

# Manual de Procedimientos

Gestión de Tecnologías de la  
Información y Comunicaciones

**Noviembre 2022**

## ÍNDICE

### I. Contenido

I. Presentación .....	2
II. Metodología .....	3
III. Dueño del Proceso .....	4
IV. Inventario de Procesos y de Procedimientos .....	5
V. Fichas Técnicas y Flujogramas de los Procedimientos .....	6
VI. Anexos .....	149

## I. Presentación

El proceso de **Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, se encarga de dirigir, ordenar, organizar, disponer, garantizar los servicios de desarrollo, mantenimiento y soporte a los sistemas de información, además del mantenimiento y soporte técnico informático, de redes y telecomunicaciones de la institución, para asegurar la disponibilidad, acceso a la información y servicios.

## II. Metodología

La metodología empleada para la elaboración del presente manual se encuentra basada en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP – Norma Técnica “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública” aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

Norma Técnica que se constituye como una herramienta de gestión de procesos, entendida como una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en el marco de los objetivos institucionales con el compromiso de la Alta Dirección y el involucramiento de las unidades de organización que participan en este proceso.

### III. Dueño del Proceso

El Jefe de la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones es quien tiene la responsabilidad para diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso de **Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado previsto.

#### IV. Inventario de Procesos y de Procedimientos

Listado de procedimientos del proceso de **Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**:

PROCESO					PROCEDIMIENTO
COD.N0	NIVEL 0	COD.N1	NIVEL 1	COD.N2	
PS 02	Gestión de Tecnologías de la información y comunicaciones	PS 02.01	Gestión de Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de los Sistemas de Información	PS 02.01.01	Desarrollo de los Sistemas de Información
				PS 02.01.02	Mantenimiento de los Sistemas de Información
				PS 02.01.03	Soporte de los Sistemas de Información
		PS 02.02	Gestión de la RED y ciberseguridad	PS 02.02.01	Soporte de servicios de red
				PS 02.02.02	Implementación de ciberseguridad
		PS 02.03	Gestión de soporte técnico informático	PS 02.03.01	Mantenimiento de Hardware y Software
				PS 02.03.02	Soporte de Hardware y Software
				PS 02.03.03	Soporte Técnico Informático para eventos de la entidad
		PS 02.04	Gestión de soporte técnico en telecomunicaciones	PS 02.04.01	Mantenimiento de los equipos de comunicación
				PS 02.04.02	Soporte de los equipos de comunicación
				PS 02.04.03	Administración de la infraestructura móvil

## V. Fichas Técnicas y Flujogramas de los Procedimientos

A continuación, las fichas de procedimiento y flujogramas del proceso de **Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**:

### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.01.01	<b>Versión:</b> 03
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Desarrollo de los Sistemas de Información	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Versión de la ficha de procedimiento	Se actualiza a la versión 03, por modificación de algunas actividades.
01	Actividades	Modificación de las actividades 5 al 25

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>
Desarrollar Sistemas de Información para coadyuvar al manejo de la información del INDECI que permita integrar la información de manera eficiente para los diferentes Órganos de la entidad.

<b>Alcance del Procedimiento:</b>
Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

<b>Base Normativa:</b>
------------------------

- 1) Ley N° 28612, Uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- 2) D.S. N° 024-2006-PCM, Reglamento de la Ley N° 28612. Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- 3) R.M. N° 246-2007-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2da Edición.
- 4) Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición".
- 5) R.J. N° 348-2002-INEI, Plan de desarrollo informático 2003-2006.

### Siglas y Definiciones:

#### Siglas

- 1) **In House** - Se desarrolla en casa
- 2) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la información y Comunicaciones
- 3) **SGD** - Sistema de Gestión Documental

#### Definiciones

- 1) **Análisis de Requisitos.**- Es una tarea de ingeniería del software donde se determina los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema requerido.
- 2) **Casos de uso.**- Es la descripción de una acción o actividad.
- 3) **Desarrollo de Sistemas de Información.**- Es un proceso que consiste en dos etapas principales de análisis y diseño de sistemas.
- 4) **Diagramas de Procesos.**- Son la representación gráfica de los **procesos** y son una herramienta de gran valor para analizar los mismos y ver en qué aspectos se pueden introducir mejoras.
- 5) **Factibilidad.**- Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas.
- 6) **Modelo de datos.**- Es un lenguaje orientado a hablar de una base de **datos**. Típicamente un **modelo de datos** permite describir: Las estructuras de **datos** de la base: El tipo de los **datos** que hay en la base y la forma en que se relacionan.
- 7) **Prototipos.**- Un prototipo es un ejemplar o primer molde en que se fabrica una figura u otra cosa. Un prototipo perfecto y modelo de una virtud, vicio o cualidad.
- 8) **Pruebas del Sistema.**- Permite probar el sistema en su conjunto y con otros sistemas con los que se relaciona para verificar que las especificaciones funcionales y técnicas se cumplan.
- 9) **Requerimiento.**- necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 10) **Sistema.**- Es un objeto complejo cuyas partes o componentes se relacionan con al menos alguno de los demás componentes.
- 11) **Sistema de la Información.**- Es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común.
- 12) **Tercerizar.**- Actividad o servicio interno de una organización es establecer un sistema a través del cual dicha actividad o servicio para a ser provisto de manera regular por un "tercero"; es decir, por una empresa proveedora externa.
- 13) Plan Integrado de Proyecto de Desarrollo.

<b>Requisitos para iniciar el procedimiento:</b>	
<b>Descripción del requisito</b>	<b>Fuente</b>
1) <b>R.M. N° 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	1) Presidencia del Consejo de Ministros
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

<b>Actividades</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
1	Recibir y derivar vía SGD, el memorándum de requerimiento de desarrollo de los sistemas de información de los órganos del INDECI al Coordinador de desarrollo de sistema de información para su atención.	OGTIC	Jefe
2	Realizar reunión de trabajo con la participación de los especialistas del equipo de desarrollo de sistema de información, para evaluar el requerimiento y determinar su factibilidad.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
<b>Si no es factible el desarrollo del sistema de información</b>			
3	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:  1) Informe técnico del especialista sobre la factibilidad del desarrollo del sistema de información, el cual puede concluir en cualquiera de las siguientes opciones: - Si no es factible el desarrollo de sistema de información. - Si es factible el desarrollo de sistema de información requerido.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
4	Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando el siguiente documento: - Informe Técnico.	OGTIC	Jefe
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Si es factible el desarrollo del Sistema de Información</b>			

5	<p>Evaluar la terciarización del desarrollo del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el Sistema de Información a desarrollar se va tercerizar.</li> <li>- Si el Sistema de Información a desarrollar no se va tercerizar.</li> </ul>	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
<b>Si es tercerizado</b>			
6	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <p>1) Términos de referencia.</p>	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
7	Derivar el memorándum al área solicitante anexando los términos de referencia.	OGTIC	Jefe
8	<p>Recibir y evaluar la propuesta técnica del consultor sea contratado por el INDECI o por una entidad cooperante/donación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no cumple con las Especificaciones Técnicas, ir a la <b>Actividad 09</b>.</li> <li>- Si cumple con las Especificaciones Técnicas, ir a la <b>Actividad 10</b>.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
<b>No cumple con las Especificaciones Técnicas</b>			
9	Remitir al área usuaria un memorándum de incumplimiento de las Especificaciones Técnicas.	OGTIC	Jefe
<b>Si cumple con las Especificaciones Técnicas</b>			
10	Recibir del consultor el Plan Integrado de Proyecto.	OGTIC	Jefe
11	Implementar los ambientes de desarrollo, prueba y producción en función del Plan Integrado de Proyecto	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
12	Realizar pruebas técnicas del avance del desarrollo del sistema	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
<b>Recepción del Entregable</b>			
13	Recibir y derivar vía SGD, el entregable del proveedor remitido por mesa de partes, para su atención y trámite.	OGTIC	Jefe

14	<p>Revisar y verificar los entregables de acuerdo a los TDR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación y Sistema de Información, ir a la actividad siguiente.</li> <li>- Documentación o Sistema de Información.</li> </ul> <p><b>Si se trata de Sistema de Información, revisar lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Fuente, ejecutable, script de base de datos.</li> </ul> <p><b>Si se trata de documentación, revisar lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual Técnico.</li> <li>- Manual de usuario.</li> <li>- Acta de pruebas.</li> <li>- Acta de capacitación de usuarios.</li> <li>- Acta de capacitación técnica.</li> </ul>	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
<b>Revisión de Documentación y Sistema de Información</b>			
15	<p>Verificar Documentación de los entregables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si existe observaciones en la documentación, ir a la <b>Actividad 19</b>.</li> <li>- Si no existe observaciones, ir a la <b>Actividad 20</b>.</li> </ul>	OGTIC DS	Analista de Sistemas
16	<p>Desplegar el Sistema de Información Desarrollado por el proveedor, en los servidores de prueba para realizar las pruebas.</p>	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
17	<p>Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. De existir errores en el despliegue del nuevo Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si existe errores de despliegue, continuar a la <b>Actividad 16</b>.</li> <li>- Si no existe errores de despliegue, ir a la <b>Actividad 18</b>.</li> </ul>	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
18	<p>Realizar las pruebas de codificación del Sistema de Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si existe errores de codificación, continuar a la <b>Actividad 19</b>.</li> <li>- Si no existe observaciones, errores de codificación y no es el entregable final, ir a la <b>Actividad 20</b>.</li> <li>- Si no existe errores de codificación y es el entregable final, ir a la <b>Actividad 22</b>.</li> </ul>	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
<b>Si existen observaciones y errores de codificación</b>			



19	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, el siguiente documento: 1) Informe Técnico, de existir observaciones al entregable y/o errores de codificación en el Sistema de Información.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
<b>Si no existe observaciones, errores de codificación y no es el entregable final</b>			
20	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, el siguiente documento: 1) Informe Técnico, de conformidad de los entregables.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
21	Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico de conformidad. - Acta de conformidad.	OGTIC	Jefe
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Si no existe errores de codificación y es el entregable final</b>			
22	Verificar y desplegar el Sistema de Información en los servidores de producción.	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
23	Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. De existir errores en el despliegue del Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas. - Si existe errores de despliegue, volver a realizar la <b>Actividad 22</b> . - Si no existen errores de despliegue, continua con la <b>Actividad 24</b> .	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
24	Elaborar y derivar al jefe de OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe Técnico Final del Sistema de Información Desarrollado. 2) Manual de Instrucción del Sistema de Información.	OGTIC	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
25	Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos previamente visado: - Informe Técnico Final. - Manual de Instrucción de Sistema de Información. - Acta de conformidad.	OGTIC	Jefe

