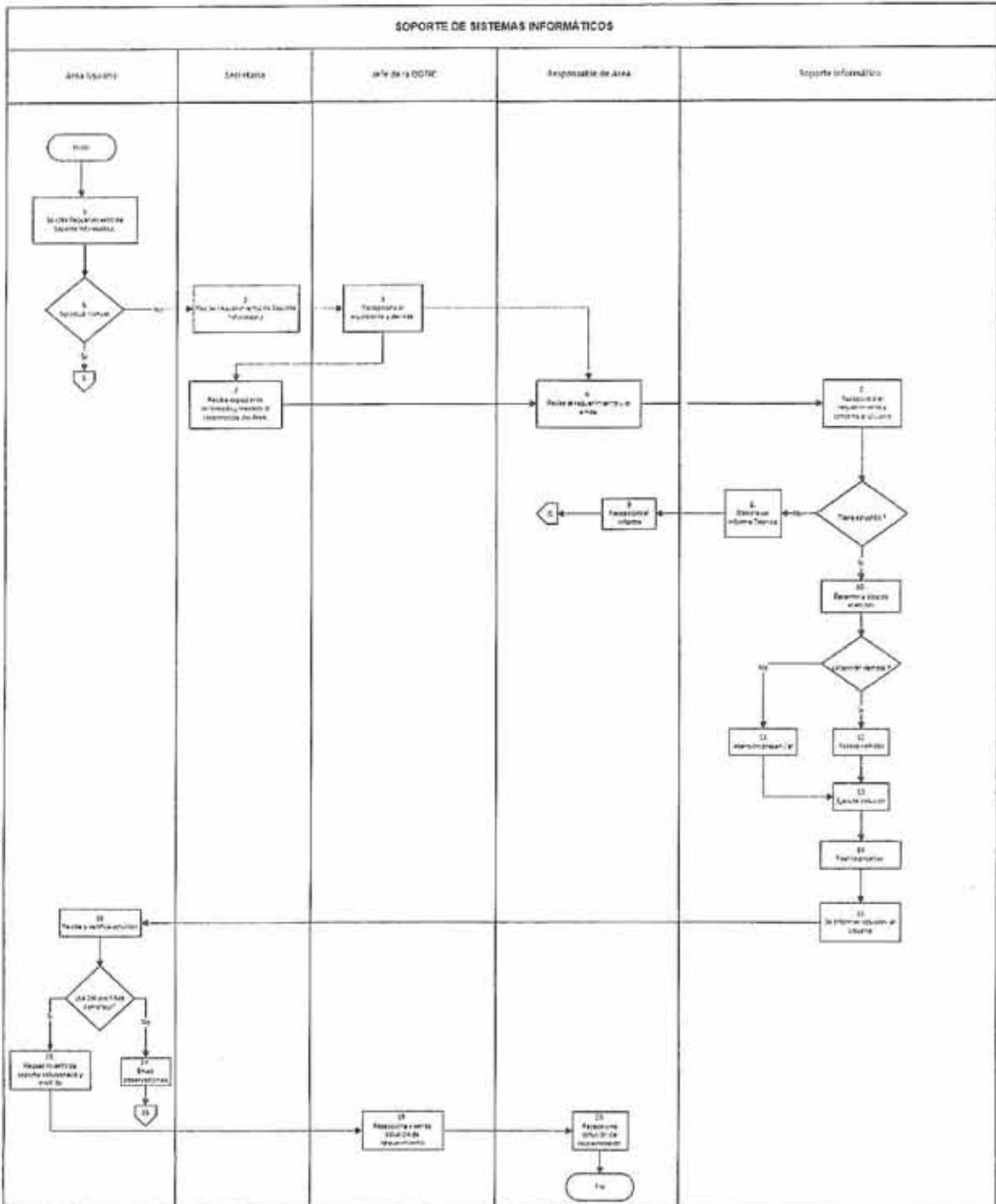
Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		10. ¿Tiene solución? (Si) determina el tipo de atención. 11. ¿Atención remota? (No) atención presencial. 12. ¿Atención remota? (Si) acceso remoto. 13. Ejecución de la solución. 14. Realiza pruebas. 15. Se informa la solución al usuario. 16. Recibe y verifica la solución. 17. ¿La solución fue completa? (No) envía observaciones. 18. ¿La solución fue completa? (Si) requerimiento de soporte solucionado y emitido. 19. Recepciona y emite solución de requerimiento. 20. Recepciona solución de requerimiento.	10. Soporte Informático. 11. Soporte Informático. 12. Soporte Informático. 13. Soporte Informático. 14. Soporte Informático. 15. Soporte Informático. 16. Área Usuaria. 17. Área Usuaria. 18. Área Usuaria 19. Jefe de la OGTIC. 20. Soporte Informático.		
Indicadores	N° de Sistemas de Información Implementados N° de usuarios de los Sistemas de Información N° de Áreas usuárias atendidas. N° de usuarios capacitados.				
Registro	Formatos de Requerimientos, Informes Técnicos, Actas de reunión, código fuente, Base de datos, etc.				



2.3.1 FLUJOGRAMA SOPORTE DE SISTEMAS INFORMÁTICOS





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

2.4 SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (SERVICIOS, APLICACIONES, CARTOGRAFÍA, IMPRESIÓN)

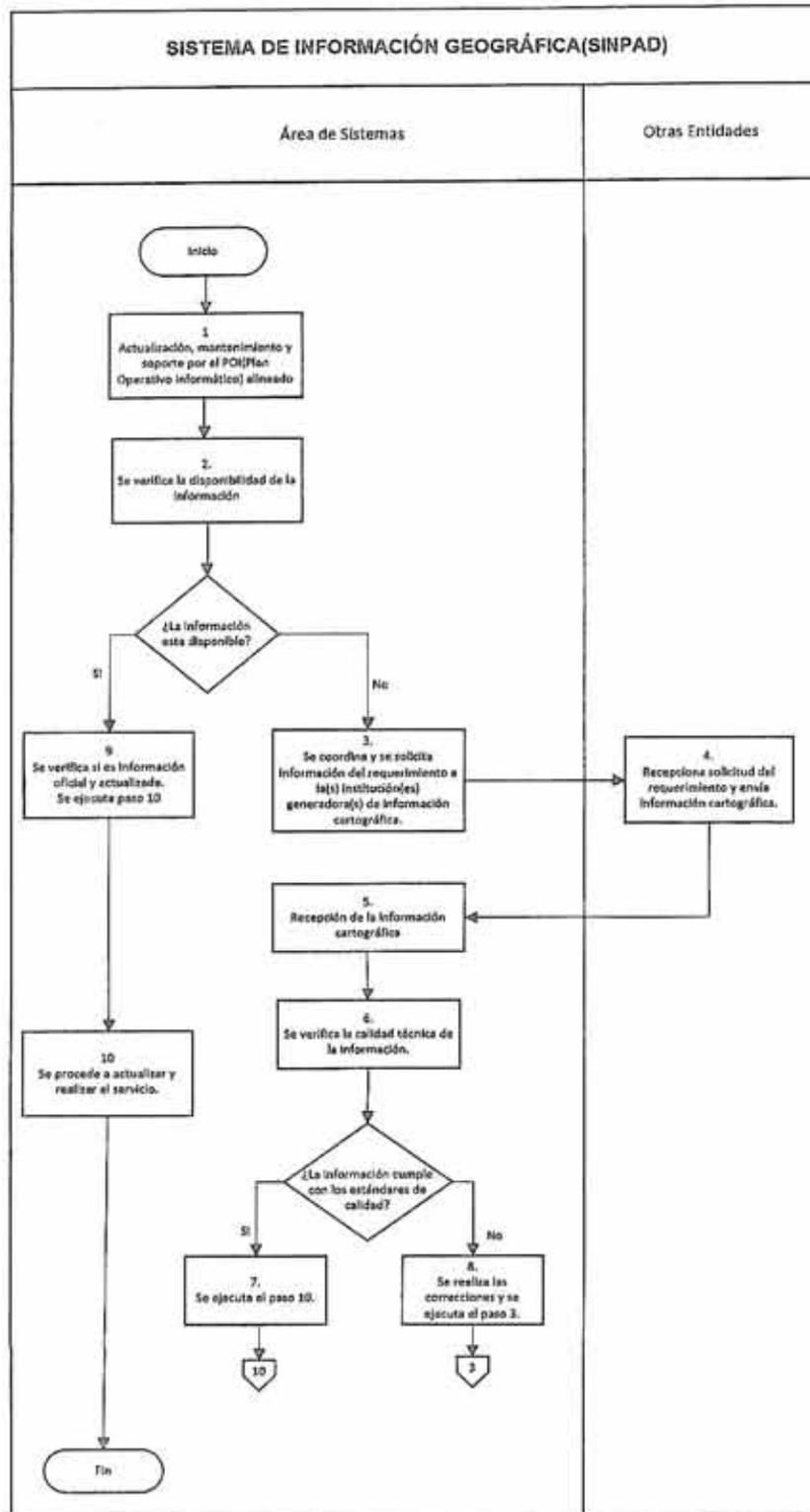
2.4.1 Mantenimiento, actualización y soporte de SIG (SINPAD)

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA				
Objetivo	Mantenimiento, actualización y soporte de SIG (SINPAD)				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación; culmina con la prestación del servicio.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI -OGTIC	Plan Operativo Informático	1. Actualización, mantenimiento y soporte por el POI (Plan Operativo Informático) alineado. 2. Se verifica la disponibilidad de la información 3. ¿La información está disponible? (No) Se coordina y se solicita información del requerimiento a la(s) institución(es) generadora(s) de información cartográfica. 4. Recepciona solicitud del requerimiento y envía información cartográfica. 5. Recepción de la información cartográfica. 6. Se verifica la calidad técnica de la información. 7. ¿La información cumple con los estándares de calidad? (Si) Se ejecuta paso 10. 8. ¿La información cumple con los estándares de calidad? (No) Se realiza las correcciones y ejecuta el paso 3. 9. ¿La información está disponible? (Si) Se verifica si es información oficial y actualizada. 10. Se procede a actualizar y realizar el servicio.	1. Área de Sistemas 2. Área de Sistemas 3. Área de Sistemas 4. Otras entidades 5. Área de Sistemas 6. Área de Sistemas 7. Área de Sistemas 8. Área de Sistemas 9. Área de Sistemas 10. Área de Sistemas	Servicio, Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





2.4.2 Flujoograma Mantenimiento, actualización y soporte de SIG (SINPAD)





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

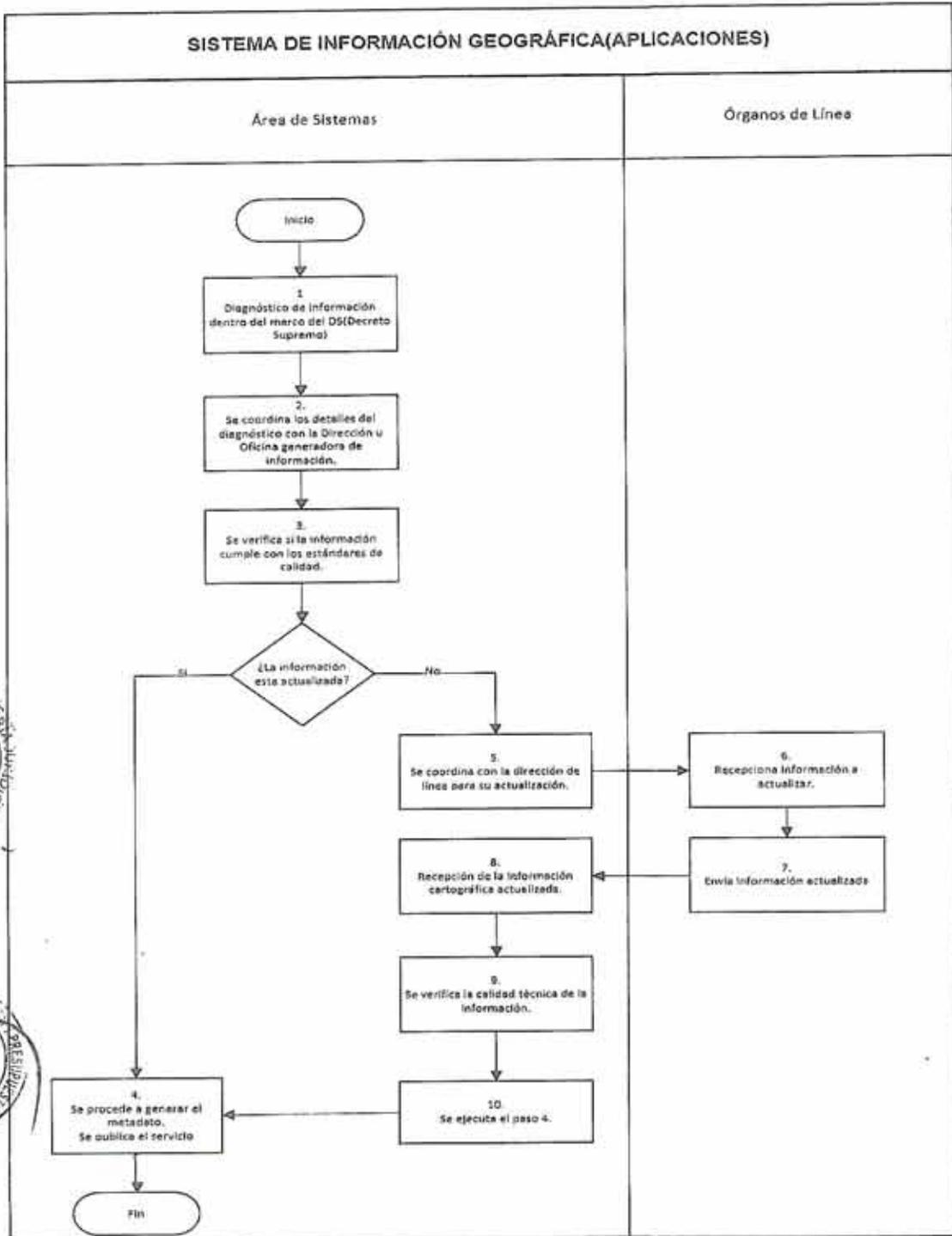
2.4.3 Elaboración de los contenidos del catálogo de metadatos para dar cumplimiento al DS 133-2013-PCM.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA				
Objetivo	Elaboración de los contenidos del catálogo de metadatos para dar cumplimiento al DS 133-2013-PCM.				
Alcance	Oficina General de Tecnologías de Información y Comunicaciones				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	DS 133-2013-PCM	1. Diagnóstico de información dentro del marco del DS (Decreto Supremo) 2. Se coordina los detalles del diagnóstico con la Dirección u Oficina generadora de información. 3. Se verifica si la información cumple con los estándares de calidad. 4. ¿La información está actualizada? (Si) Se procede a generar el metadato. Se publica el servicio. 5. ¿La información está actualizada? (No) Se coordina con la dirección de línea para su actualización. 6. Recepciona información a actualizar. 7. Envía información actualizada. 8. Recepción de la información cartográfica actualizada. 9. Se verifica la calidad técnica de la información. 10. Se ejecuta el paso 4.	1) Área de Sistemas 2) Área de Sistemas 3) Área de Sistemas 4) Área de Sistemas 5) Área de Sistemas 6) Órganos de línea 7) Órganos de línea 8) Área de Sistemas 9) Área de Sistemas 10) Área de Sistemas	Servicio, aplicación, informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





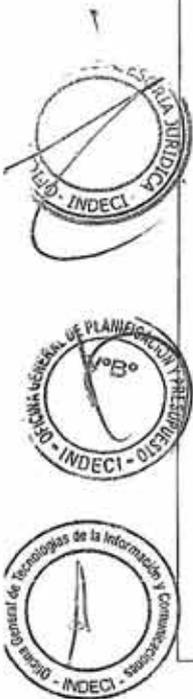
2.4.4 Flujoograma Elaboración de los contenidos del catálogo de metadatos para dar cumplimiento al DS 133-2013-PCM.





2.4.5 La elaboración de la cartografía temática.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA				
Objetivo	La elaboración de la cartografía temática.				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación; culmina con la impresión o envío en formato digital.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI -OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	1. Solicita prestación del servicio de elaboración de Cartografía Temática 2. ¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio de elaboración de Cartografía Temática. 3. Recepciona expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área. 5. ¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el expediente y lo decreta al responsable del área. 6. Revisa la información requerida.  7. Se coordina los detalles del requerimiento con la Dirección u Oficina solicitante. 8. Evalúa factibilidad del requerimiento 9. ¿Es factible? (No) se elabora informe técnico. 10. Recepciona el informe.  11. ¿Es factible? (Si) se verifica la disponibilidad de la información. 12. ¿La información está disponible? (Si) Se verifica si es información oficial y actualizada. 13. Se procede actualizar y generar el servicio.	1) Área de Usuario 2) Secretaria  3) Jefe de OGTIC 4) Secretaria  5) Jefe de OGTIC 6) Responsable del área  7) Área de sistemas 8) Área de sistemas 9) Área de sistemas 10) Jefe de OGTIC 11) Área de sistemas 12) Área de sistemas 13) Área de sistemas	- Impresión o formato digital -Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.



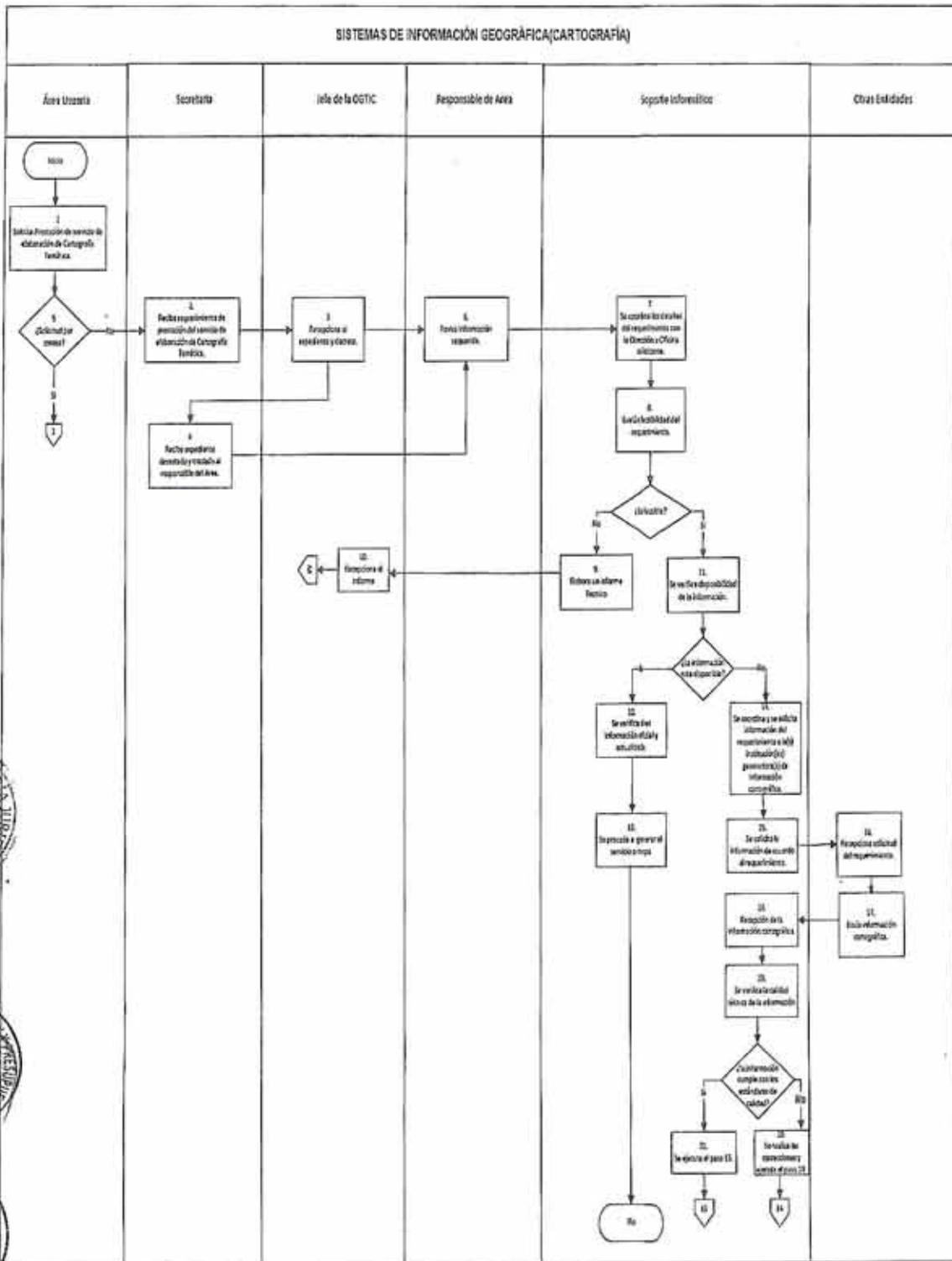


	<p>14. ¿La información está disponible? (No) Se coordina y se solicita información del requerimiento a la(s) institución(es) generadora(s) de información cartográfica.</p> <p>15. Se solicita la información de acuerdo al requerimiento.</p> <p>16. Recepciona solicitud del requerimiento.</p> <p>17. Envía información cartográfica.</p> <p>18. Recepción de la información cartográfica.</p> <p>19. Se verifica la calidad técnica de la información.</p> <p>20. ¿La información cumple con los estándares de calidad? (No) Se realiza las correcciones y ejecuta el paso 14.</p> <p>21. ¿La información cumple con los estándares de calidad? (Si) Se ejecuta el paso 13.</p>	<p>14) Área de sistemas</p> <p>15) Área de sistemas</p> <p>16) Otras entidades</p> <p>17) Otras entidades</p> <p>18) Área de sistemas</p> <p>19) Área de sistemas</p> <p>20) Área de sistemas</p> <p>21) Área de sistemas</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos			
Registro	Informe Mensual			





2.4.6 Flujograma elaboración de la cartografía temática.





2.5 PUBLICACION WEB (PORTAL, INTRANET, TRANSPARENCIA)

2.5.1 Difundir información acerca de Preparación, Respuesta y Rehabilitación en el portal web como servicio.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	PUBLICACIÓN WEB				
Objetivo	Difundir información acerca de Preparación, Respuesta y Rehabilitación en el portal web como servicio.				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario via correo y/o documentación; culmina con la publicación de la información requerida.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de la OGTIC.	1. Solicita prestación del servicio del portal web. 2. ¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio del portal web. 3. Recepciona expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área. 5. ¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el expediente y lo decreta al responsable del área. 6. Revisa la información adquirida. 7. Evalúa factibilidad del requerimiento 8. ¿Se puede realizar el requerimiento? (No) Elabora informe técnico 9. Recepciona informe técnico. 10. Se puede realizar el requerimiento? (Si) Se coordina los detalles del requerimiento con la Dirección u Oficina solicitante. 11. Se prepara la información y se procede con la publicación de la información. 12. Se informa y envía la realización del requerimiento al usuario. 13. ¿Da la conformidad del requerimiento?(No) Ejecuta el paso 7 14. ¿Da la conformidad del requerimiento? (Si) Emite un correo para informar la conformidad del requerimiento.	1) Área del Usuario. 2) Secretaria 3) Jefe OGTIC 4) Secretaria. 5) Jefe de la OGTIC. 6) Resp. área. 7) Área de Sist 8) Área de Sistemas 9) Jefe OGTIC. 10) Área de Sistemas 11) Área de Sistemas 12) Área de Sistemas 13) Área de Sistemas 14) Área del Usuario.	-Se envía un correo para informar la realización de la actividad. -Informe técnico.	Órganos, Unidades Orgánicas de la Sede Central del INDECI.
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





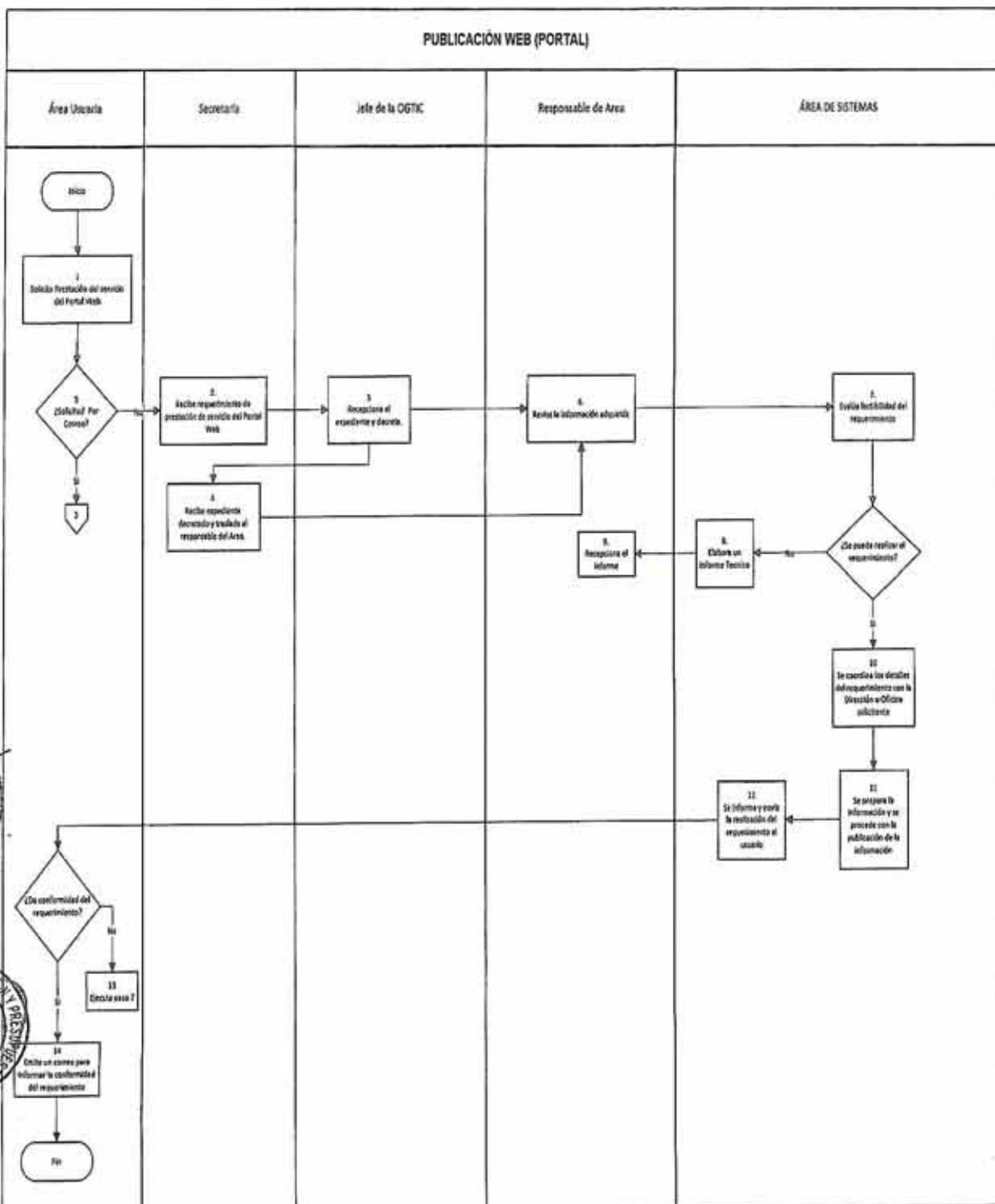
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

2.5.2 Flujoograma difundir información acerca de Preparación, Respuesta y Rehabilitación en el portal web como servicio.





2.5.3 Publicación de información interna del INDECI (INTRANET).

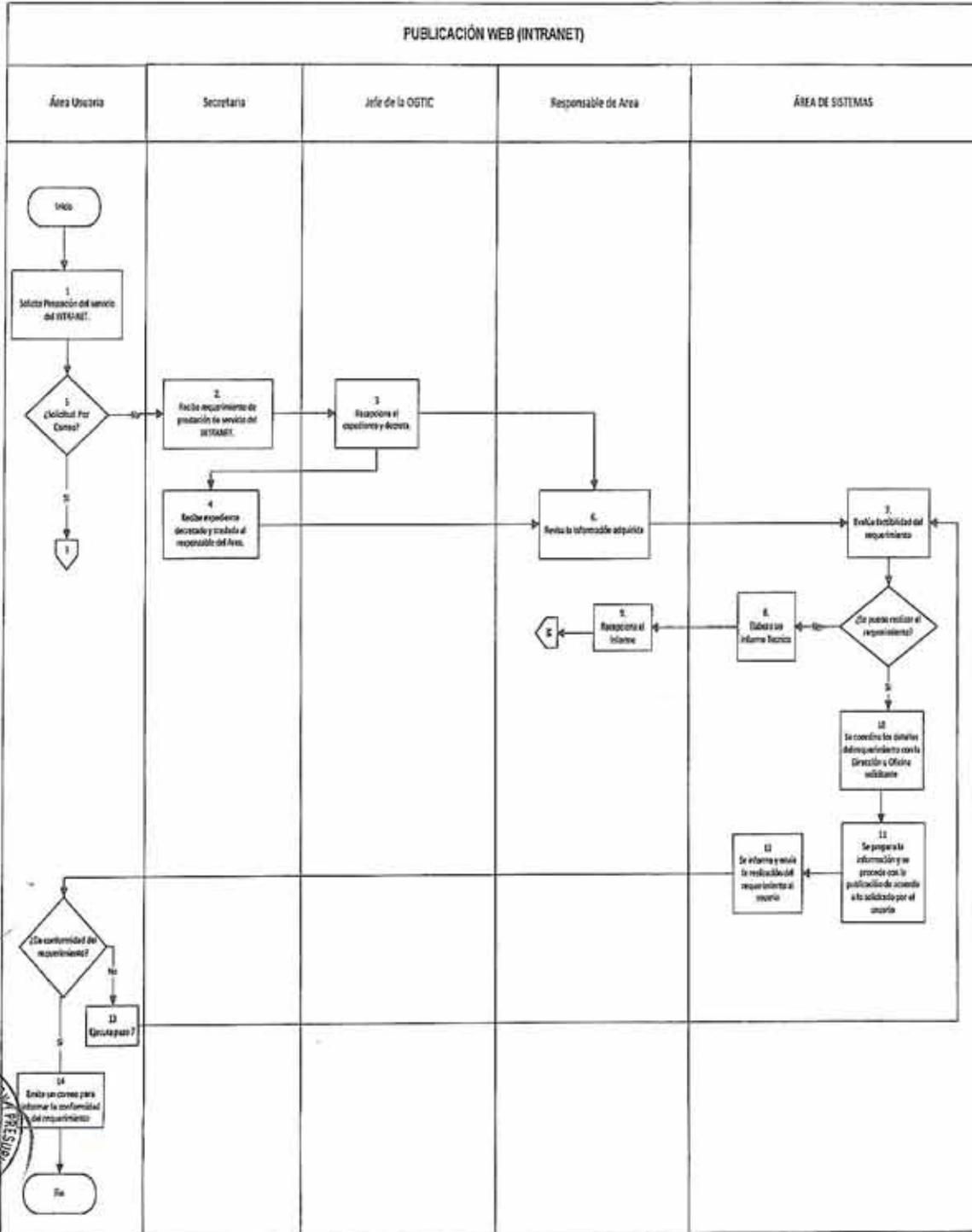
FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	PUBLICACIÓN WEB				
Objetivo	Publicación de información interna del INDECI (INTRANET).				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario via correo y/o documentación; culmina con la prestación del servicio.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI -OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC.	1. Solicita prestación del servicio del INTRANET. 2. ¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio del INTRANET. 3. Recepciona expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área. 5. ¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona expediente y lo decreta al responsable del área. 6. Revisa la información adquirida. 7. Evalúa factibilidad del requerimiento 8. ¿Se puede realizar el requerimiento? (No) Elabora informe técnico 9. Recepciona informe técnico. 10. ¿Se puede realizar el requerimiento? (Si) Se coordina los detalles del requerimiento con la Dirección u Oficina solicitante. 11. Se prepara la información y se procede con la publicación de la información de acuerdo a lo solicitado por el usuario. 12. Se informa y envía la realización del requerimiento al usuario 13. ¿Da conformidad de requerimiento? (No) Ejecuta el paso 7 14. ¿Da conformidad de requerimiento? (Si) Emite un correo para informar la conformidad del requerimiento.	1) Área de Usuario. 2) Secretaria. 3) Jefe de OGTIC. 4) Secretaria. 5) Jefe de OGTIC. 6) Responsable del área. 7) Área de sistemas 8) Área de sistemas 9) Jefe de OGTIC 10) Área de sistemas 11) Área de sistemas 12) Área de sistemas 13) Área de sistemas 14) Área del Usuario.	-Se envía un correo para informar la realización de la actividad. - Informe técnico.	Órganos, Unidades Orgánicas de la Sede Central del INDECI.
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				



2.5.4 Flujograma publicación de información interna del INDECI (INTRANET).



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



*Handwritten signature*





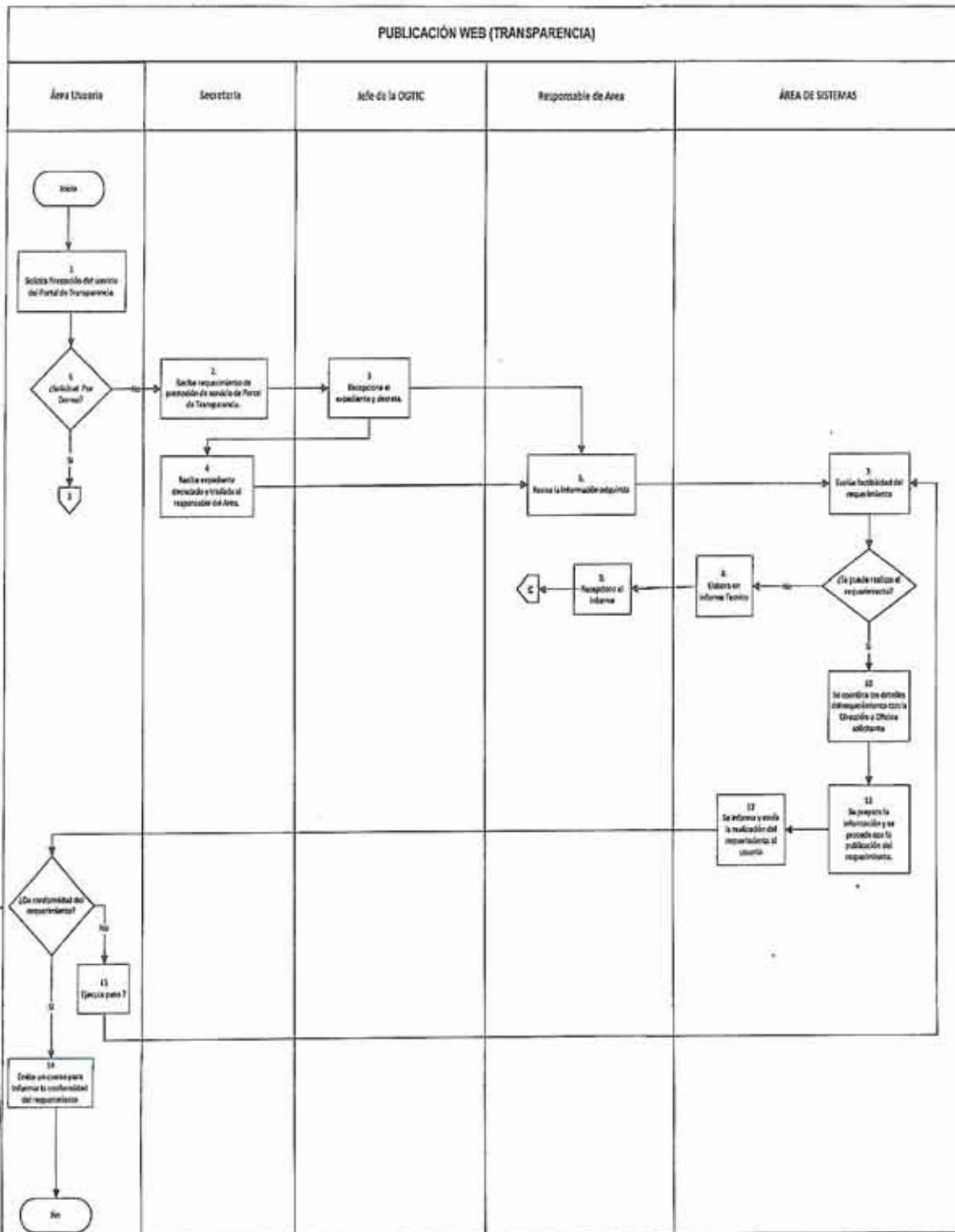
2.5.5 Publicación de información bajo el cumplimiento de la ley de transparencia.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	PUBLICACIÓN WEB				
Objetivo	Publicación de información bajo el cumplimiento de la ley de transparencia.				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación; culmina con la prestación del servicio.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio del portal de Transparencia</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio del portal de transparencia.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona expediente y lo decreta al responsable del área.</li> <li>Revisa la información adquirida.</li> <li>Evalúa factibilidad del requerimiento</li> <li>¿Se puede realizar el requerimiento? (No) Elabora informe técnico</li> <li>Recepciona informe técnico</li> <li>¿Se puede realizar el requerimiento? (Si) Se coordina los detalles del requerimiento con la Dirección u Oficina solicitante.</li> <li>Se prepara la información y se procede con la publicación del requerimiento.</li> <li>Se informa y envía la realización del requerimiento al usuario</li> <li>¿Da conformidad de requerimiento? (No) Ejecuta paso 7.</li> <li>¿Da conformidad de requerimiento? (Si) Emite un correo para informar la conformidad del requerimiento.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área del Usuario</li> <li>Secretaria.</li> <li>Jefe de OGTIC.</li> <li>Secretaria.</li> <li>Jefe de OGTIC.</li> <li>Responsable Área.</li> <li>Área de sistemas</li> <li>Área de sistemas</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Área de sistemas</li> <li>Área de sistemas</li> <li>Área de sistemas</li> <li>Área del usuario</li> </ol>	-Se envía un correo para informar la realización de la actividad. -Informe técnico.	Organos, Unidades Orgánicas de la Sede Central del INDECI.
Indicador	Número de usuarios atendidos.				
Registro	Informe Mensual				





2.5.6 Flujograma publicación de información bajo el cumplimiento de la ley de transparencia.





2.6 DISEÑO Y ELABORACIÓN WEB

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	DISEÑO Y ELABORACIÓN WEB				
Objetivo	Mejorar la presentación de las aplicaciones del INDECI.				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario via correo electrónico y/o documentación; culmina con la prestación del servicio.				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI -OGTIC	Documento o Correo decretado por el Jefe de OGTIC.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio de Diseño y Elaboración Web</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio de diseño y elaboración web.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona expediente y lo decreta al responsable del área.</li> <li>Revisa la información adquirida, donde se adjuntan archivos de texto e imágenes en diferentes formatos.</li> <li>Evalúa factibilidad del requerimiento</li> <li>¿Se puede realizar el requerimiento? (No) Elabora informe técnico</li> <li>¿Se puede realizar el requerimiento? (Si) Se coordina los detalles del requerimiento con el diseñador de turno de la oficina de comunicación Social.</li> <li>Se prepara la información y se procede con la publicación del requerimiento.</li> <li>Se informa la realización del requerimiento al usuario</li> <li>¿Da conformidad de requerimiento? (Si) Emite un correo para informar la conformidad del requerimiento.</li> <li>¿Da conformidad de requerimiento?(No) Ejec. paso 7.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área del Usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Área de sistemas</li> <li>Área de usuario</li> <li>Área de sistemas</li> </ol>	-Se envía un correo para informar la realización de la actividad. - Informe técnico.	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





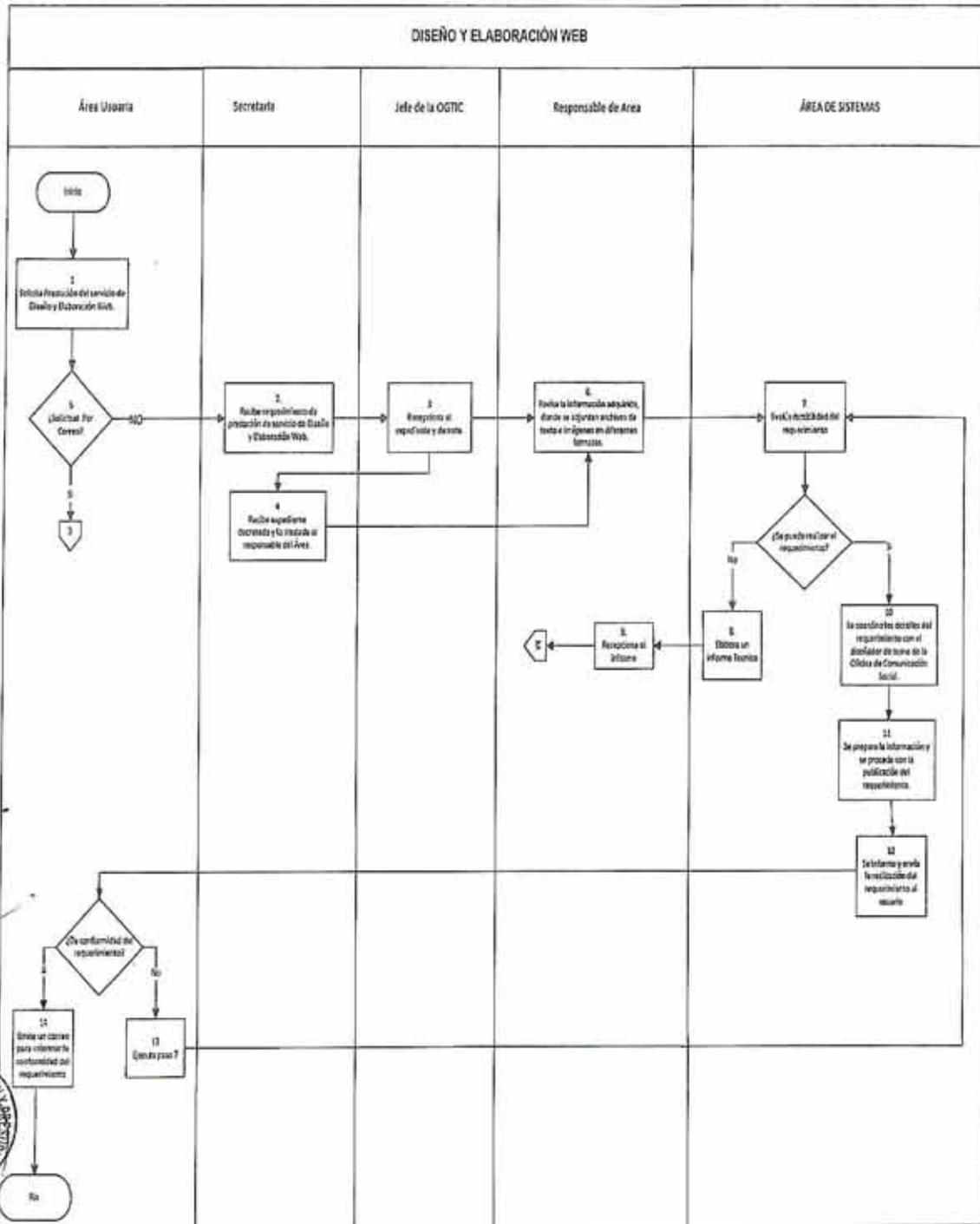
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