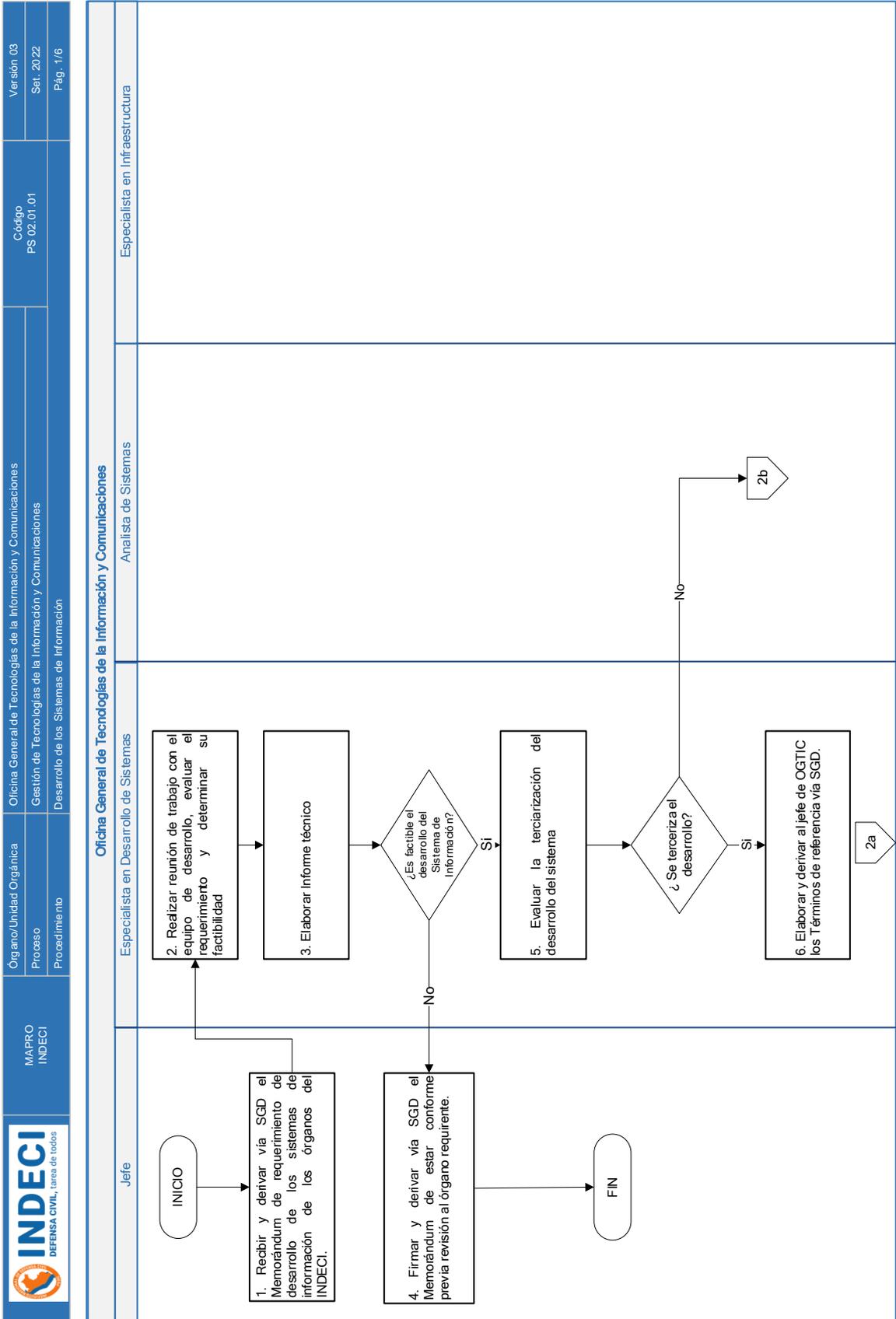
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Si no es tercerizado (desarrollado por OGTIC)</b>			
1	Realizar el análisis en base al requerimiento del usuario y elaborar el acta de reunión.	OGTIC DS	Analista de Sistemas (Analista Programador Plataforma)
2	Elaborar el modelo del Sistema de Información en base al análisis del requerimiento mediante las siguientes especificaciones: 1) Análisis del estudio de factibilidad se elabora: - Diagrama de procesos. - Plan de proyecto - Cronograma de actividades. 2) Análisis y Diseño se establece: - Requisitos en casos de uso. - Prototipos. - Modelo de datos Continuar con la <b>Actividad 3</b> de forma paralela, ir a la <b>Actividad 10</b> .	OGTIC DS	Analista de Sistemas (Analista Programador Plataforma)
3	Desarrollar el Sistema de Información requerido, realizando la codificación, pruebas y corrección de codificación en caso de incidencias encontradas.	OGTIC DS	Programador (Asistente en Programación y Desarrollo)
4	Verificar y desplegar el Sistema de Información en los servidores de prueba - Permite realizar las pruebas de funcionamiento y rendimiento correspondientes del Sistema de Información desarrollado.	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
5	Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. De existir errores en el despliegue del Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas. - Si existe errores de despliegue, volver a realizar la <b>Actividad 4</b> . - Si no existen errores de despliegue, continua a la <b>Actividad 6</b> .	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
6	Realizar pruebas de la codificación del Sistema de Información. De existir errores en la codificación se realiza las correcciones respectivas. - Si existe errores de codificación, volver a la <b>Actividad 3</b> . - Si no existen errores de codificación, continuar en la <b>Actividad 7</b> .	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA

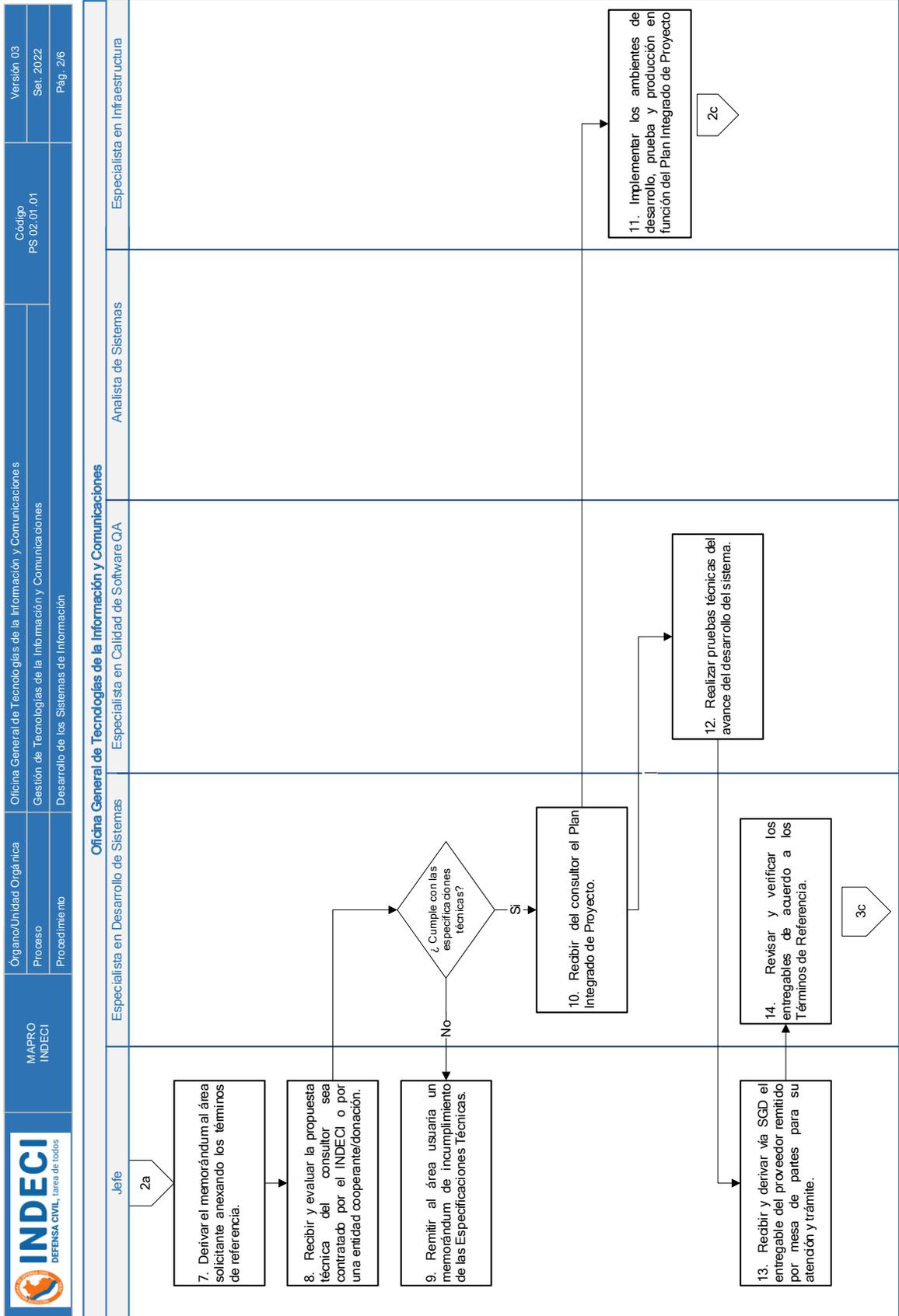
7	Informar al especialista de infraestructura la aceptación del Sistema de Información por parte del usuario.	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
8	Verificar y desplegar el Sistema de Información en los servidores de producción y realizar las pruebas de funcionamiento y rendimiento correspondientes del Sistema de Información desarrollado para uso de los usuarios.	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
9	Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. De existir errores en el despliegue del Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas. - Si existe errores de despliegue, volver a realizar la <b>Actividad 8</b> . - Si no existen errores de despliegue, ir a la <b>Actividad 14</b> .	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
10	Elaborar manuales del Sistema de Información que deben contener toda la descripción de los componentes del Sistema de Información y el manual de usuario que debe describir el uso del mismo.	OGTIC DS	Documentador (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
11	Revisar documentos del Sistema de Información. - Si la revisión de la documentación no está completa o tiene observaciones, Ir a la <b>Actividad 13</b> . - Si la revisión de la documentación está completa o sin observaciones continuar con la <b>Actividad 12</b> .	OGTIC DS	Analista de Sistemas (Analista Programador Plataforma INDECI)
12	Aprobar los documentos del Sistema de Información de no existir observaciones, caso contrario realizar las correcciones respectivas. - Si existe observaciones, Ir a la <b>Actividad 14</b> . - Si no existe observaciones, volver a realizar la <b>Actividad 11</b> .	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
13	Corregir las observaciones del documento del Sistema de Información.	OGTIC DS	Documentador (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
14	Capacitar al usuario final (Órganos u Órganos Desconcentrados) y al personal de soporte de los sistemas de información.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)

15	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe Técnico Final del Sistema de Información Desarrollado. 2) Manual de Instrucción del Sistema de Información.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
16	Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico Final. - Manual de Instrucción de Sistema de Información.	OGTIC	Jefe
<b>Fin del Procedimiento</b>			

<b>Documentos que se generan</b>	
<b>Si no es factible el desarrollo del Sistema de Información</b>	
1) Informe Técnico sobre la no factibilidad del desarrollo de Sistema de Información	
<b>Si es factible el desarrollo del Sistema de Información</b>	
1) Plan Integrado de Proyecto de Desarrollo	
<b>Si es tercerizado</b>	
1) Términos de Referencia	
<b>Si existen observaciones y errores de codificación</b>	
1) Informe Técnico de existir observaciones al entregable y/o errores de codificación en el Sistema de Información	
<b>Si no existe observaciones, errores de codificación y no es el entregable final</b>	
1) Informe Técnico de conformidad de los entregables.	
<b>Si no existe errores de codificación y es el entregable final</b>	
1) Informe Técnico Final del Sistema de Información Desarrollado.	
2) Manual de Instrucción del Sistema de Información.	
<b>Si no es tercerizado (desarrollado por OGTIC)</b>	
1) Análisis del estudio de factibilidad se elabora:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de procesos.</li> <li>- Plan de proyecto</li> <li>- Cronograma de actividades.</li> <li>- Análisis y Diseño se establece:</li> <li>- Requisitos en casos de uso.</li> <li>- Prototipos.</li> <li>- Modelo de datos.</li> </ul>	
2) Manuales del Sistema de Información que deben contener toda la descripción de los componentes del Sistema de Información y el manual de usuario que debe describir el uso del mismo.	
3) Informe Técnico Final del Sistema de Información Desarrollado.	
4) Manual de Instrucción del Sistema de Información.	

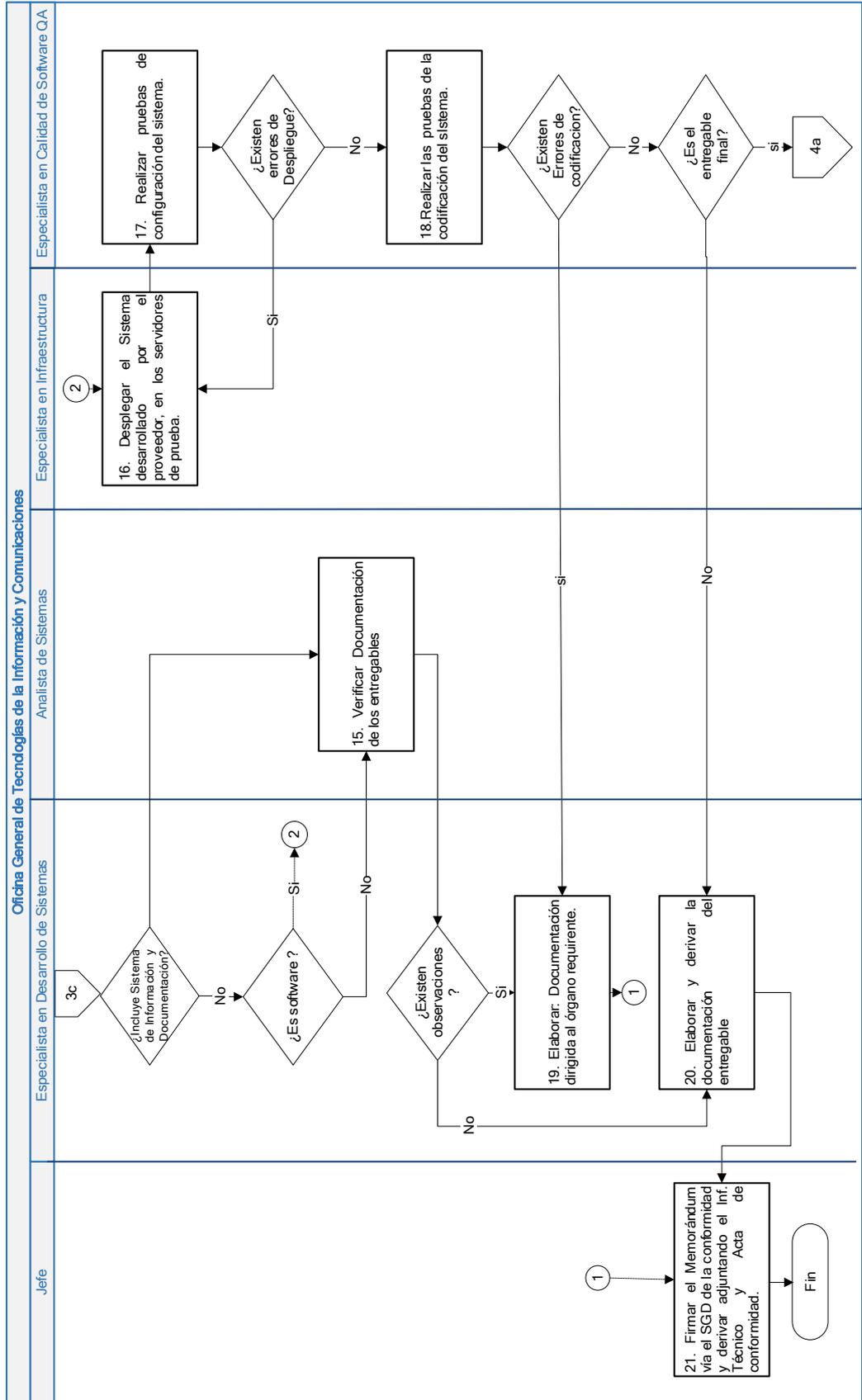
<b>Proceso Relacionado:</b>
PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
PS 02.01 Gestión de Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de los Sistemas de Información





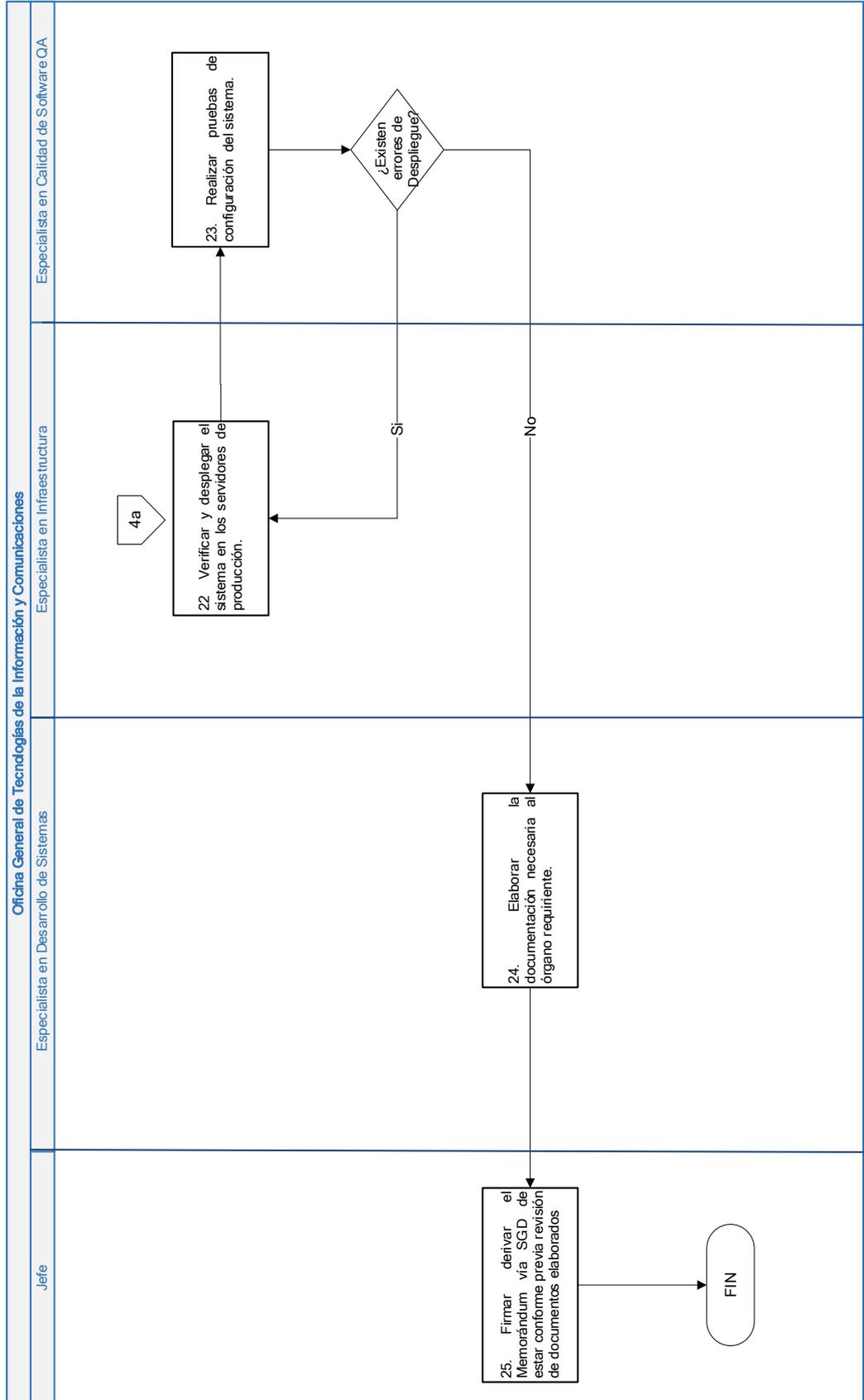


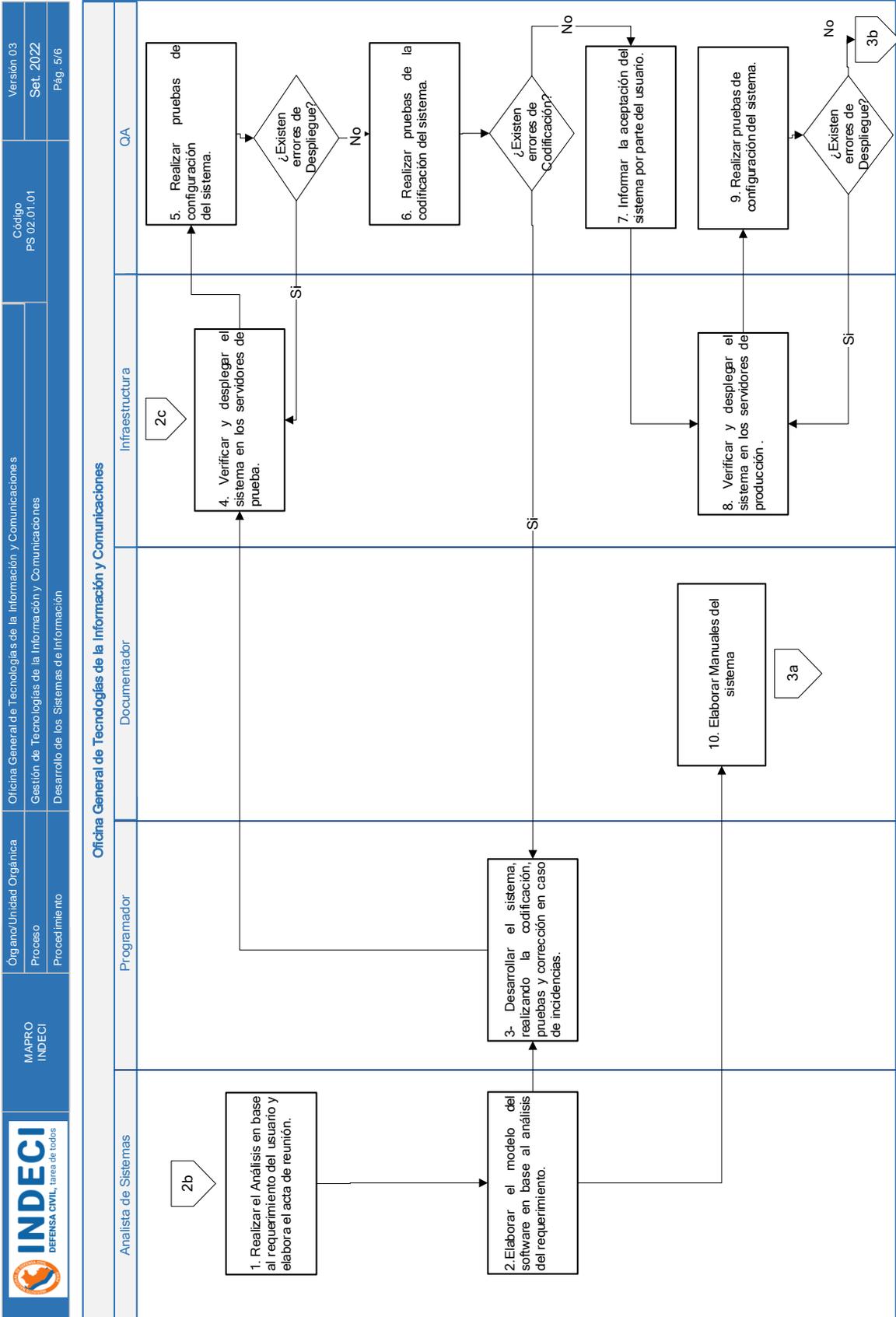
	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código	Versión 03
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	PS 02.01.01	Set. 2022
		Procedimiento	Desarrollo de los Sistemas de Información		