2.6.1 Flujograma diseño y elaboración WEB





ANEXO 3

FICHA DEL PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES:

3.1. TELEFONÍA (CELULAR, SATELITAL Y FIJA )

3.1.1. El correcto funcionamiento del teléfono celular

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Telefonía Celular				
Objetivo	El correcto funcionamiento del teléfono celular				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación; culmina con la solución al requerimiento del teléfono celular				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI -OGTIC	Documento o correo decretado o por el Jefe de OGTIC	1. Solicita prestación de servicio de Telefonía Celular. 2. ¿Solicitud por correo? No, Recibe expediente solicitando soporte de telefonía celular. 3. Recepciona el expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y traslada al responsable de área. 5. ¿Solicitud por correo? Si, Recepciona el expediente y lo decreta. 6. Revisa el requerimiento y lo emite. 7. Recepciona y Evalúa requerimiento. 8. Determina acciones a tomar. 9. ¿Pérdida o robo del equipo? Si, Realiza los cortes de línea y gestiona las reposiciones de nuevas líneas para los equipos. 10. ¿Pérdida o robo de equipo? No, Se realiza diferentes acciones para resolver el requerimiento. 11. ¿Servicios correctos? No, Se brinda el soporte vía teléfono. 12. ¿Servicios correctos? Si, Se descarta el problema y se pasa al paso 13. 13. ¿Hay Servicio de Internet? No, Se verifica con la empresa proveedora.	1. Área de Usuario 2. Secretaria 3. Jefe - OGTIC 4. Secretaria 5. Jefe - OGTIC 6. Responsable de Área. 7. Área de Comunicaciones 8. Área de Comunicaciones 9. Área de Comunicaciones 10. Área de Comunicaciones 11. Área de Comunicaciones 12. Área de Comunicaciones 13. Área de Comunicaciones	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

	<p>14. ¿Hay Servicio de Internet? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</p> <p>15. ¿El equipo tiene crédito? No, Con autorización del Jefe de la OGTIC realiza ampliación de límite de crédito a través del 1386 (Ventanilla Única).</p> <p>16. ¿El equipo tiene crédito? Si, Se descarta problema y pasa al paso 17.</p> <p>17. ¿Solución de falla del software en el equipo? No, Se enviara el equipo a la empresa proveedora para su reparación.</p> <p>18. Recepciona equipo.</p> <p>19. Realiza reparación o cambia equipo.</p> <p>20. Formula Informe técnico.</p> <p>21. Entrega Equipo.</p> <p>22. Recepciona Equipo.</p> <p>23. ¿Verifica Conformidad? No, Realiza paso 17.</p> <p>24. ¿Verifica Conformidad? Si, Realiza paso 27.</p> <p>25. ¿Solución de falla del software en el equipo? Si, Se verifica y se configura de acuerdo a los parámetros, configuración de los correos y agendas de todos los equipos celulares.</p> <p>26. Formula acta de entrega</p> <p>27. Entrega el equipo</p> <p>28. Recibe equipo reparado o nuevo.</p>	<p>14 Área de Comunicaciones</p> <p>15. Área de Comunicaciones</p> <p>16. Área de Comunicaciones</p> <p>17. Área de Comunicaciones</p> <p>18. Proveedor de Servicio</p> <p>19. Proveedor de Servicio</p> <p>20. Proveedor de Servicio</p> <p>21. Proveedor de Servicio</p> <p>22. Área de Comunicaciones</p> <p>23. Área de Comunicaciones</p> <p>24. Área de Comunicaciones</p> <p>25. Área de Comunicaciones</p> <p>26. Área de Comunicaciones</p> <p>27. Área de Comunicaciones</p> <p>28. Área del Usuario</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos			
Registro	Informe Mensual			







PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.1.3 El correcto funcionamiento del teléfono satelital

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Telefonía Satelital				
Objetivo	El correcto funcionamiento del teléfono satelital				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado o por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita soporte de Telefonía Satelital.</li> <li>¿Solicitud por correo? No, Recibe documento solicitando soporte de telefonía satelital</li> <li>Recepciona documento y lo decreta.</li> <li>Recibe documento decretado y lo traslada al área responsable del trabajo.</li> <li>¿Solicitud por correo? Si, Recepciona pedido de servicio y lo decreta al área responsable.</li> <li>Revisa el requerimiento y lo emite.</li> <li>Recepciona y Evalúa el requerimiento?</li> <li>El problema se presenta en provincia? No, Se coordina con el usuario para dar soporte al equipo.</li> <li>¿Funciona el equipo? No, Verifica si la batería tiene carga.</li> <li>¿Funciona el equipo? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</li> <li>¿Batería Operativa? No, Verificar la batería para ver si presenta hinchazón y o sulfatación de sus pines por donde recibe la carga y así descartar su inoperatividad</li> <li>¿Batería Operativa? Si, deberá poner a cargar el teléfono satelital con su batería.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de Usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de la OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de la OGTIC</li> <li>Responsable de Área</li> <li>Área de Comunicaciones</li> <li>Área de Comunicaciones</li> <li>Área de Usuario</li> <li>Área de Usuario</li> <li>Área de Usuario</li> <li>Área de Usuario</li> </ol>	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





	<p>13. ¿El problema es de equipo o de servicio de telefonía satelital? Si, Se realiza las coordinaciones con la empresa a fin de que brinde el soporte técnico al equipo averiado y verifique el servicio satelital.</p> <p>14. ¿El problema es de equipo o de servicio de telefonía satelital? No, Pasa al siguiente paso 15.</p> <p>15. El problema se presenta en provincia? Si, El equipo deberá ser internado para su remisión a la empresa proveedora del servicio técnico.</p> <p>16. Se envía el equipo a la empresa proveedora del servicio.</p> <p>17. Recepciona el equipo.</p> <p>18. Realiza reparación o cambia el equipo</p> <p>19. Formula Informe Técnico.</p> <p>20. Entrega el Equipo.</p> <p>21. Recepciona Equipo</p> <p>22. ¿Verifica Conformidad? No, Realiza paso 16.</p> <p>23. ¿Verifica Conformidad? Si, Se procede a realizar el proceso de entrega de equipo</p> <p>24. Entrega equipo</p> <p>25. Recepciona equipo reparado.</p>	<p>13. Área de Comunicaciones</p> <p>14. Área de Comunicaciones</p> <p>15. Área de Comunicaciones</p> <p>16. Área de Comunicaciones</p> <p>17. Área de Comunicaciones</p> <p>18. Proveedor de Servicio</p> <p>19. Proveedor de Servicio</p> <p>20. Proveedor de Servicio</p> <p>21. Proveedor de Servicio</p> <p>22. Área de Comunicaciones</p> <p>23. Área de Comunicaciones</p> <p>24. Área de Comunicaciones</p> <p>25. Área de Comunicaciones</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos			
Registro	Informe Mensual			





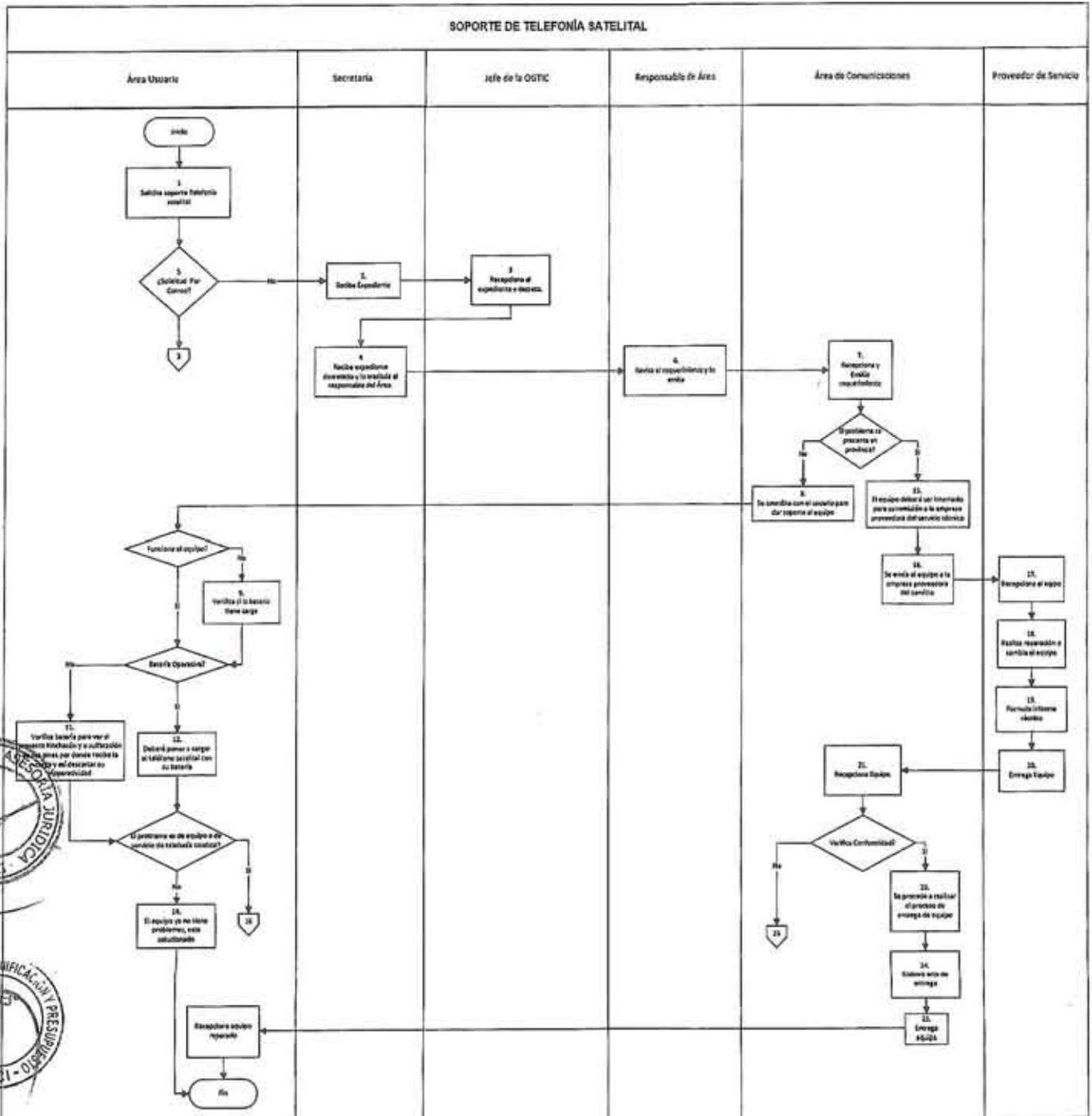
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

### 3.1.4 Flujoograma correcto funcionamiento del teléfono satelital





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.1.5 El correcto funcionamiento del servicio de telefonía fija y anexos

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Telefonía Fija				
Objetivo	El correcto funcionamiento del servicio de telefonía fija y anexos				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	1. Solicita soporte de Telefonía Fija. 2. ¿Solicitud por correo? No, Recibe llamada telefónica. 3. Pide que se realice la solicitud de soporte mediante un correo. 4. Recepciona correo y reenvía al área responsable. 5. ¿Solicitud por correo? Si, Recepciona correo y reenvía al área responsable 6. Recepciona el requerimiento. 7. Evalúa requerimiento 8. ¿Es factible el requerimiento? No, Se elabora un informe técnico. 9. Recibe informe 10. ¿Es factible el requerimiento? Si, Se coordina con el usuario detalles para el soporte. 11. ¿Cable de línea correcto? No, Revisa el cable y lo coloca correctamente para su buen funcionamiento. 12. ¿Cable de línea correcto? Si, Se descarta el problema y se pasa a realizar el siguiente paso. 13. ¿Cable Helicoidal correcto? No, Revisa el cable y lo coloca correctamente. 14. ¿Cable Helicoidal correcto? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso. 15. ¿El problema continúa? No, Se termina con la solución.	1. Área de Usuario 2. Área de Comunicaciones 3. Área de Comunicaciones 4. jefe de OGTIC 5. Jefe de OGTIC 6. Área de Comunicaciones 7. Área de Comunicaciones 8. Área de Comunicaciones 9. Área de Usuario 10. Área de usuario 11. Área de usuario 12. Área de usuario 13. Área de usuario 14. Área de usuario 15. Área de Comunicaciones	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		<p>16. ¿El problema continúa? Si, Se apersona el técnico designado a la oficina del problema para brindar soporte adecuado.</p> <p>17. Evalúa el problema y determina acciones a realizar.</p> <p>18. ¿Conexión correcta de cables? No, Revisa la ubicación correcta de cables, y los tiende a colocar correctamente si estos no están conectados como deben de ser.</p> <p>19. ¿Conexión correcta de cables? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</p> <p>20. ¿Conexión correcta de roseta? No, Verifica el cable de la roseta y lo acomoda.</p> <p>21. ¿Conexión correcta de roseta? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</p> <p>22. ¿Cables conectados correctamente a la regleta? No, Verifica los cables del teléfono que se encuentren en buen estado y estén conectados correctamente a la regleta.</p> <p>23. ¿Cables conectados correctamente a la regleta? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</p> <p>24. ¿La falla persiste? Si, se procede a cambiar de puerto vía software en la central telefónica.</p> <p>25. ¿La falla persiste? No, Entrega el equipo reparado.</p> <p>26. Recibe equipo reparado.</p>	<p>16. Área de Comunicaciones</p> <p>17. Área de Comunicaciones</p> <p>18. Área de Comunicaciones</p> <p>19. Área de Comunicaciones</p> <p>20. Área de Comunicaciones</p> <p>21. Área de Comunicaciones</p> <p>22. Área de Comunicaciones</p> <p>23. Área de Comunicaciones</p> <p>24. Área de Comunicaciones</p> <p>25. Área de Usuario</p> <p>26. Área de Usuario</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





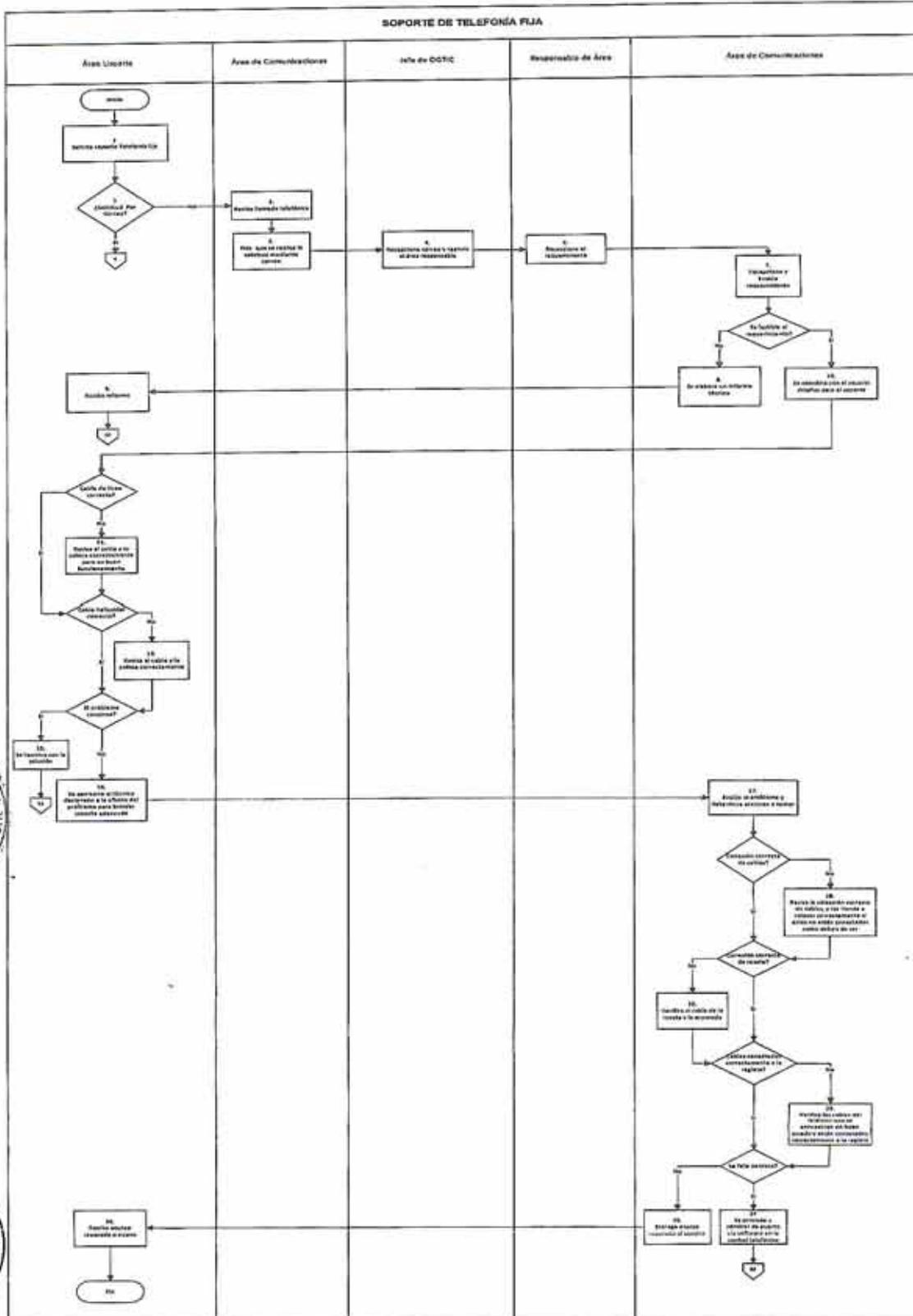
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.1.6 Flujograma correcto funcionamiento del servicio de telefonía fija y anexos





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.2 RADIOCOMUNICACIONES (EQUIPOS DE COMUNICACIONES: RADIO, FUENTE, ANTENA, ACCESORIOS)