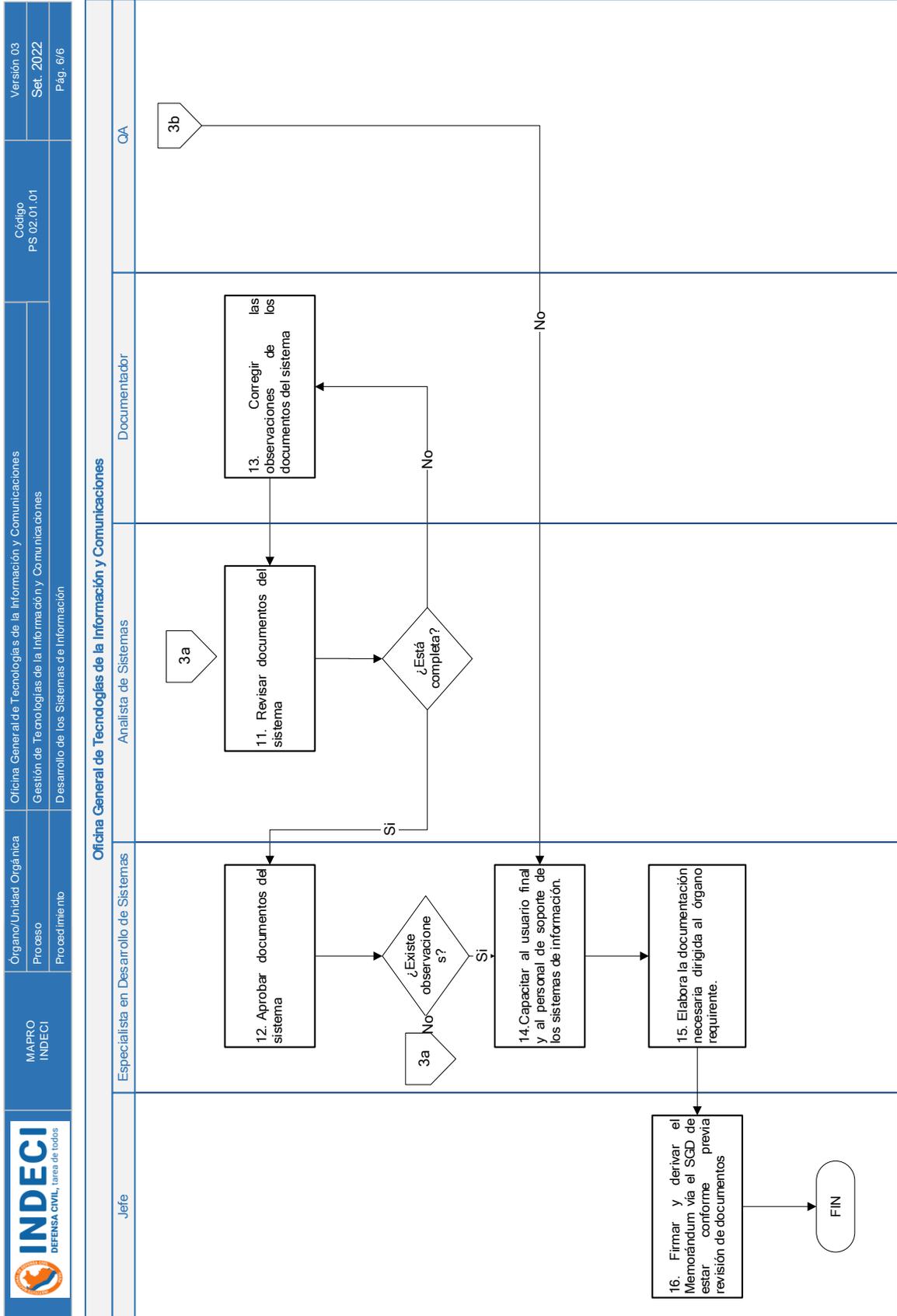




 DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.01.01	Versión 03 Set. 2022 Pág. 4/6
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
		Procedimiento	Desarrollo de los Sistemas de Información		







### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.01.02	<b>Versión:</b> 03
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Mantenimiento de los Sistemas de Información	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Versión de la ficha de procedimiento	Se actualiza a la versión 03, por modificación de algunas actividades.
01	Actividades	Modificación de las actividades 5 al 25

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>
Realizar el mantenimiento de los Sistemas de Información para adecuarlos a las nuevas funcionalidades, corregir errores presentados durante el uso, mejorar el rendimiento u otras propiedades, para coadyuvar al manejo de la información del INDECI e integrar la información de manera eficiente.

<b>Alcance del Procedimiento:</b>
Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

<b>Base Normativa:</b>
------------------------

- 1) Ley N° 28612, ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- 2) D.S. N° 024-2006-PCM, Reglamento de la Ley N° 28612. Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- 3) D.S. N° 051-2018-PCM, Portal de Software Público Peruano y establece disposiciones adicionales sobre el Software Público Peruano.
- 4) R.M. N° 246-2007-PCM, Uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP – ISO/IEC17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2da Edición.
- 5) ISO IEC 12207, “Tecnología de la información - Software, Parte 1: Los procesos del ciclo de vida del software”.
- 6) ISO 14764. Estándar para el mantenimiento de Software.
- 7) Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición”.
- 8) R.S.G.D. N° 001-2019-PCM/SEGDI, Directiva para compartir y usar Software Publico Peruano.

#### **Siglas y Definiciones:**

##### **Siglas**

- 1) **In House** – Se desarrolla en casa
- 2) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- 3) **SGD** - Sistema de Gestión Documental

##### **Definiciones**

- 1) **Análisis de requisitos.**- Es una tarea de ingeniería del software que cubre el hueco entre la definición del software a nivel sistema y el diseño de software.
- 2) **Casos de uso.**- Es la descripción de una acción o actividad.
- 3) **Plan Anual Operativo (PAO).**- Es una herramienta de planeación que permite llevar a cabo los fines de la organización durante un tiempo determinado (en este caso sería a un año), mediante una adecuada definición de los objetivos y metas que se pretenden alcanzar, de manera que se utilicen los recursos disponibles con eficiencia, eficacia y economicidad.
- 4) **Factibilidad.**- Se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas.
- 5) **Diagramas de Procesos.**- Son la representación gráfica de los **procesos** y son una herramienta de gran valor para analizar los mismos y ver en qué aspectos se pueden introducir mejoras.
- 6) **Mantenimiento de Sistemas de Información.**- Es el mantenimiento permanente de un Sistema después de que haya sido explotado. Ello incluye tanto el mantenimiento estricto de los programas como las posibles mejoras que puede añadirse al Sistema.
- 7) **Modelo de datos.**- Es un lenguaje orientado a hablar de una base de **datos**. Típicamente un modelo de datos permite describir: Las estructuras de **datos** de la base: El tipo de los **datos** que hay en la base y la forma en que se relacionan.
- 8) **Prototipos.**- Un prototipo es un ejemplar o primer molde en que se fabrica una figura u otra cosa. Un prototipo perfecto y modelo de una virtud, vicio o cualidad.
- 9) **Pruebas del sistema.**- Permiten probar el sistema en su conjunto y con otros sistemas con los que se relaciona para verificar que las especificaciones funcionales y técnicas se cumplen.

- 10) **Requerimiento.**- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 11) **Sistema.**- Es un objeto complejo cuyas partes o componentes se relacionan con al menos alguno de los demás componentes.
- 12) **Sistema de Información.**- También llamado software, es el conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
- 13) **Tercerizar.**- Actividad o servicio interno de una organización es establecer un sistema a través del cual dicha actividad o servicio para a ser provisto de manera regular por un "tercero"; es decir, por una empresa proveedora externa.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
1) <b>R.M. N° 041-2017-PCM Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	1) Presidencia del Consejo de Ministros
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Recibir y derivar vía SGD, el memorándum de desarrollo del requerimiento de mantenimiento del Sistema de Información por parte de los órganos del INDECI al Coordinador de Desarrollo de Sistema de Información para su atención.	OGTIC	Jefe
2	Realizar reunión de trabajo con la participación de los especialistas del equipo de desarrollo de Sistema de Información, para evaluar el requerimiento y determinar su factibilidad.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
3	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe Técnico sobre la factibilidad de mantenimiento del Sistema de Información, el cual puede concluir en cualquiera de las siguientes opciones: - Si no es factible el mantenimiento del Sistema de Información, continuar a la <b>Actividad 4.</b> - Si es factible el mantenimiento del Sistema de Información, ir a la <b>Actividad 5.</b>	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
<b>Si no es factible el mantenimiento de Sistema de Información</b>			

4	Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando el siguiente documento: - Informe Técnico.	OGTIC	Jefe
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Si es factible el mantenimiento de Sistema de Información</b>			
5	Evaluar la tercerización del mantenimiento del sistema: - Si el Sistema de Información a dar mantenimiento se va tercerizar, continuar con la <b>Actividad 6</b> . - Si el Sistema de Información a dar mantenimiento no se va tercerizar, volver a realizar la <b>Actividad 1</b> .	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
<b>Si es tercerizado</b>			
6	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Términos de referencia.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
7	Derivar el memorándum al área solicitante anexando los términos de referencia.	OGTIC	Jefe
8	Recibir y evaluar la propuesta técnica del consultor sea contratado por el INDECI o por una entidad cooperante/donación: - Si cumple con las Especificaciones Técnicas, ir a la <b>Actividad 10</b> . -No cumple con las Especificaciones Técnicas, continuar con la <b>Actividad 9</b> .	OGTIC	Jefe
<b>No cumple con las Especificaciones Técnicas</b>			
9	Remitir al área usuaria un memorándum de incumplimiento de las Especificaciones Técnicas.	OGTIC	Jefe
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si cumple con las Especificaciones Técnicas</b>			
10	Recibir del consultor el Plan Integrado de Proyecto.	OGTIC	Especialista en Desarrollo de Sistemas
11	Implementar los ambientes de desarrollo, prueba y producción en función del Plan Integrado de Proyecto	OGTIC DS	Programador

12	Realizar pruebas técnicas del avance del mantenimiento del sistema.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Software
<b>Si existen observaciones y errores de codificación</b>			
13	Recibir y derivar vía SGD, el entregable del proveedor remitido por mesa de partes, para su atención y trámite.	OGTIC	Jefe
14	<p>Revisar y verificar los entregables de acuerdo a los TDR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación y Sistema de Información, ir a la actividad siguiente.</li> <li>- Documentación o Sistema de Información.</li> </ul> <p><b>Si se trata de Sistema de Información, revisar lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Fuente, ejecutable, script de base de datos.</li> </ul> <p><b>Si se trata de documentación, revisar lo siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual Técnico.</li> <li>- Manual de usuario.</li> <li>- Acta de pruebas</li> <li>- Acta de capacitación de usuarios.</li> <li>- Acta de capacitación técnica.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
15	Verificar Documentación de los entregables.	OGTIC DS	Analista de Sistemas
16	Verificar y desplegar el Sistema de Información Desarrollado por el proveedor, en los servidores de prueba para realizar las pruebas.	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
17	<p>Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. De existir errores en el despliegue del nuevo Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si existe errores de despliegue, volver a realizar la <b>Actividad 16</b>.</li> <li>- Si no existe errores de despliegue, continuar con la <b>Actividad 18</b>.</li> </ul>	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA

18	<p>Realizar las pruebas de codificación del Sistema de Información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si existe errores de codificación, continuar a la actividad siguiente.</li> <li>- Si no existe observaciones, errores de codificación y no es el entregable final, ir a la <b>Actividad 20</b>.</li> <li>- Si no existe errores de codificación y es el entregable final, ir a la <b>Actividad 22</b>.</li> </ul>	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software QA
<b>Si existen observaciones y errores de codificación</b>			
19	Elaborar documentación dirigida al órgano requirente.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
<b>Si no existe observaciones, errores de codificación y no es el entregable final</b>			
20	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: Informe Técnico, de conformidad de los entregables.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
21	Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico de conformidad. - Acta de conformidad.	OGTIC	Jefe
<b>Fin de procedimiento</b>			
22	Verificar y desplegar el Sistema de Información en los servidores de producción.	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
23	<p>Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. De existir errores en el despliegue del Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si existe errores de despliegue, regresar a la <b>Actividad 22</b>.</li> <li>- Si no existe errores de despliegue, volver a realizar la <b>Actividad 24</b>.</li> </ul>	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software

24	<p>Elaborar y derivar al jefe de OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe Técnico final del Sistema de Información de mantenimiento.</li> <li>2) Acta de conformidad.</li> <li>3) Manual de Instrucción del Sistema de Información.</li> </ol>	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
25	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos elaborados, anexando los siguientes documentos visados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Técnico Final.</li> <li>- Acta de conformidad.</li> <li>- Manual de Instrucción de Sistema de Información.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Si no es tercerizado</b>			
1	<p>Realizar el análisis de acuerdo al requerimiento del usuario. En el Pre Análisis recolectar requerimientos del usuario mediante un acta de reunión.</p>	OGTIC DS	Analista de Sistemas (Analista Programador Plataforma)
2	<p>Elaborar el modelo del Sistema de Información en base al análisis del requerimiento mediante las siguientes especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el Pre Análisis del estudio de factibilidad elaborar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de procesos.</li> <li>- Cronograma de actividades.</li> </ul> </li> <li>- En el Análisis y Diseño se elaboran: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de requisitos.</li> <li>- Casos de uso.</li> <li>- Prototipos.</li> <li>- Modelo de datos.</li> </ul> </li> </ul>	OGTIC DS	Analista de Sistemas (Analista Programador Plataforma)
3	<p>Desarrollar el mantenimiento del Sistema de Información requerido, realizando la codificación, pruebas y corrección de codificación en caso de incidencias encontradas.</p>	OGTIC DS	Programador (Asistente en Programación y Desarrollo)
4	<p>Verificar y desplegar el Sistema de Información en los servidores de prueba para realizar las pruebas de funcionamiento y rendimiento correspondientes del Sistema de Información desarrollado.</p>	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura

5	Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. -De existir errores en el despliegue del Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas, volver a realizar la <b>Actividad 4</b> . -De no existir errores en el despliegue del Sistema de Información, continuar con la <b>Actividad 6</b> .	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software
6	Realizar pruebas de la codificación del Sistema de Información. -De existir errores en la codificación se realiza las correcciones respectivas, volver a realizar la <b>Actividad 3</b> . -De no existir errores en la codificación, continuar con la <b>Actividad 7</b> .	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software
7	Comunicar al especialista de infraestructura la aceptación del Sistema de Información por parte del usuario.	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software
8	Desplegar el Sistema de Información en los servidores de producción para realizar las pruebas de funcionamiento y rendimiento correspondientes del Sistema de Información desarrollado para uso de los usuarios.	OGTIC DS	Especialista en Infraestructura
9	Realizar pruebas de configuración del Sistema de Información. -De existir errores en el despliegue del Sistema de Información se realiza las correcciones respectivas, volver a realizar la <b>Actividad 8</b> . - De no existir errores en el despliegue del Sistema de Información, ir a la <b>Actividad 14</b> .	OGTIC DS	Especialista en Calidad de Software
10	Actualizar los manuales de Sistema de Información que deben contener toda la descripción de los componentes del Sistema de Información y el manual de usuario que debe describir el uso del mismo.	OGTIC DS	Documentador (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
11	Revisar documentos del Sistema de Información. - Si la Revisión de la documentación no está completa o tiene observaciones, continuar con la <b>Actividad 12</b> . - Si la Revisión de la documentación está completa o sin observaciones. ir la <b>Actividad 13</b> .	OGTIC DS	Analista de Sistemas (Analista Programador Plataforma INDECI)
12	Corregir las observaciones del documento del Sistema de Información.	OGTIC DS	Documentador (Especialista en Soporte de Sistemas)

			Informáticos y Procesos)
13	Aprobar los documentos del Sistema de Información. -De existir observaciones, continuar con la <b>Actividad 14</b> . -De no existir observaciones, volver a realizar la <b>Actividad 11</b> .	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
14	Capacitar al usuario final (Órganos u Órganos Desconcentrados) y al personal de soporte de los sistemas de información.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
15	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe Técnico final del Sistema de Información en mantenimiento. 2) Manual de Instrucción del Sistema de Información.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
16	Firmar y derivar el memorándum al órgano requirente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico Final. - Manual de Instrucción del Sistema de Información.	OGTIC	Jefe
<b>Fin del Procedimiento</b>			

<b>Documentos que se generan</b>
----------------------------------

**Descripción de la actividad**

1) Informe Técnico sobre la factibilidad de Desarrollo del Sistema de Información, el cual puede concluir las siguientes opciones:

- Si no es factible el desarrollo de Sistema de Información.
- Si es factible el desarrollo de Sistema de Información.

**Si es factible el mantenimiento de Sistema de Información**

1) Términos de Referencia.

**Recepción del Entregable**

- 1) Manual Técnico
- 2) Manual de usuario
- 3) Acta de pruebas
- 4) Acta de capacitación de usuarios
- 5) Acta de capacitación Técnica

**Si existen observaciones y errores de codificación**

1) Informe técnico con observaciones de los entregables.

**Si no existe observaciones, errores de codificación y no es el entregable final**

1) Informe Técnico de conformidad de los entregables.

**Si no existe errores de codificación y es el entregable final**

- 1) Informe Técnico final del Sistema de Información de Mantenimiento
- 2) Manual de instrucción del Sistema de Información.

**Si no es tercerizado**

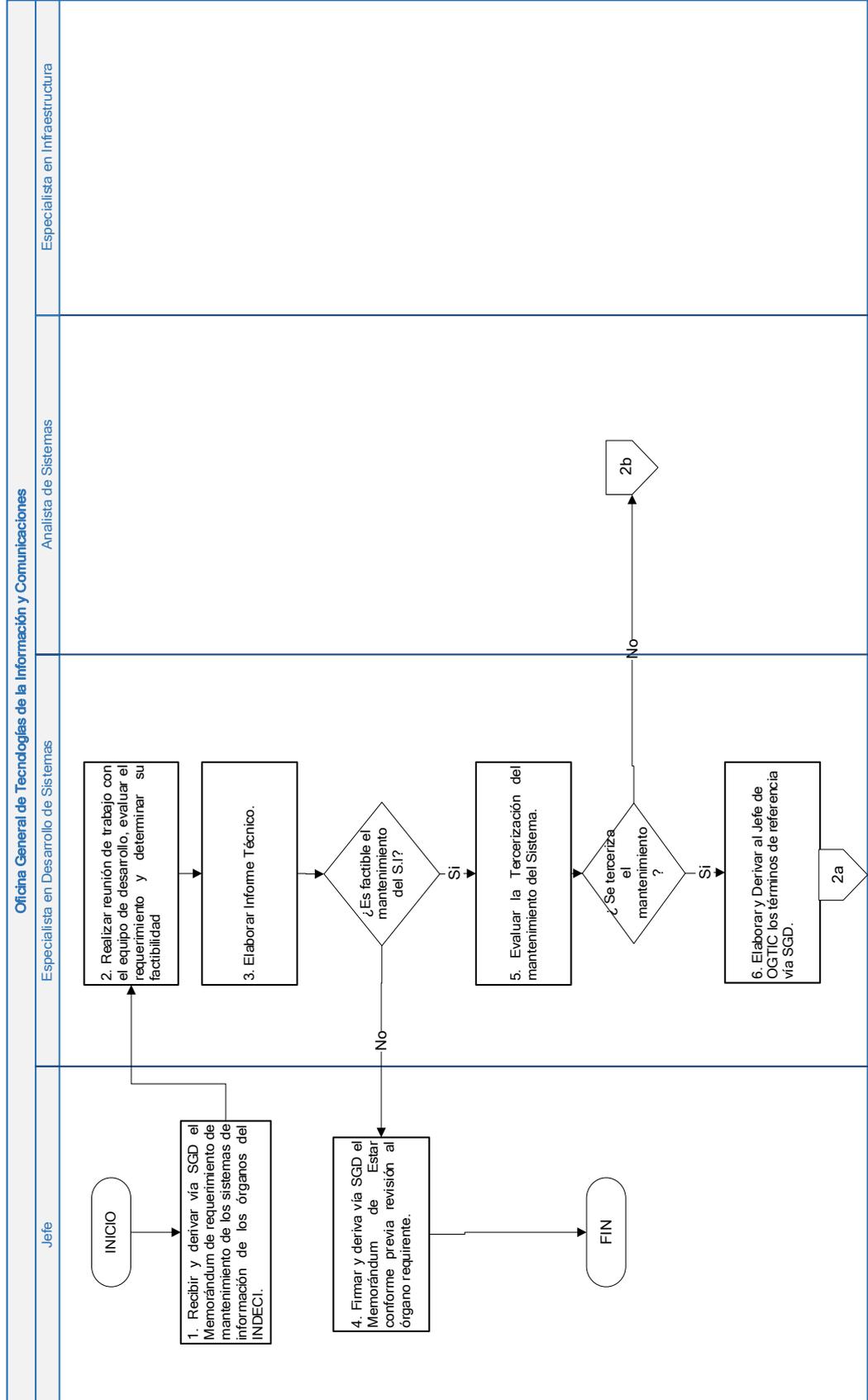
- 1) Análisis del requerimiento mediante las siguientes especificaciones:
  - En el Pre Análisis del estudio de factibilidad elaborar: diagrama de procesos y cronograma de actividades.
  - En el Análisis y Diseño se elaboran: análisis de requisitos, casos de uso, prototipos y modelo de datos
- 2) Manuales de Sistema de Información que deben contener toda la descripción de los componentes
- 3) Manual de usuario que debe describir el uso del mismo.