3.2.1 El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-RADIO

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	RADIO COMUNICACIONES				
Objetivo	El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-RADIO				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicita prestación de servicio de Radio Comunicaciones.</li> <li>2. ¿Solicitud por correo? No, Recibe expediente solicitando prestación de servicio de Radio Comunicaciones.</li> <li>3. Recepciona el expediente y lo decreta.</li> <li>4. Recibe expediente decretado y traslada al responsable de área.</li> <li>5. ¿Solicitud por correo? Si, Recepciona el expediente y lo decreta.</li> <li>6. Revisa el requerimiento y lo emite.</li> <li>7. Recepciona requerimiento</li> <li>8. Evalúa requerimiento</li> <li>9. ¿Componentes del equipamiento en buen funcionamiento? No, Verificar radio, fuente de poder y antena y descartar algún daño en algún componente.</li> <li>10. ¿Componentes del equipamiento en buen funcionamiento? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</li> <li>11. ¿Voltaje alterno y continuo correctos? No, Tomar la lectura con un voltímetro la tensión de la fuente de poder y buscar otras soluciones.</li> <li>12. ¿Voltaje alterno y continuo correctos? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</li> <li>13. ¿Buen Estado de Display del equipo? No, Visualizar el display</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Área de Usuario</li> <li>2.Secretaria</li> <li>3. Jefe de OGTIC</li> <li>4.Secretaria</li> <li>5. Jefe de OGTIC</li> <li>6. Resp. de Área</li> <li>7. Área de Com</li> <li>8. Área de Com</li> <li>9. Área de comunicaciones</li> <li>10. Área de comunicaciones</li> <li>11. Área de comunicaciones</li> <li>12. Área de comunicaciones</li> <li>13. Área de comunicaciones</li> </ol>	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		<p>del equipo si está en Recepción o transmisión (recepción conforme).</p> <p>14. ¿Buen Estado de Display del equipo? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</p> <p>15. ¿Funcionamiento correcto del micrófono? No, Comprobar si el equipo pasa de recepción a transmisión.</p> <p>16. ¿Funcionamiento correcto del micrófono? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso</p> <p>17. ¿Correcta función de la potencia? No, Medir la potencia con el vatímetro y observar las lecturas en frecuencias pre-establecidas.</p> <p>18. ¿Correcta función de la potencia? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</p> <p>19. ¿El problema continua?, Si, Se coordina con el usuario el internamiento del equipo en la OGTIC, para su reparación en una empresa especialista en el rubro.</p> <p>20. Recepciona equipo.</p> <p>21. Realiza reparación o cambia equipo</p> <p>22. Elabora Informe técnico</p> <p>23. Entrega Equipo</p> <p>24. Recepciona equipo.</p> <p>25. ¿Verifica Conformidad? No, Realiza paso 19.</p> <p>26. ¿Verifica Conformidad? Si, Realiza paso 27</p> <p>27. ¿El problema continua?, No, Se procede a realizar el proceso de entrega del equipo.</p> <p>28. Recibe equipo del área del proveedor</p> <p>29. Formula acta de entrega</p> <p>30. Entrega el equipo</p> <p>31. Recibe equipo reparado o nuevo.</p>	<p>14. Área de comunicaciones</p> <p>15. Área de comunicaciones</p> <p>16. Área de comunicaciones</p> <p>17. Área de comunicaciones</p> <p>18. Área de comunicaciones</p> <p>19. Área de comunicaciones</p> <p>20. Prov. Serv.</p> <p>21. Prov. Serv</p> <p>22. Prov. Serv.</p> <p>23. Prov. Serv.</p> <p>24. Área de Com</p> <p>25. Área de comunicaciones</p> <p>26. Área de comunicaciones</p> <p>27. Área de comunicaciones</p> <p>28. Área de comunicaciones</p> <p>29. Área de Com</p> <p>30. Área de Com</p> <p>31. Usuario</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				







3.2.3 El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-FUENTE DE PODER

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	FUENTE DE PODER				
Objetivo	El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-FUENTE DE PODER				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario via correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI -OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	1. Solicita soporte de Fuente de Poder, via teléfono, correo electrónico y/o formato institucional. 2. Recepciona pedido de solicitud de soporte de la fuente de poder. 3. Evalúa Problema. 4. ¿Tiene solución? Si, Determina acciones a tomar. 5. ¿Cable de poder correcto? No, Medir con el voltímetro el voltaje continuo. 6. ¿Cable de poder correcto? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso. 7. ¿Fusible operativo? No, Se reemplaza por otro fusible operativo. 8. ¿Fusible operativo? Si, Pasa al siguiente paso. 9. ¿Transformador de voltaje correcto? No, Se reemplaza el transformador. 10. Evaluación de Transformador. 11. ¿Transformador de voltaje correcto? Si, se procede a realizar el proceso de entrega del equipo. 12. Formula acta de entrega. 13. Entrega el equipo. 14. ¿Tiene solución? No, Se procede a hacer las coordinaciones para enviar el equipo a una Área del rubro. 15. Recepciona equipo.	1. Área del Usuario 2. Área de Comunicaciones 3. Área de Com 4. Área de Comunicaciones 5. Área de Comunicaciones 6. Área de Comunicaciones 7. Área de Comunicaciones 8. Área de Comunicaciones 9. Área de Comunicaciones 10. Área de Comunicaciones 11. Área de Comunicaciones 12. Área de Com 13. Área de Comunicaciones 14. Área de Comunicaciones 15. Área de Rubro	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

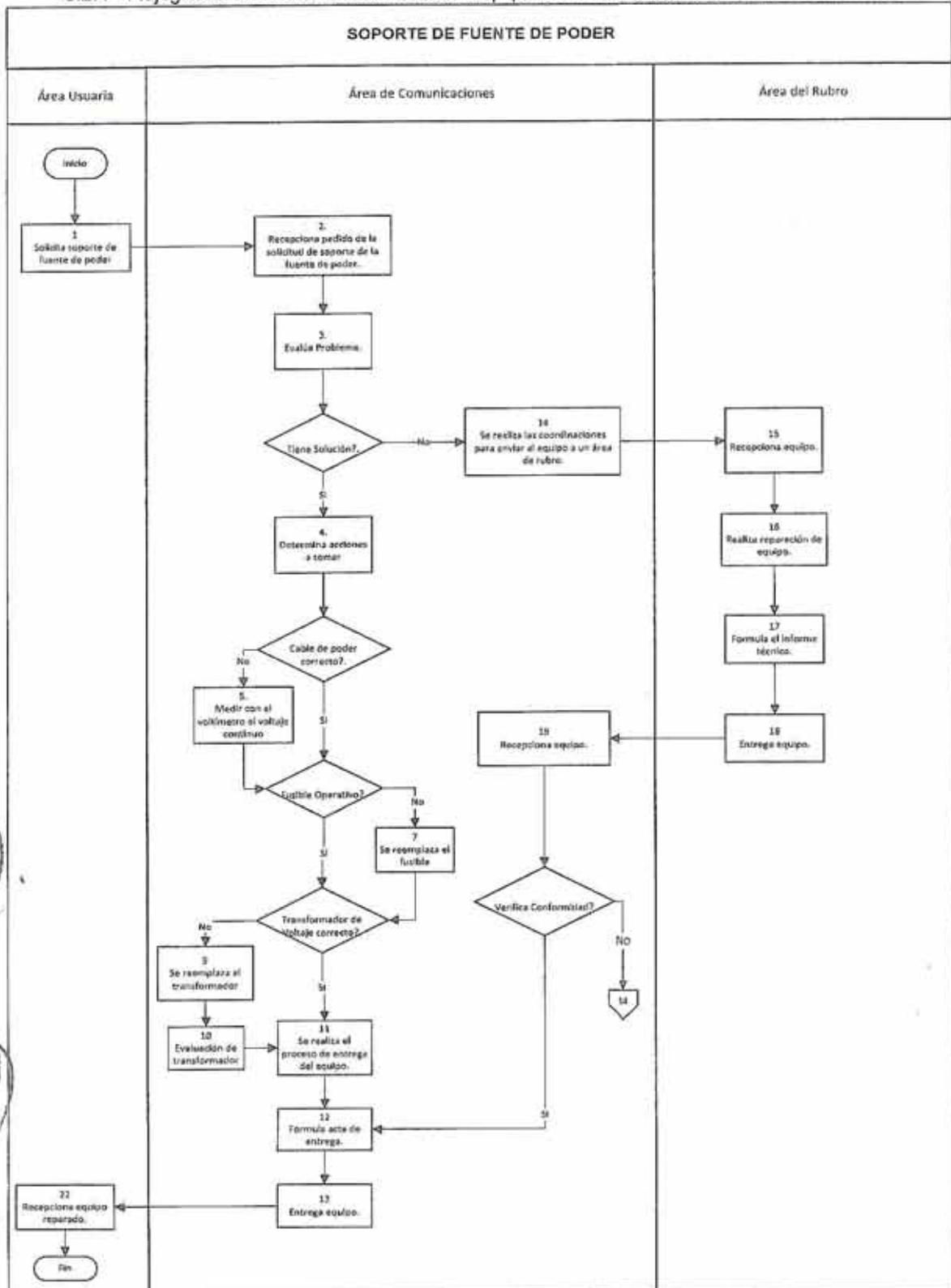
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		16. Realiza reparación de equipo	16. Área de Rubro		
		17. Formula informe técnico.	17. Área de Rubro		
		18. Entrega equipo.	18. Área de Com		
		19. Recepciona equipo.	19. Área de Comunicaciones		
		20. ¿Verifica Conformidad? Si, formula el acta de entrega, paso 12.	20. Área de Comunicaciones		
		21. ¿Verifica Conformidad? NO, Realiza paso 14.	21. Área de Comunicaciones		
		22. Recepciona equipo reparado.	22. Área del Usuario		
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





3.2.4 Flujograma correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-FUENTE DE PODER





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

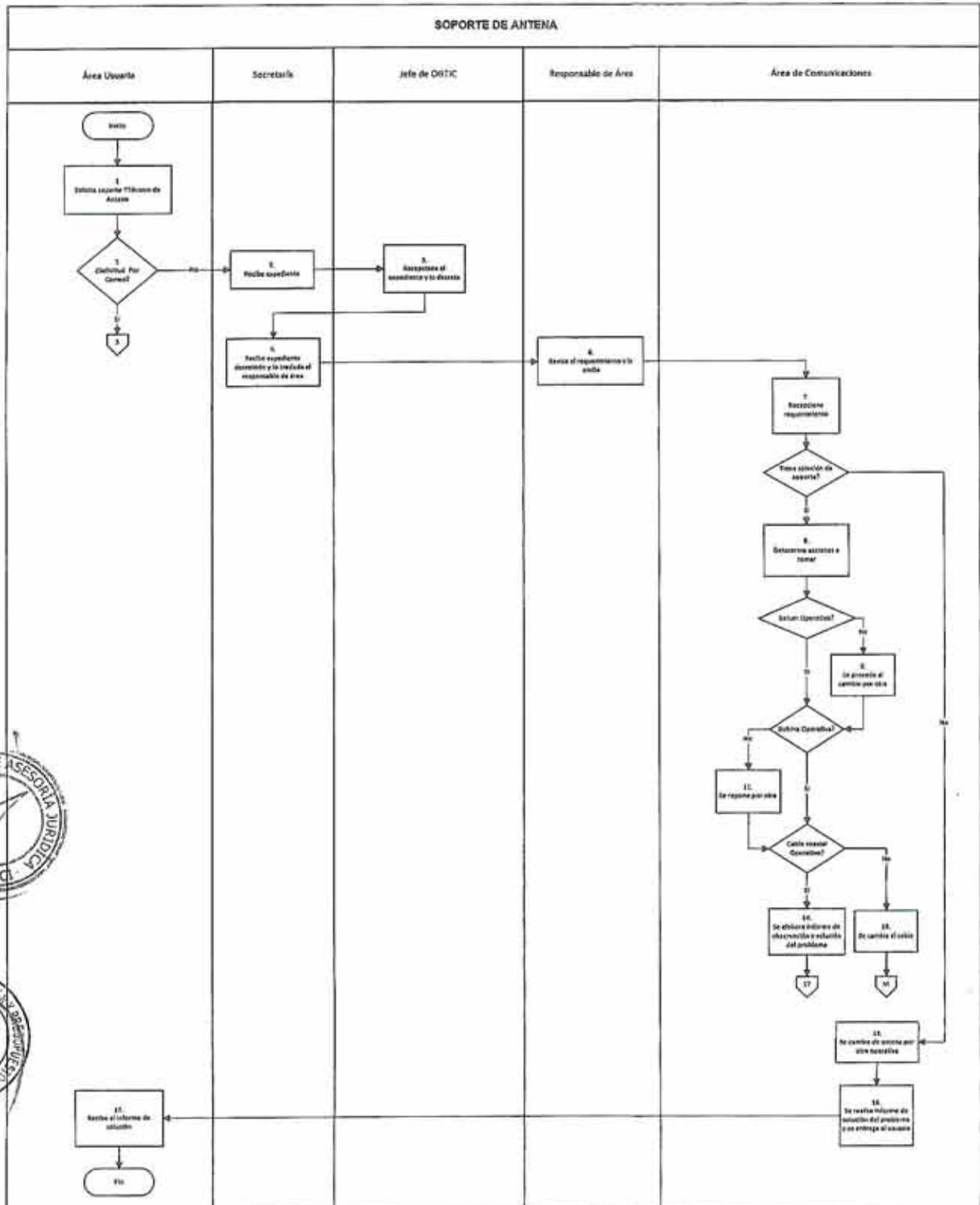
3.2.5 El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-ANTENA

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	ANTENA				
Objetivo	El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-ANTENA				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI -OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	1. Solicita Soporte Técnico de Antena. 2. ¿Solicitud por correo? No, Recibe expediente solicitando soporte de Antena. 3. Recepciona el expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y traslada al responsable de área. 5. ¿Solicitud por correo? Si, Recepciona el expediente y lo decreta. 6. Revisa el requerimiento y lo emite. 7. Recepciona requerimiento 8. ¿Tiene solución de soporte? Si, Determina acciones a tomar. 9. ¿Balum operativo? No, se procede al cambio por otra operativa. 10. ¿Balum operativo? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso. 11. ¿Bobina Operativa? No, Se repone por otra operativa. 12. ¿Bobina Operativa? Si, Se descarta y se pasa al siguiente paso. 13. ¿Cable coaxial Operativo? No, Se cambia el cable. 14. ¿Cable coaxial Operativo? Si, Se elabora informe de observación y solución del problema. 15. ¿Tiene solución de soporte? No, Se cambia de antena por otra operativa. 16. Se realiza informe de solución de problema. 17. Recibe Informe de Solución.	1. Área de usuario 2. Secretaria 3. Jefe de OGTIC 4. Secretaria 5. jefe de OGTIC 6. Responsable de Área 7. Área de comunicaciones 8. Área de comunicaciones 9. Área de comunicaciones 10. Área de comunicaciones 11. Área de comunicaciones 12. Área de comunicaciones 13. Área de comunicaciones 14. Área de comunicaciones 15. Área de comunicaciones 16. Área de comunicaciones 17. Área de Usuario	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





3.2.6 Flujograma correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-ANTENA





3.3 FUENTES DE ENERGÍAS ALTERNA (PANEL SOLAR)

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	PANEL SOLAR				
Objetivo	El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-PANEL SOLAR				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario via correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	1. Solicita soporte de Panel Solar. 2. ¿Solicitud por correo? No, Recibe expediente solicitando soporte de Panel Solar. 3. Recepciona el expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y traslada al responsable de área. 5. ¿Solicitud por correo? Si, Recepciona el expediente y lo decreta. 6. Revisa el requerimiento y lo emite. 7. Recepciona requerimiento 8. Evalúa requerimiento 9. Accede al lugar de la solicitud del requerimiento. 10. Observa y determina acciones con respecto al problema. 11. ¿Controlador de carga baterías e inversor correcto? No, Se verifica la interconexión del kit de energía fotovoltaica del panel 12. ¿Controlador de carga baterías e inversor correcto? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso. 13. ¿Cables de Interconexión correctos?, No, Se verifica físicamente los cables de interconexión (abiertos, sulfatados incluyen conectores y borneras). 14. ¿Cables de Interconexión correctos? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso. 15. ¿Voltaje correcto? No, Con el voltímetro Tomar lectura del voltaje del panel solar (considerar los parámetros del fabricante).	1. Área de Usuario 2. Secretaria 3. Jefe de OGTIC 4. Secretaria 5. Jefe de OGTIC 6. Resp de Área 7. Área de Com 8. Área de Com 9. Área de comunicaciones 10. Área de comunicaciones 11. Área de comunicaciones 12. Área de comunicaciones 13. Área de comunicaciones 14. Área de comunicaciones 15. Área de comunicaciones	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

	<p>16. ¿Voltaje correcto? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</p> <p>17. ¿Control de carga correcto? No, Verificar el control de carga de acuerdo al modelo (display, leds).</p> <p>18. ¿Control de carga correcto? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</p> <p>19. ¿Tornillos en buen estado? No, Se cambian por otros en buen estado.</p> <p>20. ¿Tornillos en buen estado? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso</p> <p>21. ¿Borneras de batería en buen estado? No, Limpiar las borneras y en caso necesario cambiarlas.</p> <p>22. ¿Borneras de batería en buen estado? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</p> <p>23. ¿Voltaje de la batería correcta? No, Tomar lectura del voltaje de la batería con voltímetro.</p> <p>24. ¿Voltaje de la batería correcta? Si, Se descarta el problema y se pasa al siguiente paso.</p> <p>25. ¿El problema continua?, Si, Se coordina con el usuario el internamiento del equipo en la OGTIC, para su reparación en una empresa especialista en el rubro.</p> <p>26. Se envía el equipo al proveedor de servicio.</p> <p>27. Recepciona equipo</p> <p>28. Realiza reparación de equipo</p> <p>29. Formula informe técnico</p> <p>30. Entrega Equipo</p> <p>31. Recepciona Equipo</p> <p>32. Verifica conformidad? No, Realiza paso 25.</p> <p>33. Verifica conformidad? Si, Realiza paso 11.</p> <p>34. ¿El problema continua?, No, Se realiza el proceso de entrega del equipo.</p> <p>35. Formula acta de entrega.</p> <p>36. Entrega equipo</p> <p>37. Recepciona equipo reparado.</p>	<p>16. Área de comunicaciones</p> <p>17. Área de comunicaciones</p> <p>18. Área de comunicaciones</p> <p>19. Área de comunicaciones</p> <p>20. Área de comunicaciones</p> <p>21. Área de comunicaciones</p> <p>22. Área de comunicaciones</p> <p>23. Área de comunicaciones</p> <p>24. Área de comunicaciones</p> <p>25. Área de comunicaciones</p> <p>26. Área de comunicaciones</p> <p>27. Prov. Serv.</p> <p>28. Prov. Serv</p> <p>29. Prov. Serv</p> <p>30. Prov. Serv</p> <p>31. Área de Com</p> <p>32. Área de Comunicación</p> <p>33. Área de comunicaciones</p> <p>34. Área de comunicaciones</p> <p>35. Área de Com</p> <p>36. Área de Com</p> <p>37. Usuario</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos			
Registro	Informe Mensual			





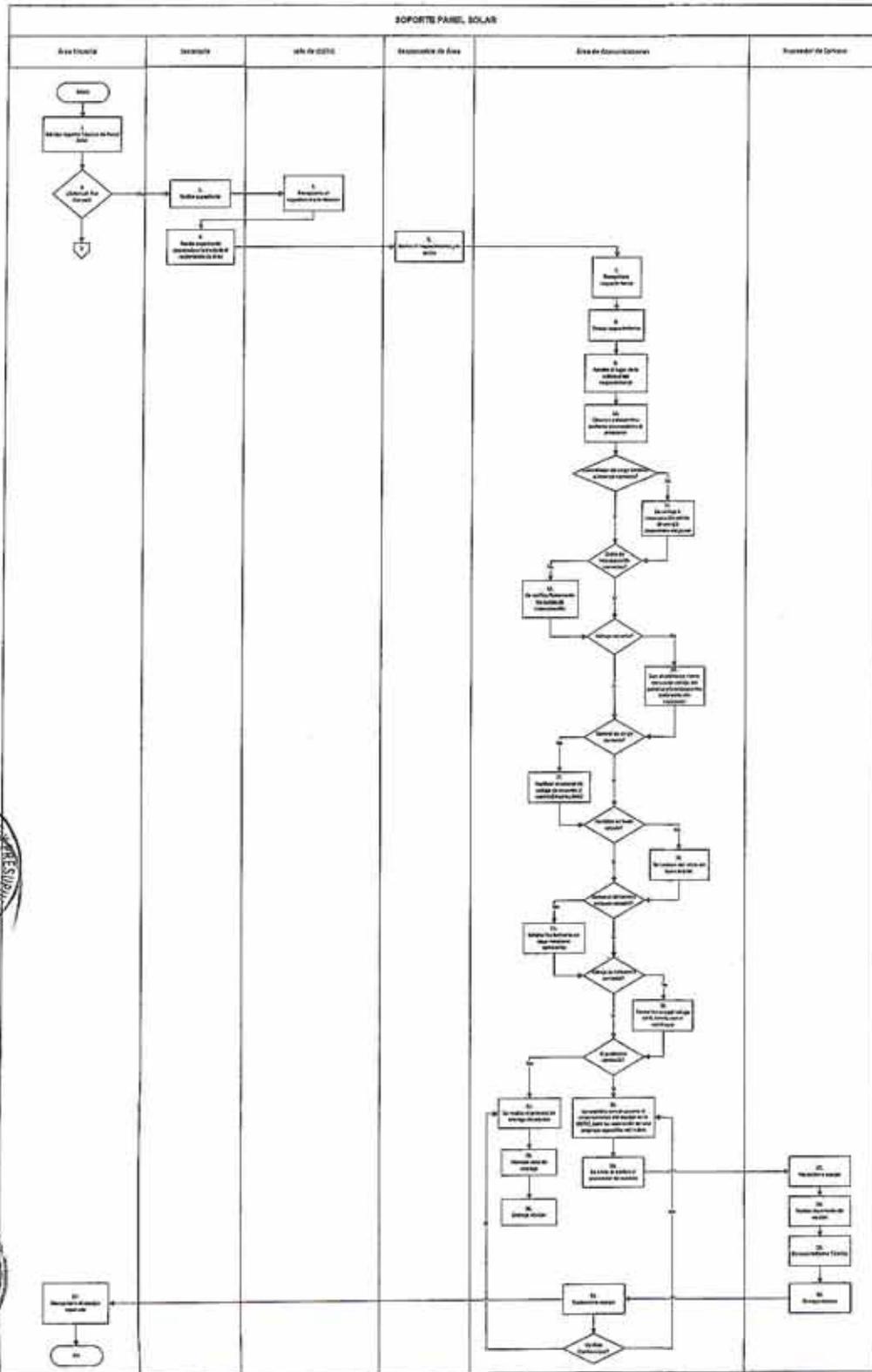
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.3.1 Flujograma fuentes de energías alterna (panel solar)





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.4 EQUIPOS BROADCASTING (TELEVISOR, EQUIPO DE AMPLIFICACIÓN, DVD, ETC.)