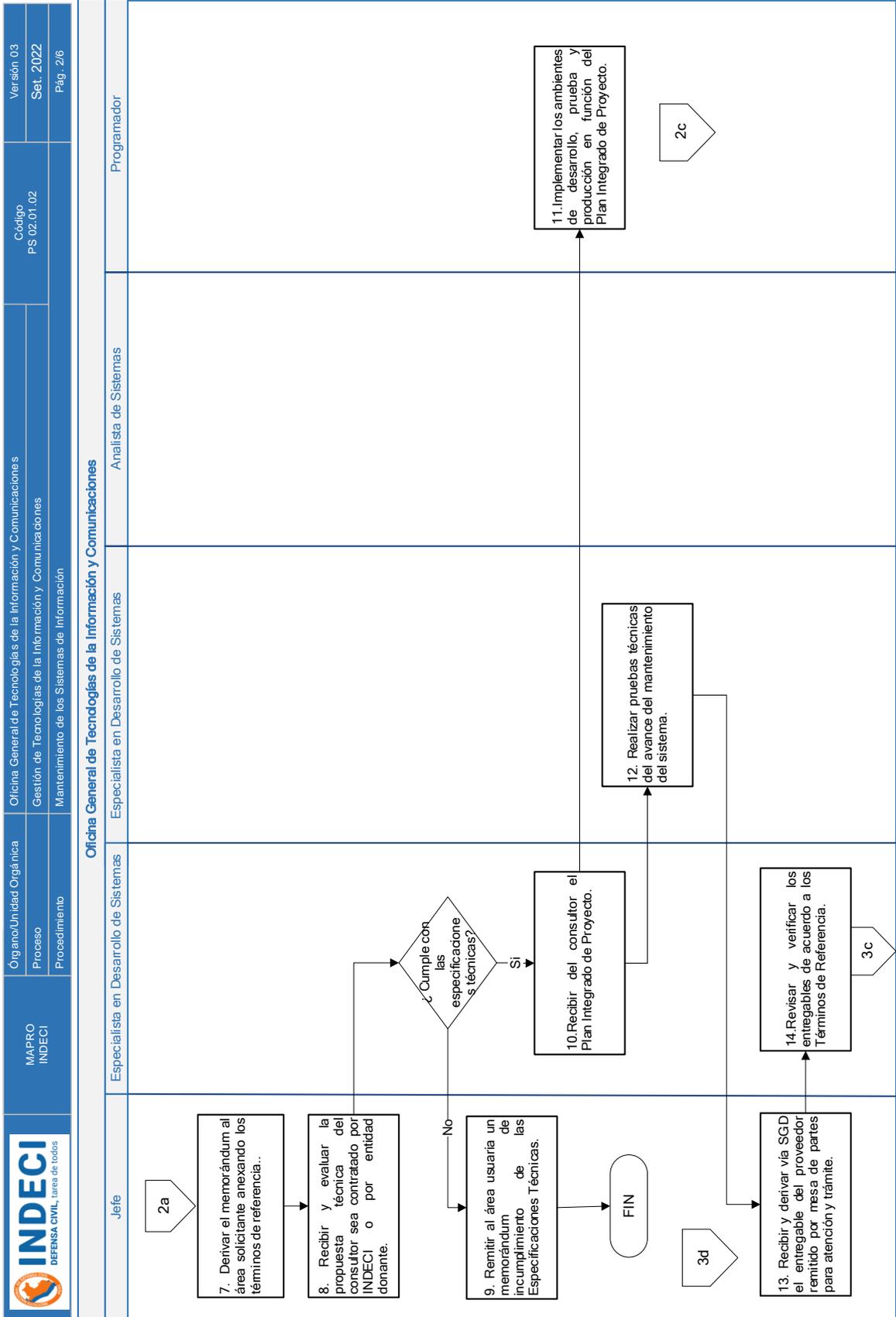
**Proceso Relacionado:**

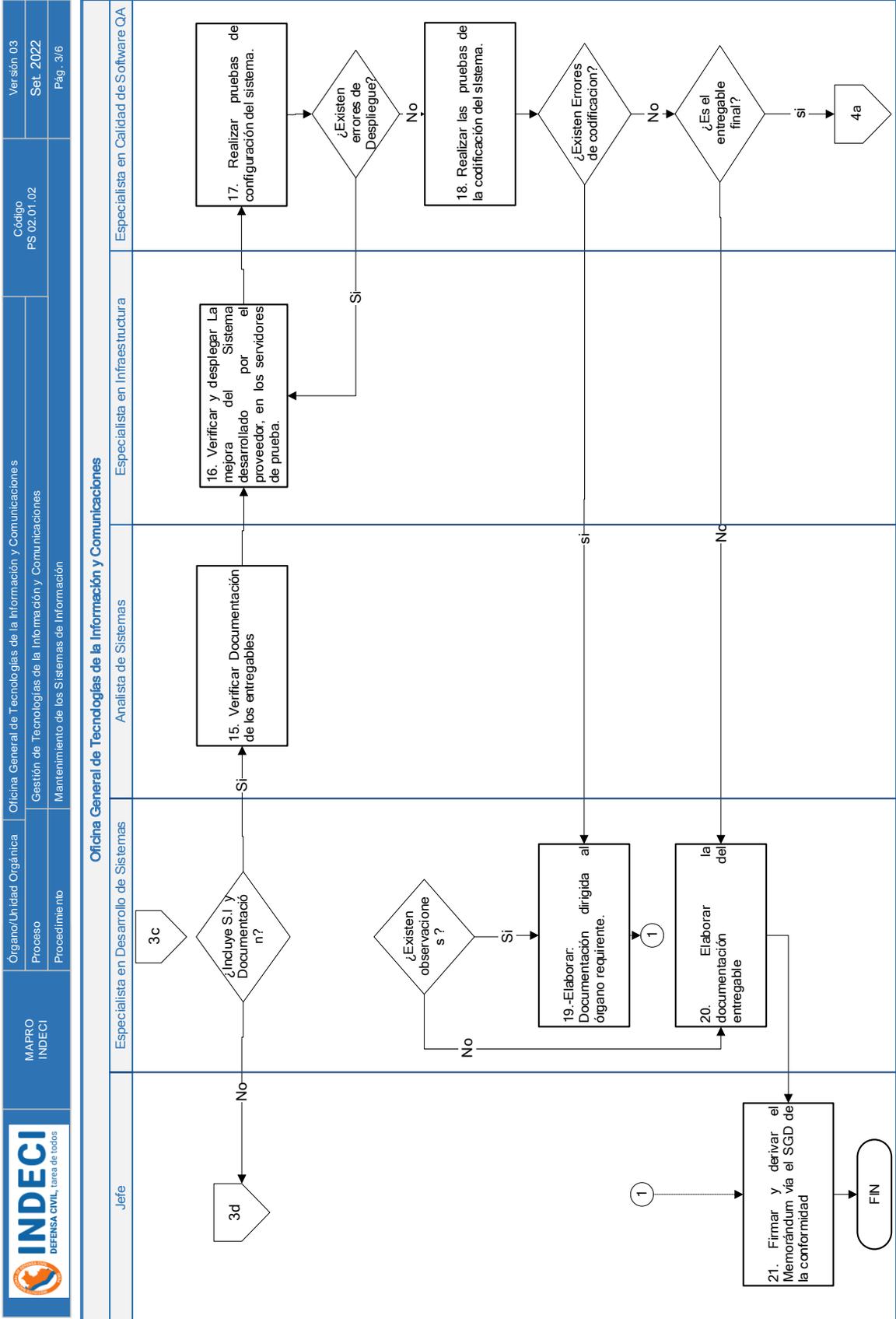
PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
PS 02.01 Gestión de Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de los Sistemas de Información



	MAPRO INDECI	Organismo/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Versión 3.0	
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Código PS 02.01.02
		Procedimiento	Mantenimiento de los Sistemas de Información		Pág. 1/6