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	EQUIPOS BROADCASTING				
Objetivo	El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-BROADCASTING				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario via correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicita soporte de Equipos Broadcasting.</li> <li>2. ¿Solicitud por correo? No, Recibe expediente solicitando soporte de equipos brocasting.</li> <li>3. Recepciona el expediente y lo decreta.</li> <li>4. Recibe expediente decretado y traslada al responsable de área.</li> <li>5. ¿Solicitud por correo? Si, Recepciona el expediente y lo decreta.</li> <li>6. Revisa el requerimiento y lo emite.</li> <li>7.Recepciona requerimiento</li> <li>8. Evalúa requerimiento.</li> <li>9. Accede al lugar de la solicitud del requerimiento.</li> <li>10. Observa y determina acciones con respecto al problema.</li> <li>11. ¿Cable de Alimentación correcto? No, Medir con el multiterster la continuidad de energia.</li> <li>12. ¿Cable de Alimentación correcto? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</li> <li>13. ¿Fusible en buen estado? No, Verificar el fusible, si es necesario cambiarlo.</li> <li>14. ¿Fusible en buen estado? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</li> <li>15. ¿Se visualiza las imágenes en la pantalla? No, verificar la tarjeta de video y reparar si es necesario.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Área de Usuario</li> <li>2.Secretaria</li> <li>3. Jefe de OGTIC</li> <li>4. Secretaria</li> <li>5. Jefe de OGTIC</li> <li>6.Responsable de Área</li> <li>7. Área de Comunicaciones</li> <li>8. Área de Comunicaciones</li> <li>9. Área de Comunicaciones</li> <li>10. Área de Comunicaciones</li> <li>11. Área de Comunicaciones</li> <li>12. Área de Comunicaciones</li> <li>13. Área de Comunicaciones</li> <li>14. Área de Comunicaciones</li> <li>15. Área de Comunicaciones</li> </ol>	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

	<p>16. ¿Se visualiza las imágenes en la pantalla? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</p> <p>17. ¿Se escucha el sonido? No, verificar el sistema de audio y darle reparación si es necesario.</p> <p>18. ¿Se escucha el sonido? Si, Descarta problema y pasa al siguiente paso.</p> <p>19. ¿El problema continua? Si, Se coordina con el usuario el internamiento del equipo en la OGTIC, para su reparación en una empresa especialista en el rubro.</p> <p>20. Se envía el equipo al proveedor de servicio.</p> <p>21. Recepciona equipo</p> <p>22. Realiza reparación de equipo</p> <p>23. Formula informe técnico</p> <p>24. Entrega Equipo</p> <p>25. Recepciona Equipo</p> <p>26. ¿Verifica conformidad? No, Realiza paso 19.</p> <p>27. ¿Verifica conformidad? Si, Realiza paso 29.</p> <p>28. ¿El problema continua?, No, Se realiza el proceso de entrega del equipo</p> <p>29. Formula acta de entrega</p> <p>30. Entrega Equipo</p> <p>31. Recepciona equipo reparado</p>	<p>16. Área de Comunicaciones</p> <p>17. Área de Comunicaciones</p> <p>18. Área de Comunicaciones</p> <p>19. Área de Comunicaciones</p> <p>20. Área de Comunicaciones</p> <p>21. Proveedor de Servicio</p> <p>22. Proveedor de Servicio</p> <p>23. Proveedor de Servicio</p> <p>24. Proveedor de Servicio</p> <p>25. Área de Comunicaciones</p> <p>26. Área de Comunicaciones</p> <p>27. Área de Comunicaciones</p> <p>28. Área de Comunicaciones</p> <p>29. Área de Comunicaciones</p> <p>30. Área de Comunicaciones</p> <p>31. Área de Usuario</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos			
Registro	Informe Mensual			







PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

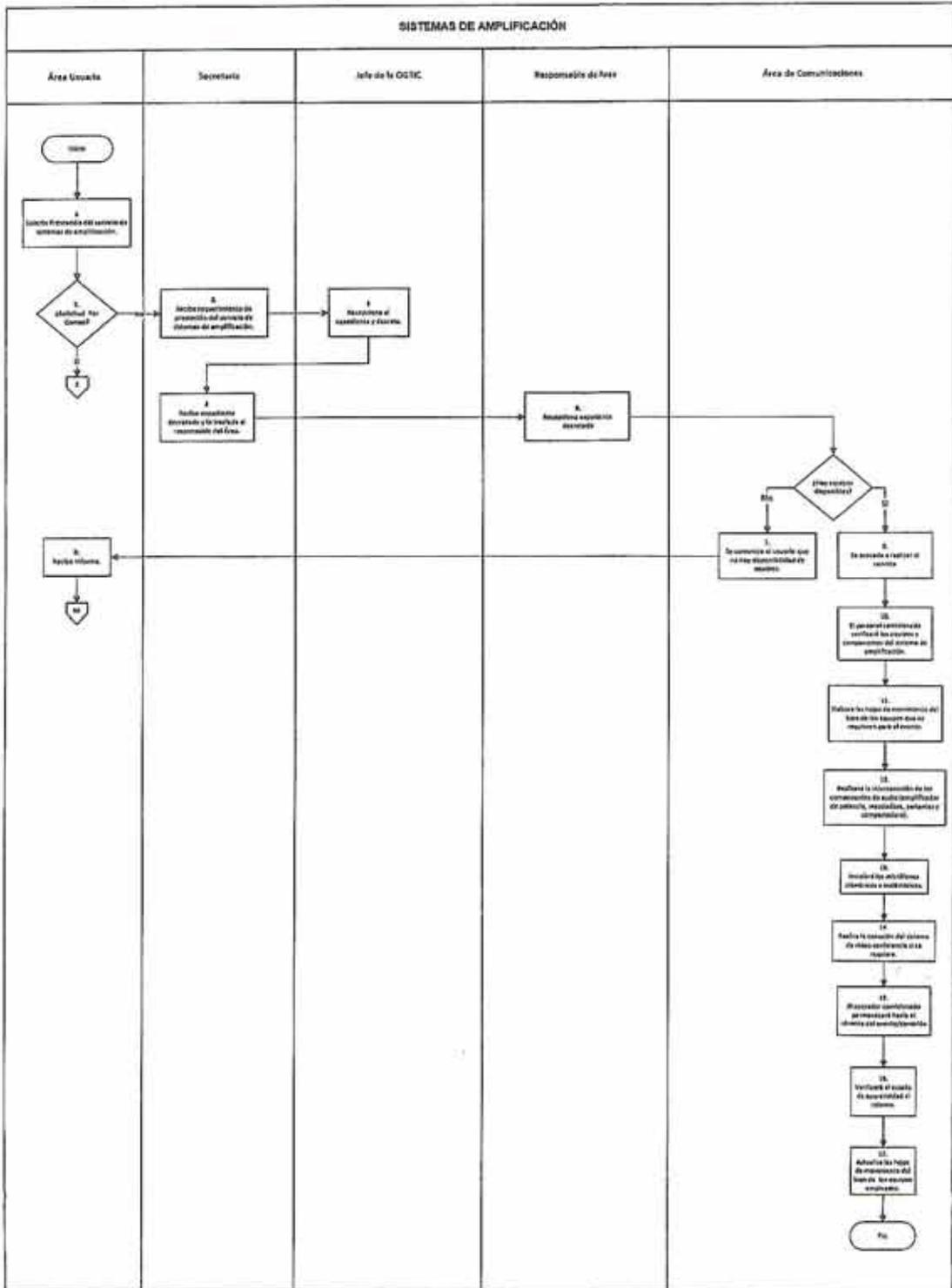
3.5 SISTEMAS DE AMPLIFICACIÓN

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	SISTEMA AMPLIFICACION				
Objetivo	El correcto funcionamiento de equipos de comunicaciones-SISTEMA AMPLIFICACION				
Alcance	Se inicia a la solicitud del usuario vía correo y/o documentación				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI-OGTIC	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio de sistemas de amplificación.</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación del servicio de sistemas de amplificación.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona expediente y lo decreta al responsable del área.</li> <li>Recepciona expediente decretado</li> <li>¿Hay equipos disponibles? (No) Se le comunica al usuario que no hay disponibilidad de equipos.</li> <li>Recibe informe.</li> <li>¿Hay equipos disponibles? (Si) Se procede a realizar el servicio.</li> <li>El personal comisionado verificara los equipos y componentes.</li> <li>Elabora las hojas de movimiento de bien de los equipos que se requieren para el evento.</li> <li>Realizara la interconexión de los componentes de audio (amplificador de potencia, mezcladora, parlantes)</li> <li>Instalará los micrófonos alámbricos e inalámbricos</li> <li>Realizara la conexión del sistema de video conferencia si se requiere.</li> <li>El operador comisionado permanecerá hasta el término del evento/comisión</li> <li>Verificara el estado de operatividad al retorno.</li> <li>Actualizar las hojas de movimiento del bien de los equipos empleados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Resp Área</li> <li>Área de comunicaciones</li> <li>Usuario</li> <li>Área de Com.</li> <li>Área de Com.</li> <li>Área de comunicaciones</li> <li>Área de comunicaciones</li> <li>Área de Com.</li> <li>Área de Com</li> <li>Área de Com.</li> <li>Área de Com</li> <li>Área de Com.</li> </ol>	Informe técnico	Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.
Indicadores	Número de eventos atendidos				
Registro	Informe Mensual				





3.5.1 Flujograma sistemas de amplificación





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.6 APOYO DE PERSONAL TÉCNICO

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Apoyo de personal técnico				
Objetivo	Prestar soporte al área solicitante para el cumplimiento de actividades específicas				
Alcance	Población objetivo				
PROVEEDOR	ENTRADA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		SALIDA	DESTINATARIO DE LOS BIENES Y SERVICIOS
		ACTIVIDADES	EJECUTOR		
- INDECI - OGTIC	- Documento, correo electrónico	1. Solicita apoyo al personal técnico. 2. ¿Solicitud por correo? (No) Recepciona la solicitud para el apoyo con personal de soporte técnico. 3. Recepciona expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área. 5. ¿Solicitud por correo? (SI) Se recepciona la solicitud para el apoyo con personal de soporte técnico. 6. El Jefe de la Oficina nombra al personal para la actividad solicitada. 7. <u>UMCPE</u> : personal nombrado con anticipación verificara el estado de los equipos, realizara el pedido de materiales y/o accesorios que se requieran para el cumplimiento del evento. 8. <u>PCA/MERC/GIRED/CCA</u> : tomara contacto con el área solicitante a fin de conocer el puesto en el cual va a participar, verificara los equipos a emplearse. 9. <u>Instructor de Cursos</u> : tomara contacto con la DEFOCAH; preparara las ayudas a emplear y verificara el equipamiento, si la comisión requiere emplazamiento fuera de Lima coordinara para la confección de las planillas de pasajes, viáticos y transporte del equipamiento.	1) Área de usuario 2) Secretaria 3) Jefe de OGTIC 4) Secretaria 5) Jefe de OGTIC 6) Responsable del área 7) Área de comunicaciones 8) Área de comunicaciones 9) Área de comunicaciones	Informe técnico	- Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		<p>10. <u>COMITÉ TECNICO, PROYECTO, MESA TECNICA</u>: tomara contacto con la Dirección solicitante a fin de conocer los temas a tratarse y deberá prepararse para su participación.</p> <p>11. <u>SIMULACROS / SENSIBILIZACION</u>: tomara contacto con el área solicitante y se pondrá a disposición de la oficina o dirección; verificar el equipamiento, si la comisión requiere emplazamiento fuera de Lima coordinara para la confección de las planillas de pasajes, viáticos y transporte del equipamiento.</p> <p>12. <u>DAF</u>: dará cuenta a su Jefe inmediato, tomara contacto con el Jefe del Área donde desempeña su DAF.</p> <p>13. Informe de conformidad del servicio</p>	<p>10) Área de comunicaciones</p> <p>11) Área de comunicaciones</p> <p>12) Área de comunicaciones</p> <p>13) Área de comunicaciones</p>		
Indicadores	Número de apoyos atendidos				
Registro	Informe de comisión				





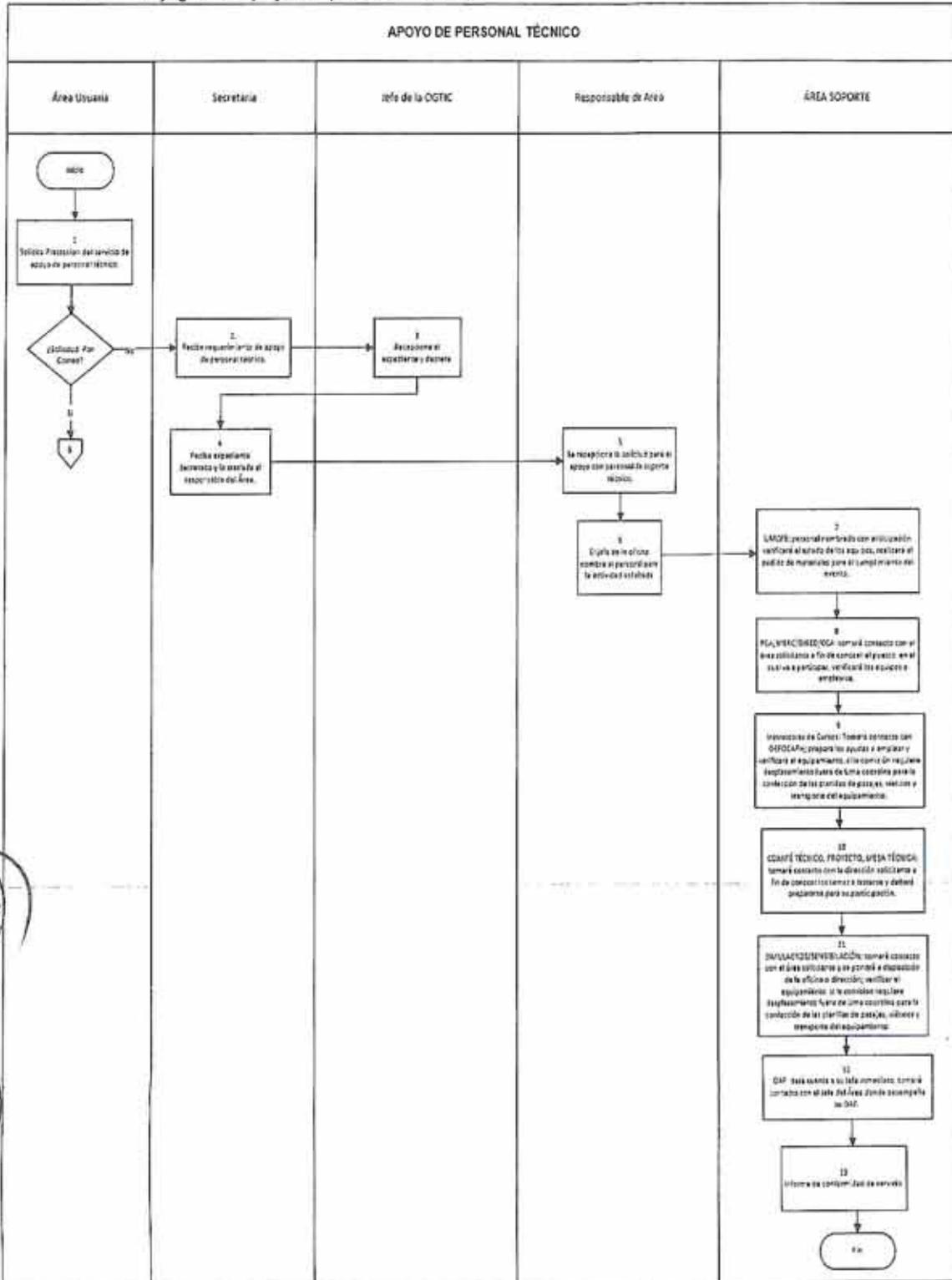
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

3.6.1 Flujograma apoyo de personal técnico





3.7 MODERNIZACION DE EQUIPOS DE COMUNICACIONES

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención a modernización de equipos de comunicaciones y soporte a servicios.				
Objetivo	Modernización de la plataforma informática y gestión de servicios.				
Alcance	INDECI (sede central y oficinas descentralizadas y DDI).				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
- INDECI - OG TIC - Empresa proveedora	- Documento, correo electrónico - Fabricante (garantía de equipo) - Proveedor de equipos y repuestos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita requerimiento de bienes o servicios</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recepciona el requerimiento de bienes y servicios adjuntando el pedido SIGA y la disponibilidad del presupuesto emitido por OGPP.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el requerimiento de bienes y servicios adjuntando el pedido SIGA y la disponibilidad del presupuesto emitido por OGPP.</li> <li>Recepciona el requerimiento del bien y/o servicio.</li> <li>¿Es necesaria la adquisición del bien o servicio? (No) Se informa al área de usuario a través de un memorándum.</li> <li>Recepciona el Informe</li> <li>¿Es necesaria la adquisición del bien o servicio? (Si) Se confecciona los TDR y EETT respectivamente</li> <li>Se remite documento de gestión a OGA, adjuntando las EETT y/o TDR, pedido SIGA y el documento de requerimiento de bienes y servicios por adquirir.</li> <li>Recepciona documento de gestión</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OG TIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OG TIC</li> <li>Área de Comunicaciones</li> <li>Área de Comunicaciones</li> <li>Área Usuaría</li> <li>Área de Comunicaciones</li> <li>Área de Comunicaciones</li> <li>OGA</li> </ol>	<p>Memorándum</p> <p>EETT TRD</p> <p>Cuadro Comparativo</p>	- Órganos, Unidades Orgánicas y Órganos Desconcentrados del INDECI.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		<p>12. Ordena análisis para la adquisición del bien o servicio</p> <p>13. Realiza estudio de mercado para la adquisición del bien o servicio.</p> <p>14. Realiza presupuesto económico y lo envía al área encargada.</p> <p>15. Recepciona el presupuesto económico.</p> <p>16. Absolver las consultas y las observaciones si las hubiera.</p> <p>17. Confeccionar el cuadro comparativo de las propuestas técnicas, verificando si cumple con los TDR o EETT solicitados.</p> <p>18. Emitir opinión técnica</p> <p>19. Recepciona la opinión técnica y ordena la adquisición del bien o la contratación del servicio.</p> <p>20. El área de logística realiza de acuerdo a normas la contratación o adquisición del servicio o bien.</p> <p>21. ¿Se adquirirá un bien? (No) El servicio lo recibe directamente el usuario</p> <p>22. ¿Se adquirirá un bien? (Si) El bien se registra en el almacén general.</p> <p>23. Verifica el bien y/o servicio. Firma el acta de conformidad correspondiente</p>	<p>12) OGA</p> <p>13) Logística</p> <p>14) Logística</p> <p>15) Área de comunicaciones</p> <p>16) Área de comunicaciones</p> <p>17) Área de comunicaciones</p> <p>18) Área de comunicaciones</p> <p>19) Logística</p> <p>20) Logística</p> <p>21) Logística</p> <p>22) Logística</p> <p>23) Área Usuaría</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe de comisión				







PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ANEXO 4

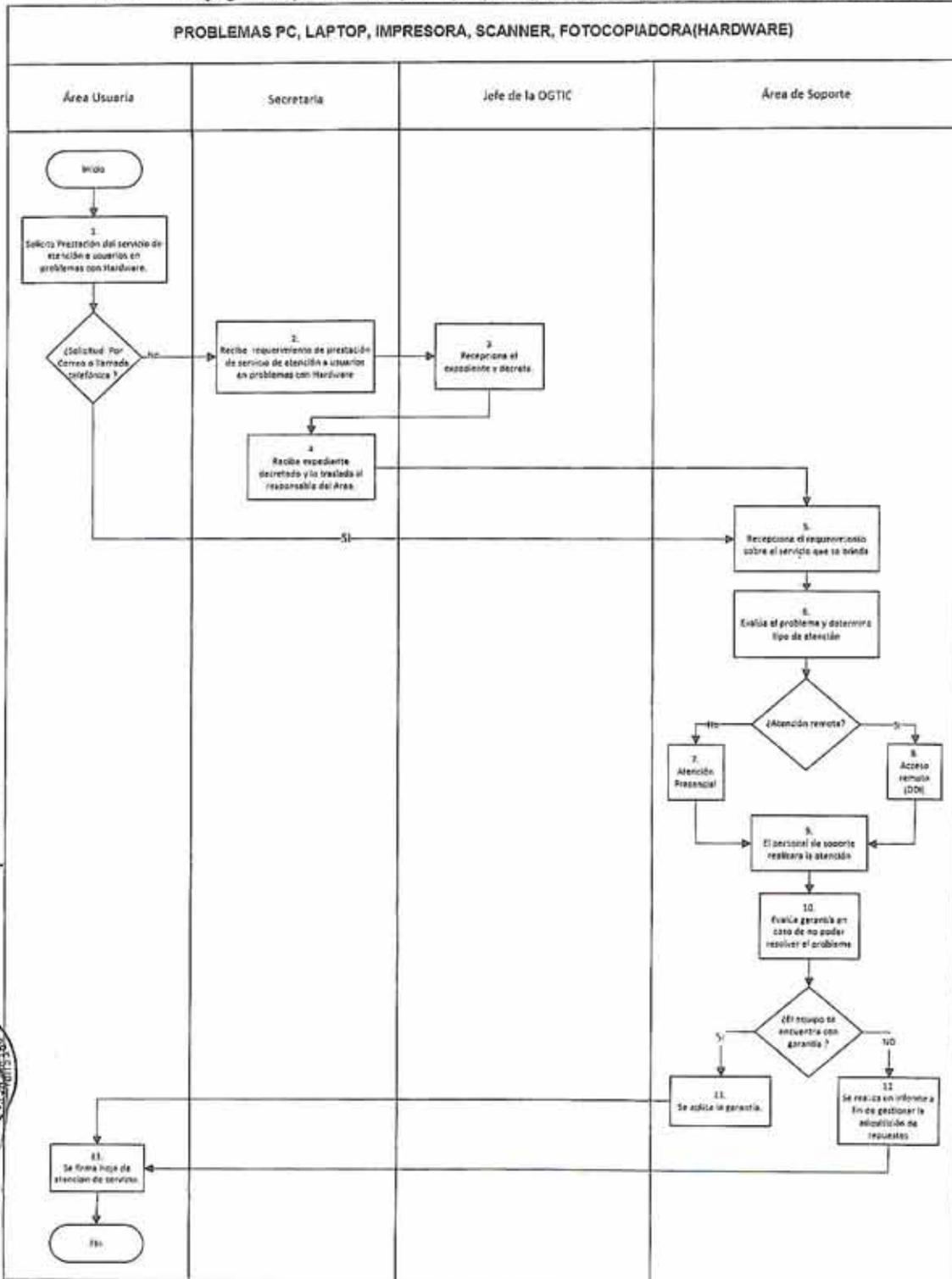
FICHA DEL PROCEDIMIENTO SOPORTE INFORMÁTICO:

4.1. PROBLEMAS PC, LAPTOP, IMPRESORA, SCANNER, FOTOCOPIADORA - HARDWARE

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención a usuarios en problemas de PC, LAPTOP, Impresoras, Scanner y fotocopiadoras (hardware)				
Objetivo	Mantener en óptimas condiciones los equipos				
Alcance	INDECI (Sede Central y Oficinas) y DDI				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
- INDECI - OGTIC - Empresa proveedora	- Documento, correo electrónico y llamada telefónica - Fabricante (garantía de equipo) - Proveedor de repuestos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio de atención a usuarios en problemas con Hardware.</li> <li>¿Solicitud por correo o llamada telefónica? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio de atención a usuarios en problemas con Hardware.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo o llamada telefónica? (Si) Se recepciona el requerimiento sobre el servicio que se brinda.</li> <li>Evalúa el problema y determina tipo de atención.</li> <li>¿Atención remota? (No) Atención Presencial.</li> <li>¿Atención remota? (Si) Acceso remoto (DDI)</li> <li>El personal de soporte realiza atención.</li> <li>Evalúa garantía en caso de no poder solucionar el problema.</li> <li>¿El equipo se encuentra con garantía? (Si) Se aplica la garantía.</li> <li>¿El equipo se encuentra con garantía? (No) se realiza el informe técnico a fin de gestionar la adquisición de repuestos.</li> <li>Se firma hoja de atención de servicio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Área de soporte</li> <li>Área de usuario</li> </ol>	- Hoja de atención de servicio. - Hoja de movimiento (formato 02). - Informe técnico.	- INDECI (Sede Central y Oficinas Desconcentradas) - DDI
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe mensual				



4.1.1 Flujograma problemas pc, laptop, impresora, scanner, fotocopidora -Hardware





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

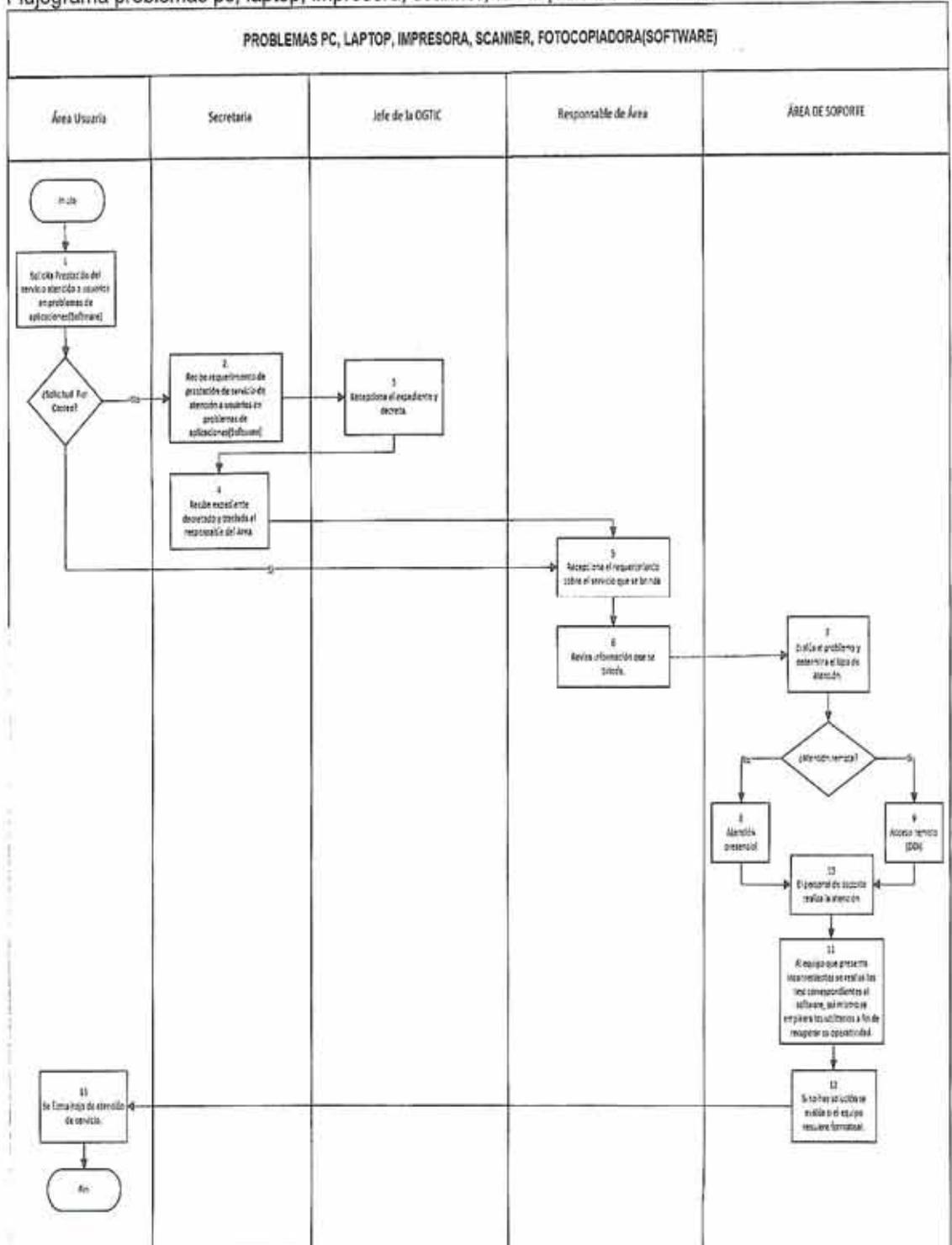
4.1.2 PROBLEMAS PC, LAPTOP, IMPRESORA, SCANNER, FOTOCOPIADORA - SOFTWARE

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Atención a usuarios en problemas de aplicaciones PC, LAPTOP (software)				
Objetivo	Atender a los usuarios con problemas en los sistemas en función				
Alcance	INDECI (Sede Central y Oficinas) y DDI				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
- INDECI - OGTIC - Empresa proveedora	- Documento, correo electrónico - Fabricante (garantía de equipo) - Proveedor de repuestos	1. Solicita prestación del servicio de atención a usuarios en problemas de aplicaciones (Software). 2. ¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio de atención a usuarios en problemas de aplicaciones (Software). 3. Recepciona expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área. 5. ¿Solicitud por correo? (Si) Se recepciona el requerimiento sobre el servicio que se brinda. 6. Revisa información que se brinda 7. Evalúa el problema y determina tipo de atención. 8. ¿Atención remota? (No) Atención Presencial. 9. ¿Atención remota? (Si) Acceso remoto (DDI) 10. El personal de soporte realiza la atención. 11. Al equipo que presenta inconvenientes se realizara los test correspondientes al software, se empleara los utilitarios a fin de recuperar su operatividad 12. Si no hay solución al inconveniente se evalúa si el equipo requiere formatear. 13. Se firma hoja de atención de servicio.	1) Área de usuario 2) Secretaria 3) Jefe de OGTIC 4) Secretaria 5) Responsable de área 6) Resp de área 7) Área de soporte 8) Área de soporte 9) Área de soporte 10) Área de soporte 11) Área de soporte 12) Área de soporte 13) Área de usuario	- Hoja de atención de servicio. - Informe técnico.	- INDECI (sede central y oficinas descentradas) - DDI
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe mensual				





4.1.3 Flujograma problemas pc, laptop, impresora, scanner, fotocopiadora – software





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

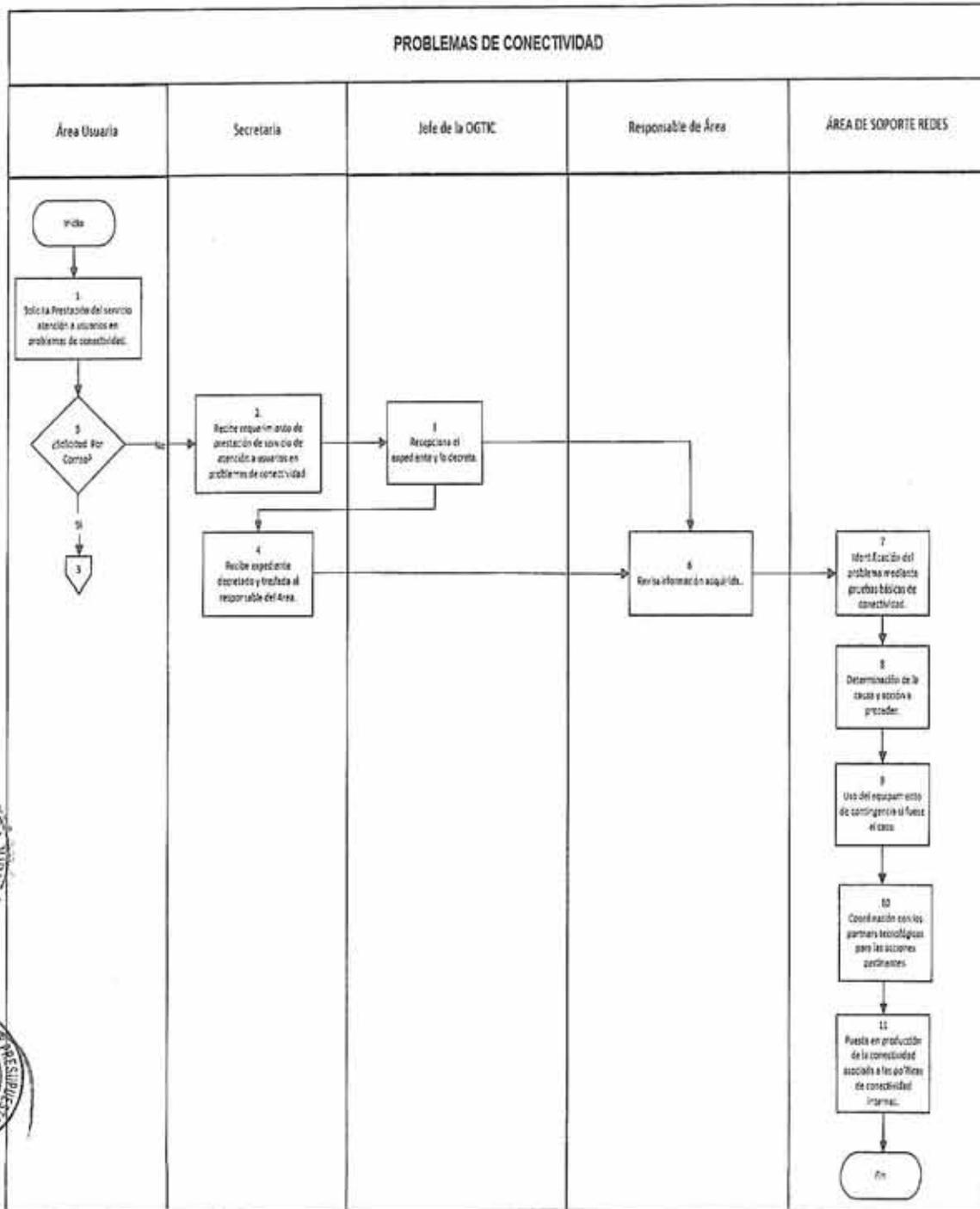
4.2 PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Problemas de conectividad				
Objetivo	El correcto funcionamiento de la conectividad institucional				
Alcance	Se inicia la solicitud a razón de la presencia de inestabilidad en la red corporativa				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI OGTIC Partners tecnológicos	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio de atención a usuarios en problemas de conectividad.</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio de atención a usuarios en problemas de conectividad.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el expediente y lo decreta al responsable del área.</li> <li>Revisa información adquirida</li> <li>Identificación del problema mediante pruebas básicas de conectividad.</li> <li>Determinación de la causa y acción a proceder</li> <li>Uso del equipamiento de contingencia si fuese el caso</li> <li>Coordinación con los partners tecnológicos para las acciones pertinentes.</li> <li>Puesta en producción de la conectividad asociada a las políticas de conectividad internas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Responsable de área</li> <li>Área de soporte redes.</li> <li>Área de soporte redes.</li> <li>Área de soporte redes.</li> <li>Área de soporte redes.</li> <li>Área de soporte redes</li> </ol>	Informe técnico	INDECI
Indicadores	Número de fallas en la red				
Registro	Informe Mensual				





4.2.1 Flujograma problemas de conectividad





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

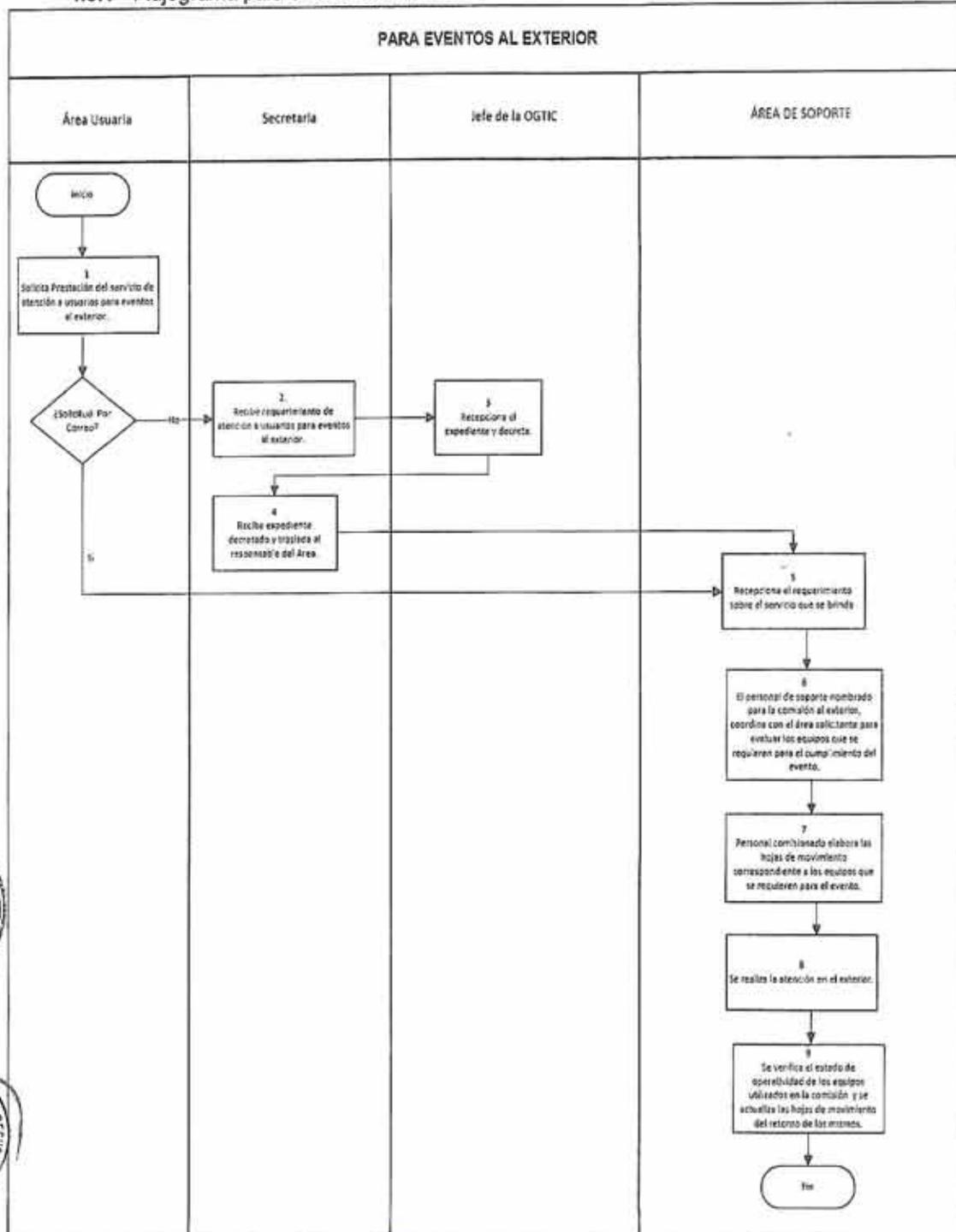
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

4.3 PARA EVENTOS AL EXTERIOR

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Soporte informático para eventos al exterior				
Objetivo	Atender a los usuarios con problemas en los sistemas en función				
Alcance	Dirección desconcentrada del INDECI				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
- INDECI - OGTIC - Empresa proveedora	- Documento, correo electrónico - Fabricante (garantía de equipo) - Proveedor de repuestos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio de atención a usuarios para eventos al exterior.</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de atención a usuarios para eventos al exterior.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Se recepciona el requerimiento sobre el servicio que se brinda.</li> <li>El personal de soporte nombrado para la comisión al exterior, coordina con el área solicitante para evaluar los equipos que se requieren para el cumplimiento del evento.</li> <li>Personal comisionado elabora las hojas de movimiento correspondiente a los equipos que se requieren para el evento.</li> <li>Se realiza la atención en el exterior.</li> <li>Se verifica el estado de operatividad de los equipos utilizados en la comisión y se actualiza las hojas de movimiento del retorno de los mismos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Área de soporte</li> </ol>	- Hoja de atención de servicio. - Informe técnico.	- INDECI (sede central y oficinas desconcentradas) - DDI
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe mensual				