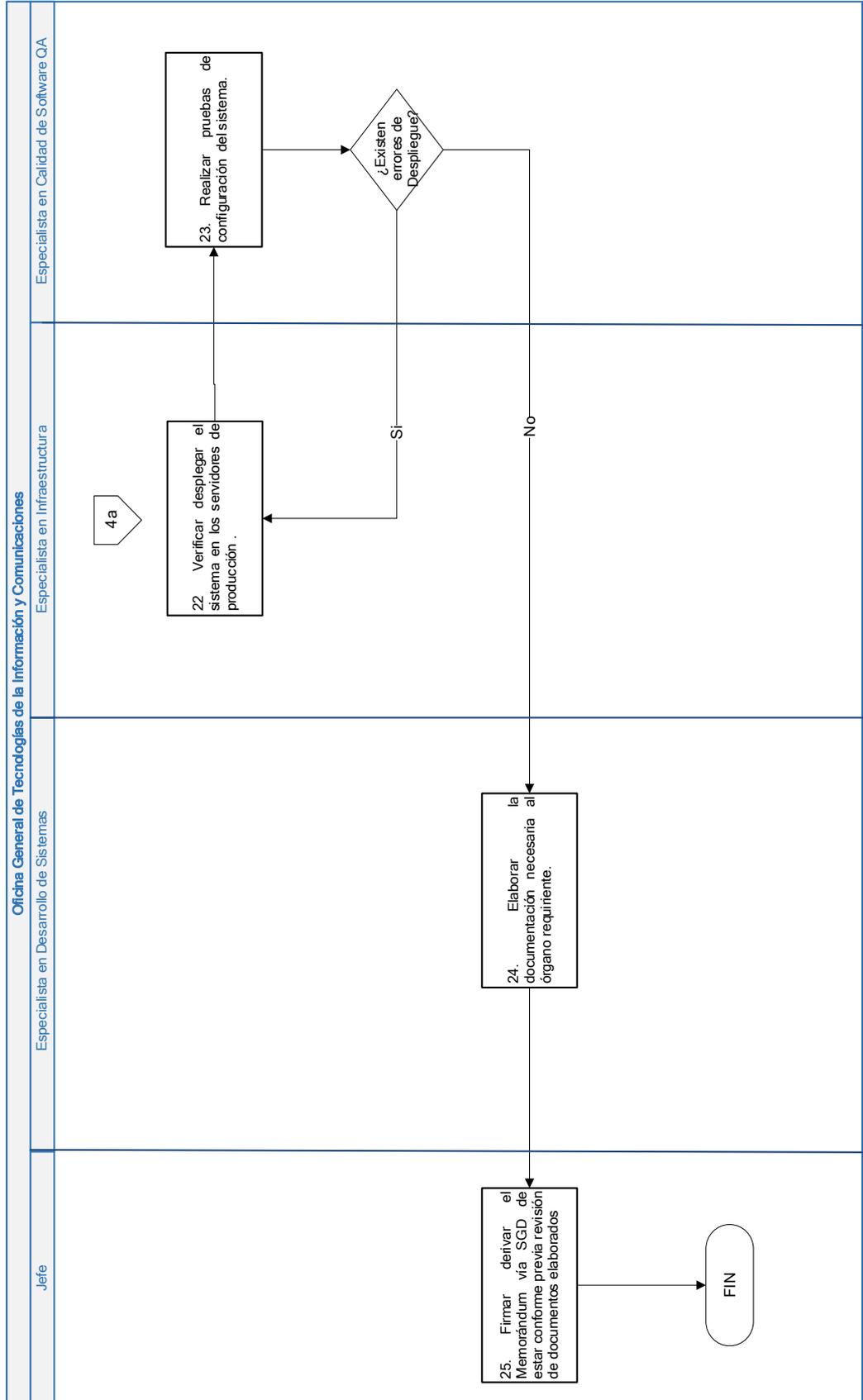






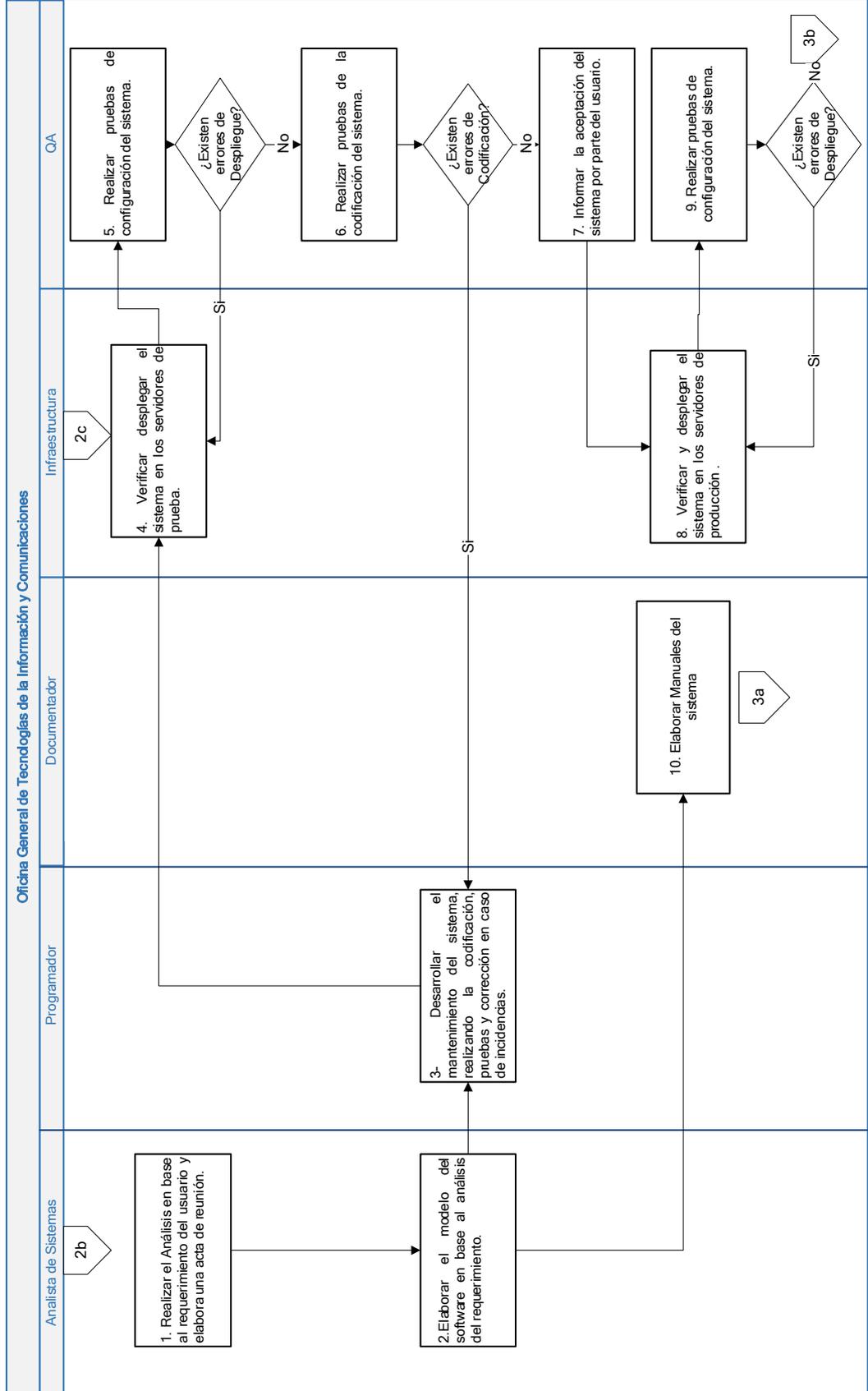


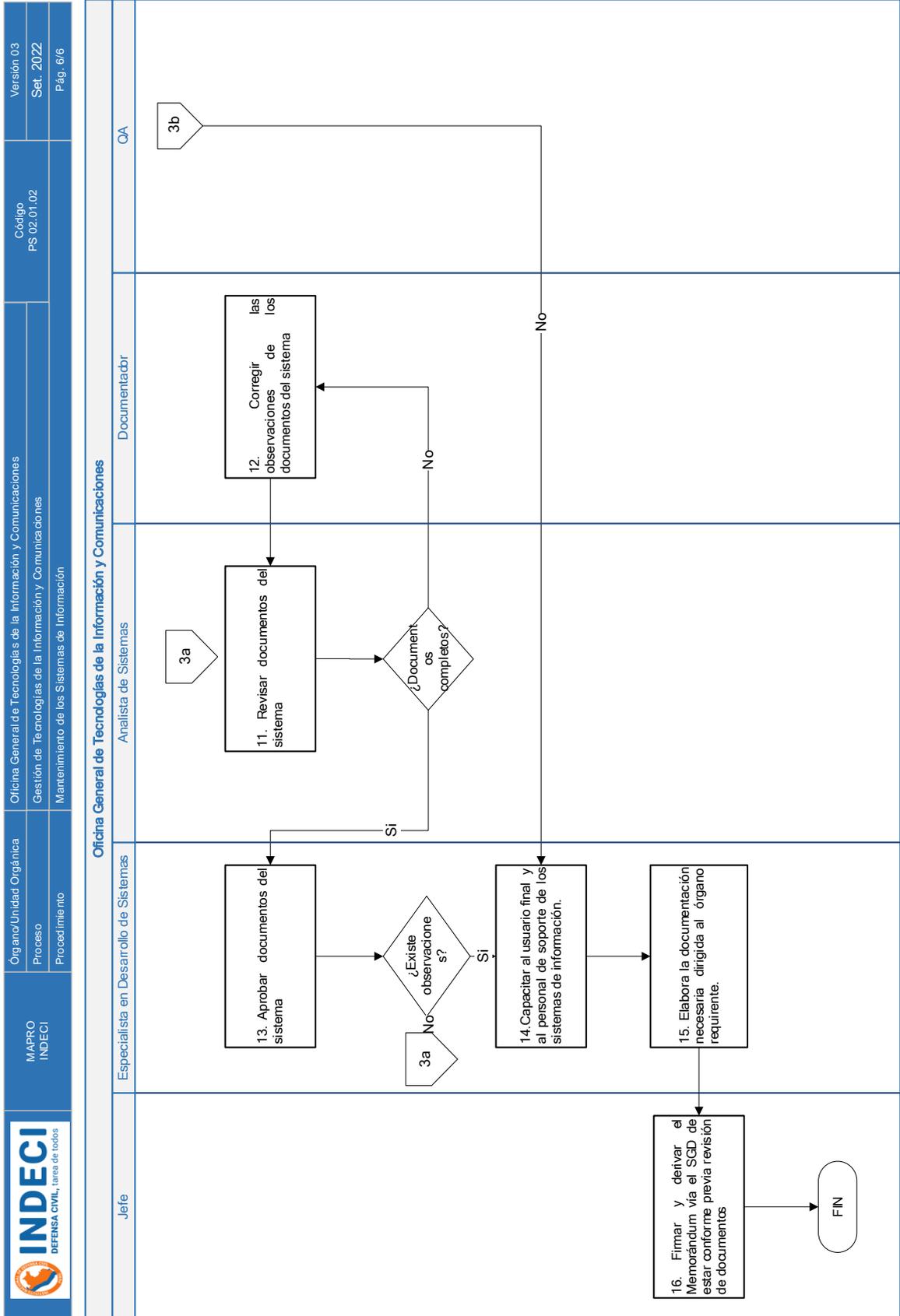
 DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.01.02	Versión 03 Set. 2022 Pág. 4/6
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
		Procedimiento	Mantenimiento de los Sistemas de Información		





 <b>INDECI</b> DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.01.02	Versión 03
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Set. 2022
		Procedimiento	Mantenimiento de los Sistemas de Información		





### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.01.03	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Soporte de los Sistemas de Información	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral
		Incorporación de la normativa numeral
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de la sigla SGD
		Eliminación de la definición Diagrama de Procesos.
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 6
		Eliminación de las Actividades 1 y 3
		Incorporación de las Actividades 7, 8 y 9

<p><b>Objetivo del Procedimiento:</b></p> <p>Realizar el Soporte de Sistema de Información, con la finalidad de corregir las fallas o averías que ocurren en los sistemas de información de los diferentes Órganos del INDECI, con el propósito de asegurar la operatividad de los sistemas de la información.</p>
<p><b>Alcance del Procedimiento:</b></p> <p>Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>
<p><b>Base Normativa:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ley N° 28612, Uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.</li> <li>2) D.S. N° 024-2006-PCM, Reglamento de la Ley N° 28612. Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.</li> <li>3) D.S N° 051-2018-PCM, Portal de Software Público Peruano y establece disposiciones adicionales sobre el Software Público Peruano.</li> <li>4) Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC27001-2014 para la gestión de la seguridad de la información.</li> <li>5) Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016-Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición”.</li> <li>6) Directiva N° 001-2019-PCM SEGDI, “Directiva para compartir y usar Software Publico peruano”.</li> </ol>
<p><b>Siglas y Definiciones:</b></p> <p><b>Siglas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>In House</b> - Se desarrolla en casa</li> <li>2) <b>OGTIC</b> - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación</li> <li>3) <b>SGD</b> - Sistema de Gestión Documental</li> </ol> <p><b>Definiciones</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>Atención remota.</b>- Es la conexión a distancia entre dos o más equipos, donde uno de ellos permite acceder al otro como si se estuviese trabajando directamente en frente de este, mediante el empleo de un remoto Access software.</li> <li>2) <b>Requerimiento.</b>- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.</li> <li>3) <b>Soporte de Sistemas.</b>- Es asistir a los usuarios del sistema, a corregir errores, recuperar el sistema, y adaptar el Sistema ante una nueva necesidad.</li> <li>4) <b>Software libre.</b>- Aquel programa de computadora que se distribuye junto con su código fuente, dando al usuario la libertad de modificarlo, estudiarlo, copiarlo, adecuarlo y distribuirlo.</li> <li>5) <b>Sistema.</b>- Es un objeto complejo cuyas partes o componentes se relacionan con al menos alguno de los demás componentes.</li> <li>6) <b>Sistema de la Información.</b>- Es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común.</li> <li>7) <b>Sistema Operativo.</b>- Conjunto de órdenes y programas que controlan los procesos básicos de una computadora y permiten el funcionamiento de otros programas.</li> <li>8) <b>Sistema de Información.</b>- También llamado software, es el conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.</li> </ol>