4.3.1 Flujograma para eventos al exterior





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

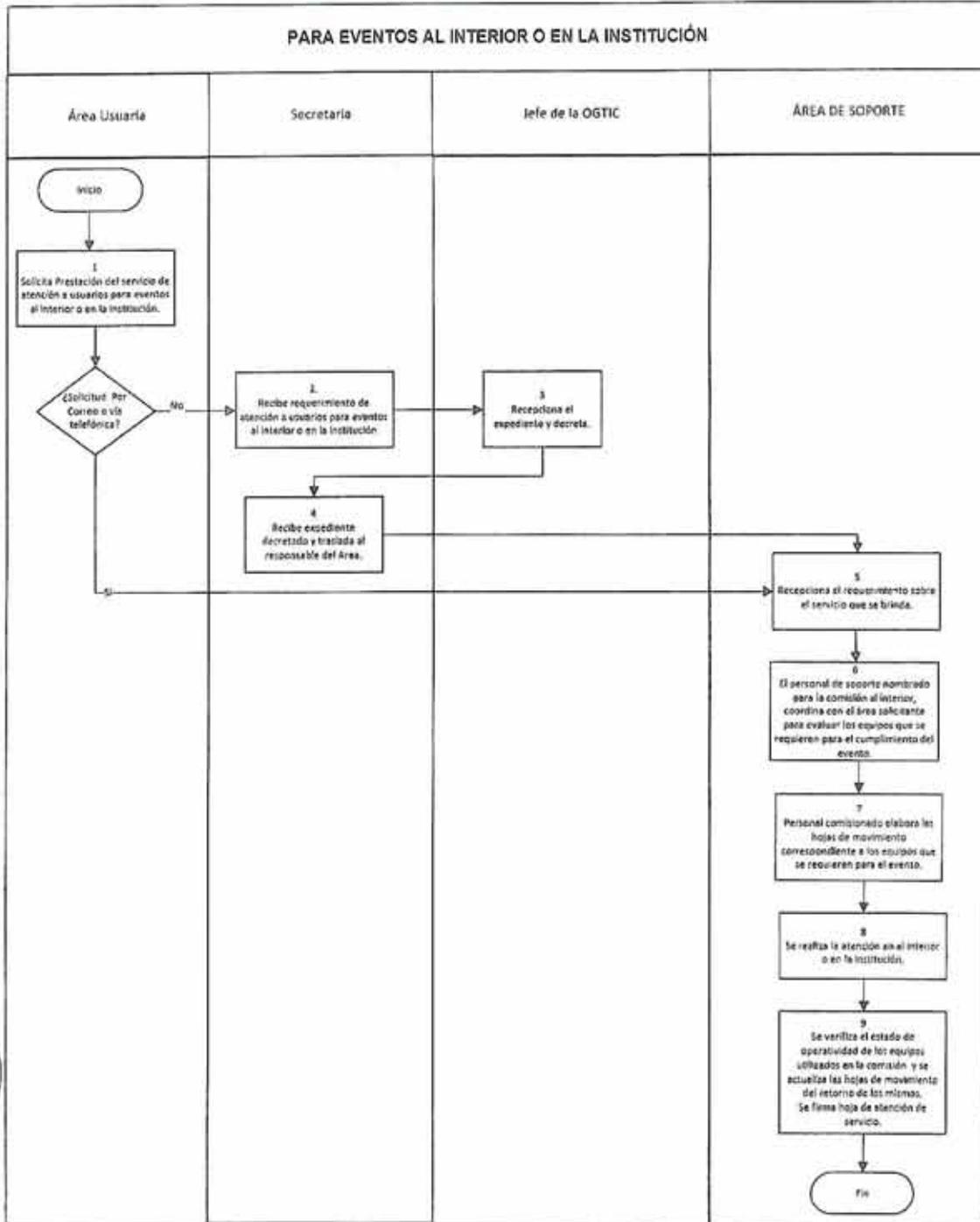
4.4 PARA EVENTOS AL INTERIOR O EN LA INSTITUCIÓN

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Soporte informático para eventos al interior o en la institución				
Objetivo	Asistir problemas de forma inmediata a los usuarios				
Alcance	INDECI (sede central y oficinas)				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
- INDECI - OGTIC - Empresa proveedora	- Documento, correo electrónico, vía telefónica - Fabricante (garantía de equipo) - Proveedor de repuestos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio de atención a usuarios para eventos al interior o en la institución.</li> <li>¿Solicitud por correo o vía telefónica? (No) Recibe requerimiento de atención a usuarios para eventos al interior o en la institución.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo o vía telefónica? (Si) Se recepciona el requerimiento sobre el servicio que se brinda.</li> <li>El personal de soporte nombrado para la comisión al interior coordina con el área solicitante para evaluar los equipos que se requieren para el cumplimiento del evento.</li> <li>Personal comisionado elabora las hojas de movimiento correspondiente.</li> <li>Se realiza la atención en el interior o en la institución.</li> <li>Se verifica el estado de operatividad de los equipos utilizados en la comisión y se actualiza las hojas de movimiento del retorno de los mismos y se firma la hoja de atención de servicio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario.</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Área de soporte</li> </ol>	<p>Hoja de atención de servicio.</p> <p>Informe técnico</p>	- INDECI (sede central y oficinas desconcentradas) - DDI
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe mensual				





4.4.1 Flujograma para eventos al interior o en la institución





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

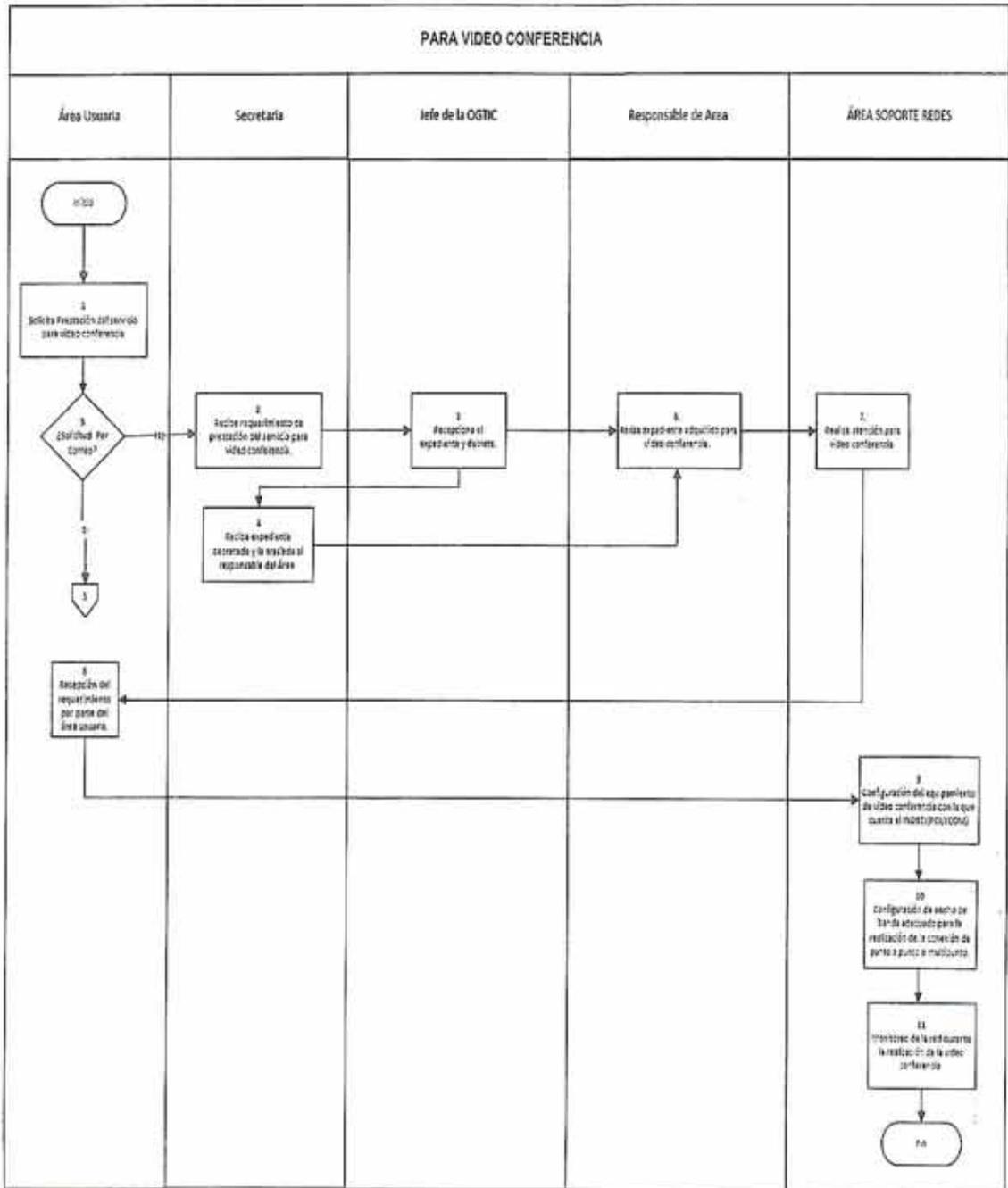
4.5 PARA VIDEO CONFERENCIA

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Para video conferencia				
Objetivo	El correcto funcionamiento de la plataforma de videoconferencia				
Alcance	Se inicia la solicitud del uso de la arquitectura de videoconferencia a solicitud del usuario				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI OGTIC Partners tecnológicos	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio para video conferencia.</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación del servicio para video conferencia.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el expediente y lo decreta al responsable del área.</li> <li>Revisa expediente adquirido para video conferencia.</li> <li>Realiza atención para video conferencia.</li> <li>Recepción del requerimiento por parte del área usuaria.</li> <li>Configuración del equipamiento de videoconferencia con la que cuenta el INDECI (POLYCOM).</li> <li>Configuración de ancho de banda adecuado para la realización de la conexión de punto a punto o multipunto.</li> <li>Monitoreo de la red durante la realización de la videoconferencia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Responsable de área</li> <li>Área de soporte redes</li> <li>Área de usuario</li> <li>Área de soporte redes</li> <li>Área de soporte redes</li> <li>Área de soporte redes</li> </ol>	Informe técnico	INDECI
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				





4.5.1 Flujograma para video conferencia





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

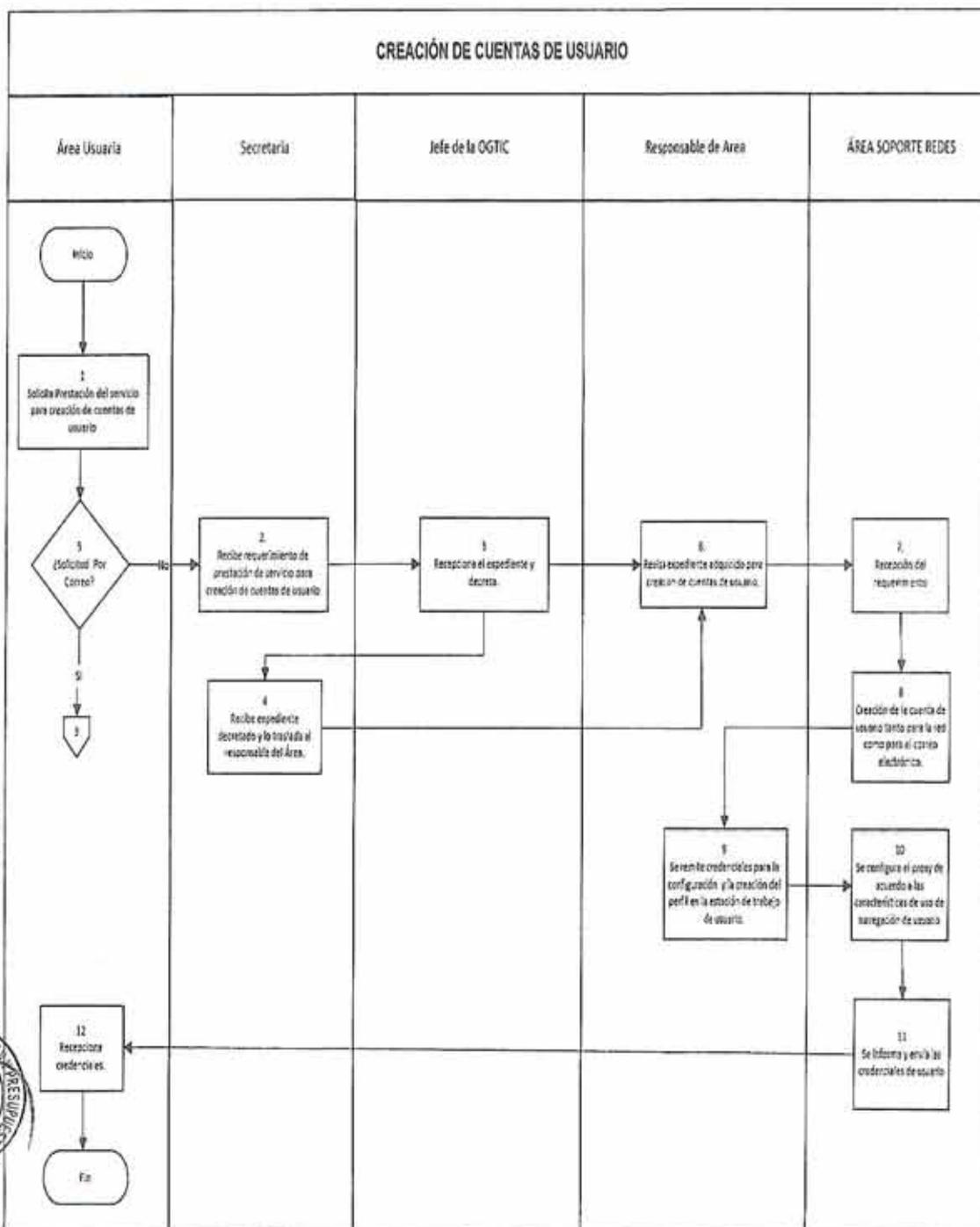
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

4.6 CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Creación de cuentas de usuarios				
Objetivo	Atender la solicitud de creación de cuentas corporativas de correo				
Alcance	Se inicia la solicitud de creación de la cuenta de usuario a través de correo o formato impreso				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI OGTIC Partners tecnológicos	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	1. Solicita prestación del servicio para creación de cuentas de usuario. 2. ¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio para creación de cuentas de usuario. 3. Recepciona expediente y lo decreta. 4. Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área. 5. ¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el expediente y lo decreta al responsable del área. 6. Revisa expediente adquirido para creación de cuentas de usuario. 7. Recepción del requerimiento. 8. Creación de la cuenta de usuario tanto para la red como para el correo electrónico. 9. Se remite las credenciales para la configuración y la creación del perfil en la estación de trabajo del usuario. 10. Se configura el proxy de acuerdo a las características de uso de navegación del usuario. 11. Se informa y envía las credenciales de usuario 12. Recepciona credenciales.	1) Área de usuario 2) Secretaria 3) Jefe de OGTIC 4) Secretaria 5) Jefe de OGTIC 6) Responsable de área 7) Área de soporte redes 8) Área de soporte redes 9) Responsable de área 10) Área de soporte redes 11) Área de soporte redes 12) Usuario	Informe técnico	INDECI
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe Mensual				



4.6.1 Flujograma creación de cuentas de usuarios





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

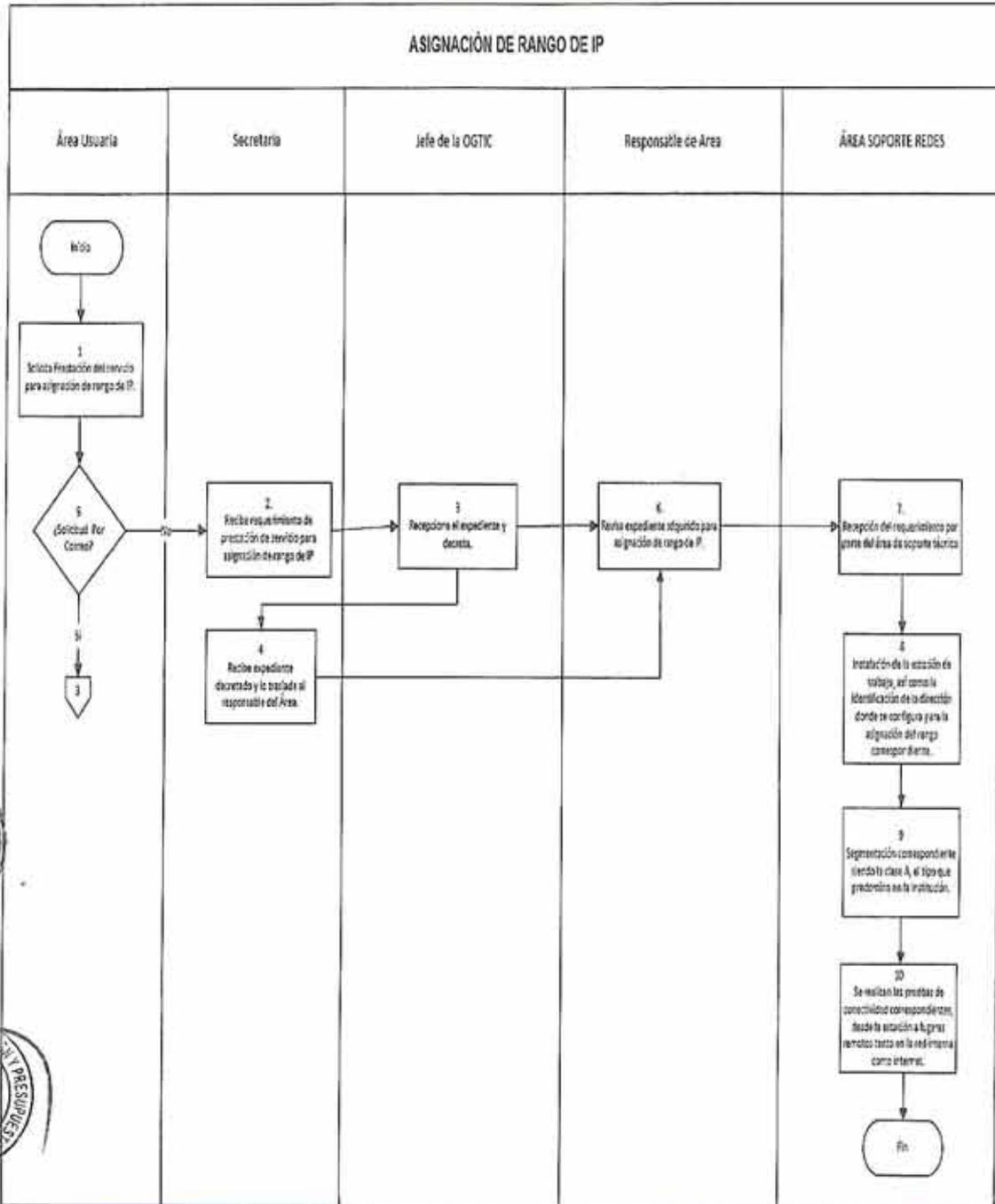
4.7 ASIGNACIÓN DE RANGO DE IP PARA ACCESO A INTERNET

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Asignación de rango de IP				
Objetivo	Establecer un rango apropiado a la cantidad de usuarios en la institución				
Alcance	Se inicia la solicitud de asignación a razón de nuevas puntos de red				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI OGTIC Partners tecnológicos	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicita prestación del servicio para asignación de rango de IP.</li> <li>2. ¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de prestación de servicio para asignación de rango de IP.</li> <li>3. Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>4. Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>5. ¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el expediente y lo decreta al responsable del área.</li> <li>6. Revisa expediente adquirido para asignación de rango de IP.</li> <li>7. Recepción del requerimiento por parte del área de soporte técnico de redes.</li> <li>8. Instalación de la estación de trabajo, así como la identificación de la dirección donde se configura para la asignación del rango correspondiente.</li> <li>9. Segmentación correspondiente siendo la clase A, el tipo que predomina en la institución.</li> <li>10. Se realizan las pruebas de conectividad correspondientes, desde la estación a lugares remotos tanto en la red interna como internet.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Área de usuario</li> <li>2) Secretaria</li> <li>3) Jefe de OGTIC</li> <li>4) Secretaria</li> <li>5) Jefe de OGTIC</li> <li>6) Responsable área</li> <li>7) Área de soporte redes</li> <li>8) Área de soporte redes</li> <li>9) Área de soporte redes</li> <li>10) Área de soporte redes</li> </ol>	Informe técnico	INDECI
Indicadores	Número de puntos registrados				
Registro	Informe Mensual				





4.7.1 Flujograma asignación de rango de IP para acceso a internet





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

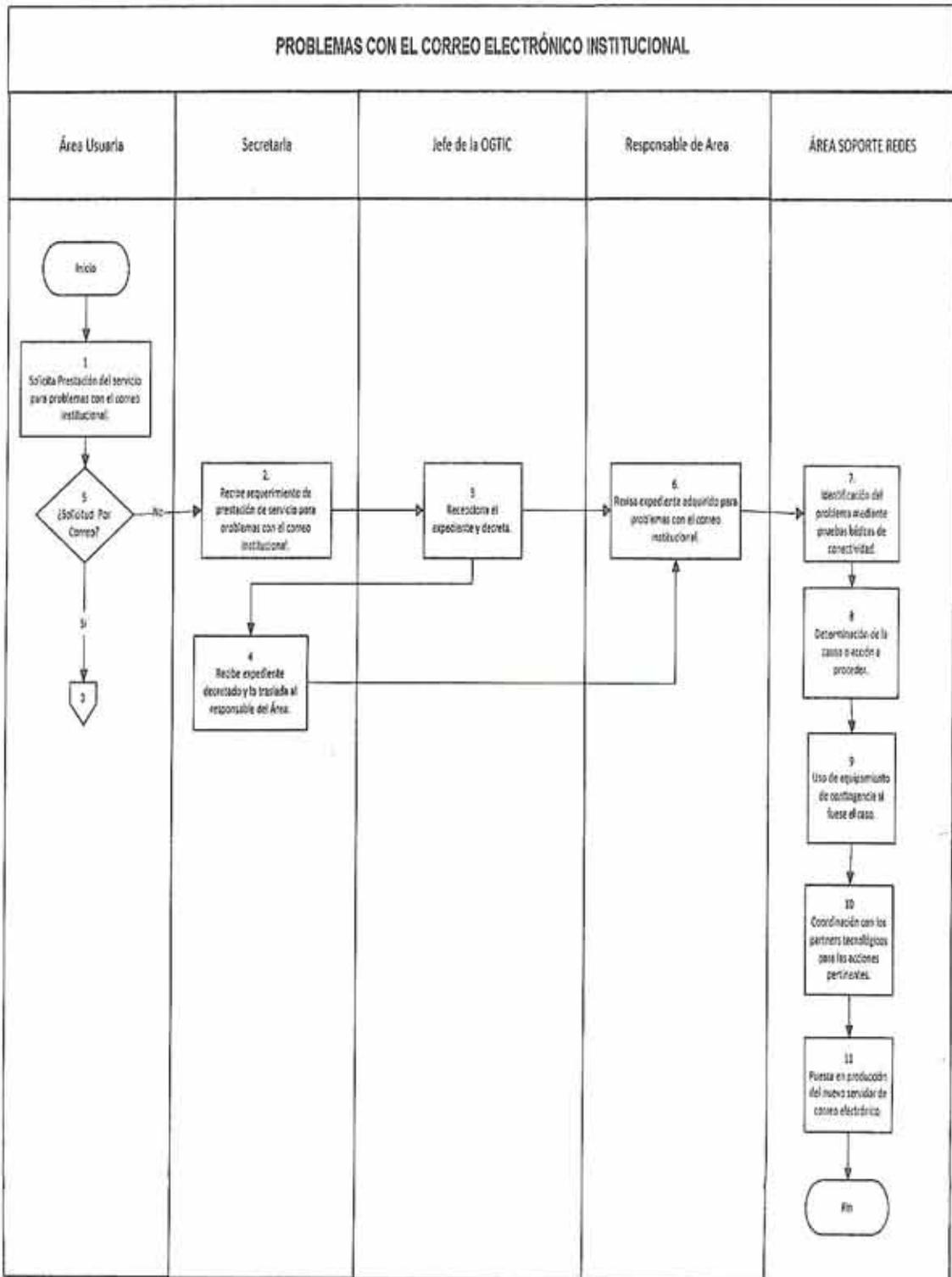
4.8 PROBLEMAS CON EL CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Problemas con el correo electrónico institucional				
Objetivo	Determinar los posibles casos de caídas en el servidor de correo electrónico				
Alcance	Se inicia la solicitud a razón de la presencia de inestabilidad en el servidor de correo electrónico				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
INDECI OGTIC Partners tecnológicos	Documento o correo decretado por el Jefe de OGTIC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio para problemas con el correo institucional.</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento del prestación de servicio para problemas con el correo institucional.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el expediente y lo decreta al responsable del área.</li> <li>Revisa expediente adquirido para problemas con el correo institucional.</li> <li>Identificación del problema mediante pruebas básicas de conectividad.</li> <li>Determinación de la causa o acción a proceder.</li> <li>Uso del equipamiento de contingencia si fuese el caso</li> <li>Coordinación con los partners tecnológicos para las acciones pertinentes.</li> <li>Puesta en producción del nuevo servidor de correo electrónico.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Responsable de área</li> <li>Área de soporte redes</li> <li>Área de soporte redes</li> <li>Área de soporte redes</li> <li>Área de soporte redes</li> </ol>	Informe técnico	INDECI
Indicadores	Número de fallas en la red				
Registro	Informe Mensual				





4.8.1 Flujoograma problemas con el correo electrónico institucional





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

4.9 APOYO DE PERSONAL TÉCNICO

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Soporte informático - apoyo de personal técnico				
Objetivo	Prestar soporte al área solicitante para el cumplimiento de actividades específicas				
Alcance	Población objetivo				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
- INDECI - OGTIC	Documento, correo electrónico	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita prestación del servicio de apoyo de personal técnico.</li> <li>¿Solicitud por correo? (No) Recibe requerimiento de apoyo de personal técnico</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Se recepciona la solicitud para el apoyo con personal de soporte técnico.</li> <li>El Jefe de la Oficina nombra al personal para la actividad solicitada.</li> <li>UMCPE: personal nombrado con anticipación verificara el estado de los equipos, realizara el pedido de materiales y/o accesorios que se requieran para el cumplimiento del evento.</li> <li>PCA/MERC/GIRED/CCA: tomara contacto con el área solicitante a fin de conocer el puesto en el cual va a participar, verificara los equipos a emplearse.</li> <li>Instructor de Cursos: tomara contacto con la DEFOCAH; preparara las ayudas a emplear y verificara el equipamiento, si la comisión requiere desplazamiento fuera de Lima coordinara para la confección de las</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaría</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Responsable de área</li> <li>Responsable de área</li> <li>Área de soporte</li> <li>Área de soporte</li> <li>Área de soporte</li> </ol>	Informe de comisión.	- INDECI (sede central y oficinas) - DDI





		<p>planillas de pasajes, viáticos y transporte del equipamiento.</p> <p>10. <u>COMITÉ TECNICO, PROYECTO, MESA TECNICA</u>: tomara contacto con la Dirección solicitante a fin de conocer los temas a tratarse y deberá prepararse para su participación.</p> <p>11. <u>SIMULACROS / SENSIBILIZACION</u>: tomara contacto con el área solicitante y se pondrá a disposición de la oficina o dirección; verificar el equipamiento, si la comisión requiere emplazamiento fuera de Lima coordinara para la confección de las planillas de pasajes, viáticos y transporte del equipamiento.</p> <p>12. <u>DAF</u>: dará cuenta a su Jefe inmediato, tomara contacto con el Jefe del Área donde desempeña su DAF.</p> <p>13. Informe de conformidad de servicio</p>	<p>10) Área de soporte</p> <p>11) Área de soporte</p> <p>12) Área de soporte</p> <p>13) Área de soporte</p>		
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe de comisión				





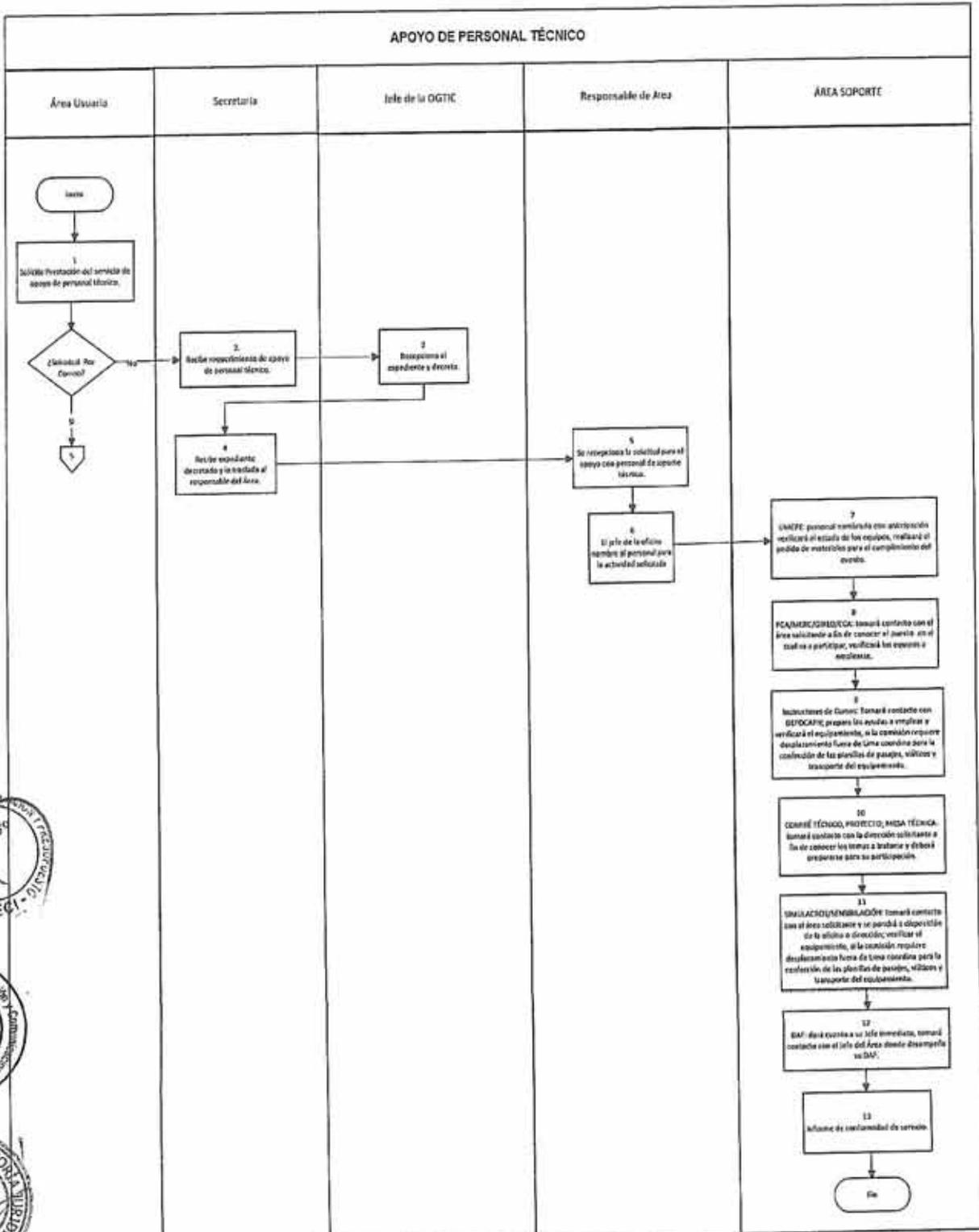
PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

4.9.1 Flujograma apoyo de personal técnico





4.10 MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Modernización de equipos informáticos				
Objetivo	Modernización de la plataforma informática y gestión de servicios.				
Alcance	INDECI (sede central y oficinas descentralizadas y DDI)				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
- INDECI - OGTIC - Empresa proveedora	- Documento, correo electrónico decretad por el jefe de OGTIC - Fabricante (garantía de equipo) - Proveedor de repuestos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicita requerimiento de bienes o servicios</li> <li>Solicitud por correo? (No) Recepciona el requerimiento de bienes y servicios adjuntando el pedido SIGA y la disponibilidad del presupuesto emitido por OGPP.</li> <li>Recepciona expediente y lo decreta.</li> <li>Recibe expediente decretado y lo traslada al responsable del área.</li> <li>¿Solicitud por correo? (Si) Recepciona el requerimiento de bienes y servicios adjuntando el pedido SIGA y la disponibilidad del presupuesto emitido por OGPP.</li> <li>Recepciona el requerimiento del bien y/o servicio.</li> <li>¿Es necesaria la adquisición del bien o servicio? (No) Se informa al área de usuario a través de un memorándum.</li> <li>Recepciona informe.</li> <li>¿Es necesaria la adquisición del bien o servicio? (Si) Se confecciona los TDR y EETT respectivamente</li> <li>Se remite documento de gestión a OGA, adjuntando las EETT y/o TDR, pedido SIGA y el documento de requerimiento de bienes y servicios por adquirir.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Área de usuario</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Secretaria</li> <li>Jefe de OGTIC</li> <li>Área de soporte</li> <li>Área de soporte</li> <li>Área de usuario</li> <li>Área de soporte</li> <li>Área de soporte</li> </ol>	Informe de comisión.  Informe técnico	- INDECI (sede central y oficinas ) - DDI





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

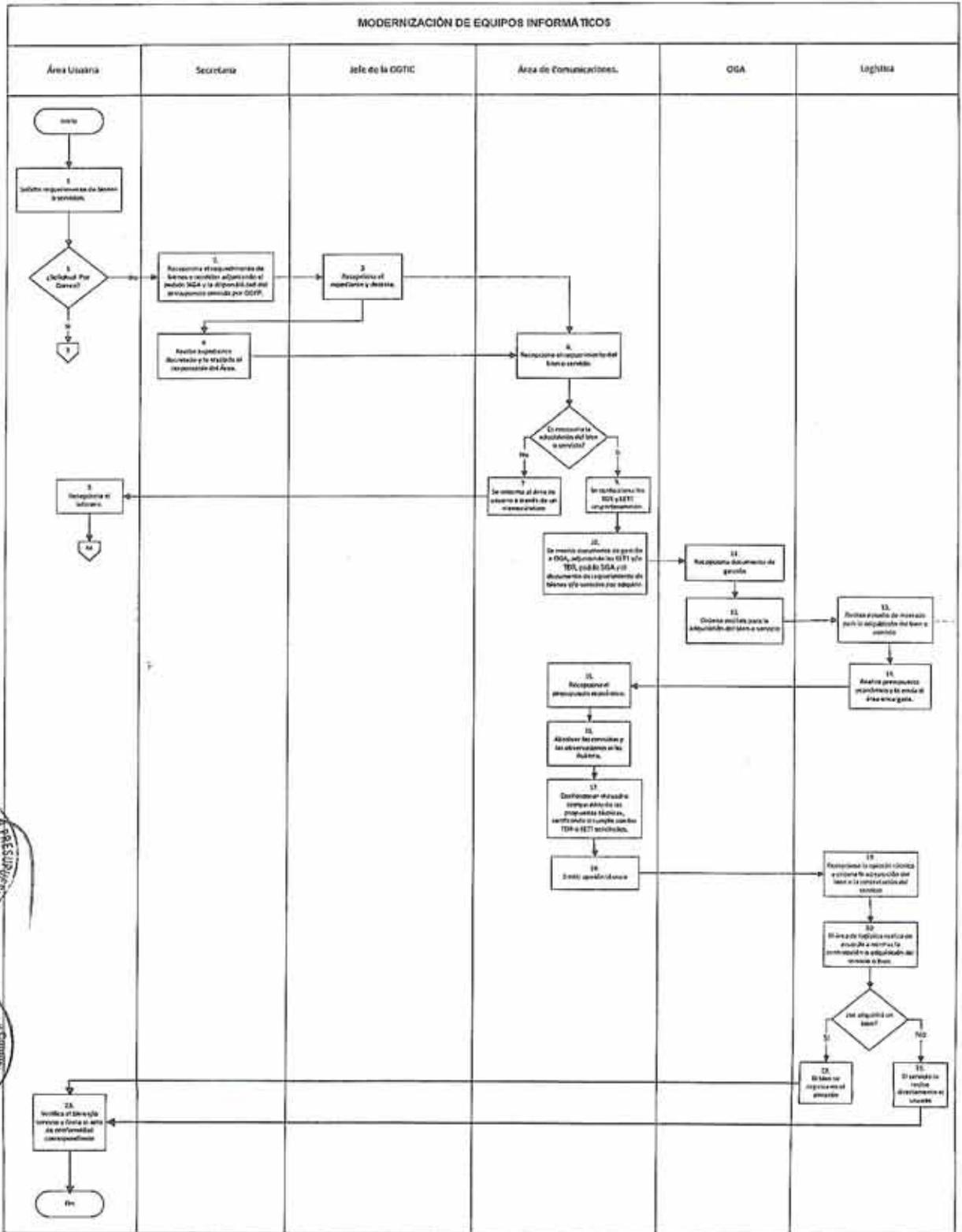
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

		11. Recepciona documento de gestión	11) OGA		
		12. Ordena análisis para la adquisición del bien o servicio	12) OGA		
		13. Realiza estudio de mercado para la adquisición del bien o servicio.	13) Logística		
		14. Realiza presupuesto económico y lo envía al área encargada.	14) Logística		
		15. Recepciona el presupuesto económico.	15) Área de soporte		
		16. Absolver las consultas y las observaciones si las hubiera.	16) Área de soporte		
		17. Confeccionar el cuadro comparativo de las propuestas técnicas, verificando si cumple con los TDR o EETT solicitados.	17) Área de soporte		
		18. Emitir opinión técnica	18) Área de soporte		
		19. Recepciona la opinión técnica y ordena la adquisición del bien o la contratación del servicio.	19) Logística		
		20. El área de logística realiza de acuerdo a normas la contratación o adquisición del servicio o bien.	20) Logística		
		21. ¿Se adquirirá un bien? (No) El servicio lo recibe directamente el usuario	21) Logística		
		22. ¿Se adquirirá un bien? (Si) El bien se registra en el almacén general.	22) Logística		
		23. Verifica el bien y/o servicio. Firma el acta de conformidad correspondiente.	23) Área de usuario		
Indicadores	Número de usuarios atendidos				
Registro	Informe de comisión				





4.10.1 Flujograma modernización de equipos informáticos.





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ANEXO 5

FORMULARIO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

FECHA [ ]

Nº [ ]

ORDEN DE TRABAJO

USUARIO

SOLICITADO POR: [ ]

DIRECCION Y/O OFICINA [ ]

REQUERIMIENTO		
SISTEMAS	COMUNICACIONES	SOPORTE INFORMÁTICO
Desarrollo de Sistemas Informáticos	Telefonía (fija, celular, satelital)	Problemas PC, Laptop, Impresora, scanner, fotocopiadora
Mantenimiento de Sistemas Informáticos	Radiocomunicaciones (radio, fuente, antena, accesorios)	Problemas de conectividad
Soporte de Sistemas Informáticos	Fuentes de energías alterna (panel solar, grupos electrógenos)	Para eventos al exterior
Sistemas de Información Geográfica (Servicios, Aplicaciones, cartografía, Impresión)	Equipos brocasting (televisor, equipo de amplificación, dvd, etc.)	Para eventos al interior o en la institución
	Instalación y operación de equipos de amplificación y sonido en la institución y en otras instituciones	Para video conferencia
Publicación Web (Portal, Intranet, Transparencia)	Apoyo de personal técnico	Creación de cuentas de usuarios
	Apoyo a modernización de equipos de comunicaciones	Asignación de rango de IP
Diseño y Elaboración Web		Problemas con el correo electrónico institucional
		Apoyo de personal técnico
		Apoyo a modernización de equipos informáticos

DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO/PROBLEMA:

[ ]

FIRMA DEL USUARIO

[ ]

OFICINA TECNICA

SISTEMAS	COMUNICACIONES	SOPORTE INFORMÁTICO
----------	----------------	---------------------

TRABAJO A REALIZAR

[ ]

CONFORMIDAD

TRABAJO REALIZADO

[ ]

FECHA: ..... de ..... del .....

DIRECTOR/JEFE DEL USUARIO SOLICITANTE:

AREA TECNICA:

Firma: .....

Firma: .....

Nombre: .....

Nombre: .....





PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Nacional de Defensa Civil

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

ANEXO 6

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

EL DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Nº Registro: .....

24 NOV. 2017

PAUL EDUARDO SALCEDO TORRES  
FEDATARIO - Instituto Nacional de Defensa Civil

1. UMCPE: Unidad Móvil de Comunicaciones para Emergencia.
2. PCA : Puesto de Comando Avanzado
3. GIRED: Grupo de Intervención rápida en Emergencia y Desastres
4. MERC: Centro Móvil de Respuesta a Emergencia
5. CCA: Centros de Comunicaciones adelantado
6. TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones
7. EETT: Especificaciones Técnicas
8. TRD: Términos de Referencia
9. DIAGRAMA DE FLUJO: Es una representación con imágenes de las etapas de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento.
10. INDICADOR : Es una medida asociada a una característica del resultado, del bien y servicio, del proceso y del uso de los recursos; que permite a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos planificados.
11. PROCEDIMIENTO: Es la descripción de forma específica y detallada para llevar a cabo las fases o etapas de un proceso.
12. UNIDAD ORGÁNICA Es la unidad de organización que conforma los órganos contenidos en la estructura orgánica de la entidad.
13. ÓRGANOS Son las unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la Entidad. Se clasifican de acuerdo a lo establecido en los presentes lineamientos.
14. ESTRUCTURA ORGÁNICA Es un conjunto de órganos interrelacionados racionalmente entre sí para cumplir funciones preestablecidas que se orientan en relación con objetivos derivados de la finalidad asignada a la Entidad.
15. OGTIC : Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
16. OGA : Oficina General de Administración
17. OGCS : Oficina General de Comunicación Social
18. INDECI: Instituto Nacional de Defensa Civil
19. SINPAD: Sistema de Información Nacional para la Respuesta y Rehabilitación
20. INTRANET: es una red informática que utiliza la tecnología del Protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización.
21. PC: computadora personal
22. POLYCOM: corporación multinacional que fabrica y vende equipos de teleconferencia y videoconferencia.
23. IP: Protocolo de Internet. Se trata de un estándar que se emplea para el envío y recepción de información mediante una red que reúne paquetes conmutados.
24. SEGDI-PCM: Secretaría de Gobierno Digital
25. SIG : Sistema de Información Geográfica
26. TIC : Tecnologías de la Información y Comunicaciones
27. CPU : Unidad Central de Proceso
28. UPS : Sistema de Energía Interrumpida