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
1) <b>R.M. N° 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	1) Presidencia del Consejo de Ministros
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
N°	Descripción de la Actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Recibir el requerimiento de Soporte de Sistema de Información enviado por el usuario al correo de soporte-ogtic@indec.gov.pe.	OGTIC	Especialista de Soporte de Sistemas de Información
2	Registrar, evaluar el requerimiento y asignar el ticket de atención en el Sistema de mesa de ayuda, al Coordinador de Soporte de Sistema de Información.	OGTIC	Especialista de Soporte de Sistemas de Información
3	Evaluar y asignar el ticket de atención al personal de Soporte Técnico que lo atenderá.	OGTIC DS	Especialista en Desarrollo de Sistemas (Coordinador)
4	Evaluar el requerimiento enviado por el usuario.	OGTIC DS	Responsable Técnico (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
5	Comunicarse con el usuario para conocer los detalles del requerimiento, analizar la incidencia y determinar las acciones a tomar. - Si se requiere intervención especializada, continuar con la <b>actividad 6</b> . - Si no requiere intervención especializada, Ir a la <b>Actividad 7</b> .	OGTIC DS	Responsable Técnico (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
6	Atender el requerimiento o ejecutar la solución de la incidencia, de ser el caso indicar al especialista técnico de soporte de sistemas intervención para la solución de la incidencia, Ir a la <b>Actividad 8</b> .	OGTIC DS	Especialista Técnico de Soporte de Sistemas

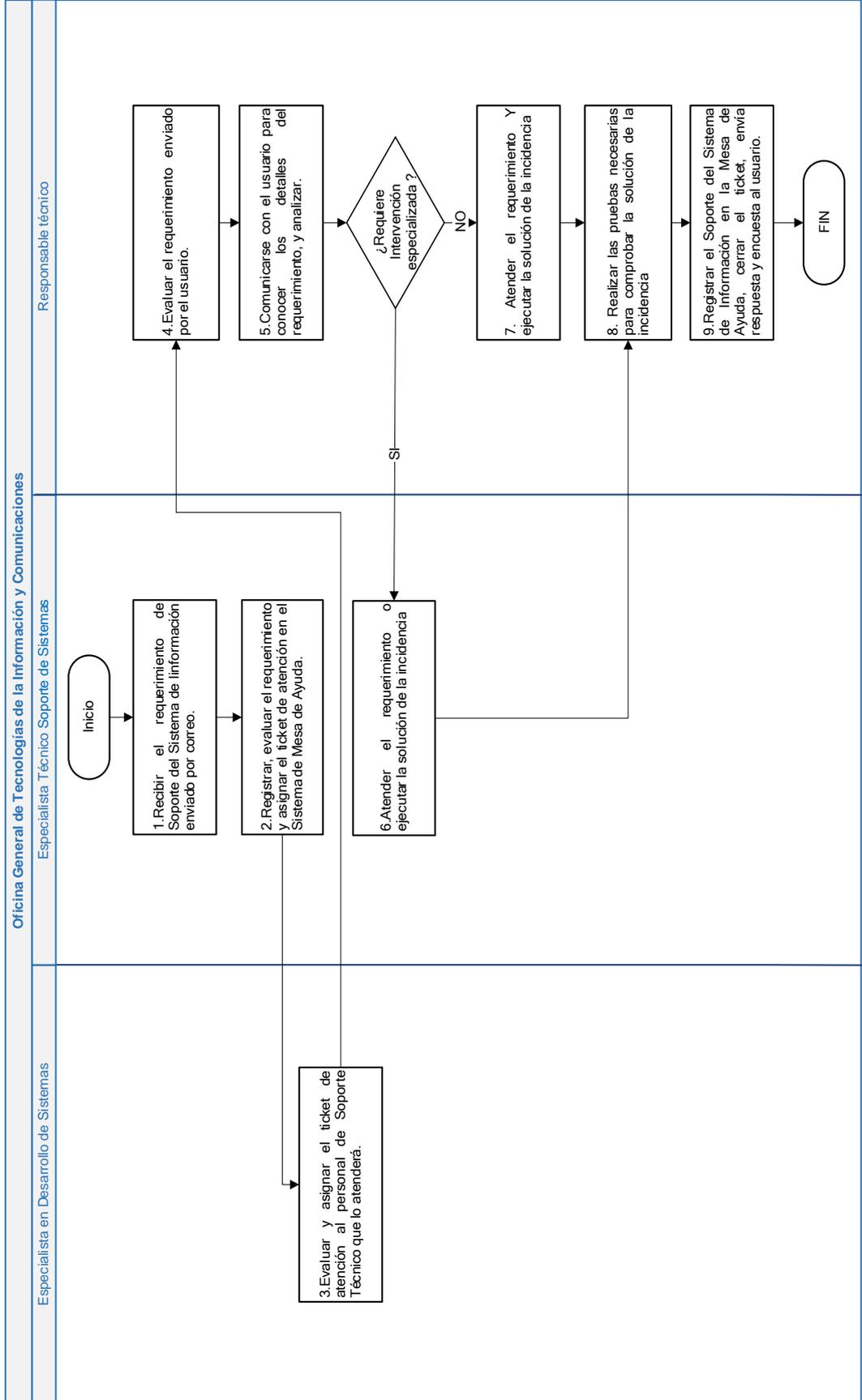
7	Atender el requerimiento y ejecutar la solución de la incidencia.	OGTIC DS	Responsable Técnico (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
8	Realizar las pruebas necesarias para comprobar la solución de la incidencia.	OGTIC DS	Responsable Técnico (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
9	Registrar el Soporte de Sistema de Información en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC DS	Responsable Técnico (Especialista en Soporte de Sistemas Informáticos y Procesos)
<b><i>Fin del Procedimiento</i></b>			

<b>Documentos que se generan</b>
No se genera documentos

<b>Proceso Relacionado:</b>
PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PS 02.01 Gestión de Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de los Sistemas de Información



	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.01.03	Versión 02
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Set. 2022
		Procedimiento	Soporte de los Sistemas de Información		Pág. 1/1



### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.02.01	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Soporte de servicios de red	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 1, 2, 4 Y 5 Incorporación de la normativa numeral 1
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de las siglas IEC, NTP, SGD, 1, 3 y 4, Eliminación de la definición 2, 3, 7, 8 y 9
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 5 Eliminación de las Actividades 1, 3 Incorporación de las Actividades 6, 7 y 8

**Objetivo del Procedimiento:**

Garantizar y asegurar la operatividad de los servidores y los servicios de red: correo electrónico, cuenta de red y conectividad; dotando de una herramienta de comunicación que complementa en sus labores a los mismos

**Alcance del Procedimiento:**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, órganos y órganos desconcentrados

**Base Normativa:**

- 1) Ley N 29904, Promoción de la Banda Ancha y construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. DS N°014-2013-PCM
- 2) R.M. N° 004-2016-PCM, Norma Técnica Peruana "ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2a. Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- 3) R.J. N° 088-2003-INEI, se aprueba la Directiva N° 005-2003-INEI/DTNP denominada "Normas para el uso del servicio de correo electrónico en las Entidades de la Administración Pública".

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas**

- 1) **IEC** - Comisión Electrónica Internacional
- 2) **NTP** - Norma Técnica Peruana
- 3) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- 4) **SGD** - Sistema de Gestión Documental

**Definiciones**

- 1) **Arquitectura de red.**- Es un diseño de una red de comunicaciones de componentes físicos de una organización.
- 2) **Configurar.**- Es un conjunto de datos que determina el valor de algunas variables de un programa o de un sistema operativo.
- 3) **Correo.**- Es una cuenta de correo electrónico, donde se envía mensajes entre dos o más usuarios.
- 4) **Incidente.**- Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede.
- 5) **Requerimiento.**- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 6) **Red.**- Es un conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos.
- 7) **Servidor.**- Es un tipo de software que brinda servicios para los usuarios.
- 8) **Usuario de red.**- Es un usuario que se conecta a una red corporativa con el fin de obtener todos los recursos que se brindan.

<b>Requisitos para iniciar el procedimiento:</b>	
<b>Descripción del requisito</b> 1) <b>R.M. N° 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	<b>Fuente</b> 1) Presidencia del Consejo de Ministros
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

<b>Actividades</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
<b>Cuando el Requerimiento es por sistema de mesa de ayuda</b>			
1	Recibir el requerimiento de Soporte de Servicio de Red enviado por el usuario al correo de soporte-ogtic@indec.gov.pe.	OGTIC	Técnico de Redes
2	Registrar, evaluar el requerimiento y asignar el ticket de atención en el Sistema de mesa de ayuda, al Coordinador de Redes y Ciberseguridad, ir a la <b>Actividad 3.</b>	OGTIC	Técnico de Redes
<b>Cuando el Requerimiento es por documento</b>			
1	Recibir y derivar vía SGD, el Memorándum de requerimiento de Soporte de Servicios de Red.	OGTIC	Jefe
2	Evaluar y asignar el ticket de atención al personal de Soporte Técnico de redes que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes

3	<p>Atender el requerimiento de Servicios de Red:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear, modificar o eliminar cuentas de usuarios de red (La oficina de Recursos Humanos es la encargada de requerir la eliminación de usuarios en caso de no renovación de contratos, renuncias etc.).</li> <li>- Crear, modificar, configurar o eliminar correo electrónico institucional (La oficina de Recursos Humanos es la encargada de requerir la eliminación de usuarios en caso de no renovación de contratos, renuncias etc.).</li> <li>- Asignar, administrar e inventariar el rango de IP.</li> <li>- Detección y solución de anomalías de la red del INDECI.</li> <li>- Detección y solución de anomalías del cableado estructurado de la Sede Central y locales descentralizados (a nivel equipamiento de conectividad).</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes
4	<p>Registrar la atención de soporte de servicio de red en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma asigna la fecha la atención e informa al usuario el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.</p>	OGTIC	Técnico de Redes
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Monitoreo de la arquitectura Red</b>			
1	<p>Realizar el monitoreo de la arquitectura de la red en forma diaria, para identificar las fallas que reporten las herramientas (software) y test manuales de conectividad (pruebas lógicas), según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de conectividad de la red.</li> <li>- Reporte del funcionamiento de la infraestructura TIC.</li> </ul> <p>A fin de garantizar y asegurar la operatividad de los servidores de la red.</p>	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes
<b>De identificar alguna falla en la red y tiene garantía vigente</b>			
2	<p>Coordinar con la empresa proveedora para la aplicación de la garantía, vía correo electrónico.</p>	OGTIC	Técnico de Redes
3	<p>Validar la conformidad de la acción mediante correo y/o recibir acta de trabajos realizados por los proveedores y dar conformidad a la incidencia presentada.</p>	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes

4	Informar al jefe de la OGTIC vía correo electrónico, la solución de la incidencia y el correcto funcionamiento de la Arquitectura de Red.	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>De identificar alguna falla en la red y no tiene garantía vigente</b>			
5	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: En caso sea necesario la tercerización. 1) Informe técnico de la incidencia en el cual se indican recomendaciones y de ser el caso la necesidad de tercerizar el servicio. 2) Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas según corresponda. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico de la incidencia. - Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas.	OGTIC	Técnico de Redes
6	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico de la incidencia. - Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas.	OGTIC	Jefe
<p><b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b></p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b></p>			
<b>Actividades al término del servicio (Tercerizado)</b>			
7	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Acta de conformidad de acuerdo a los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas según corresponda. 2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: - Acta de conformidad.	OGTIC	Técnico de Redes

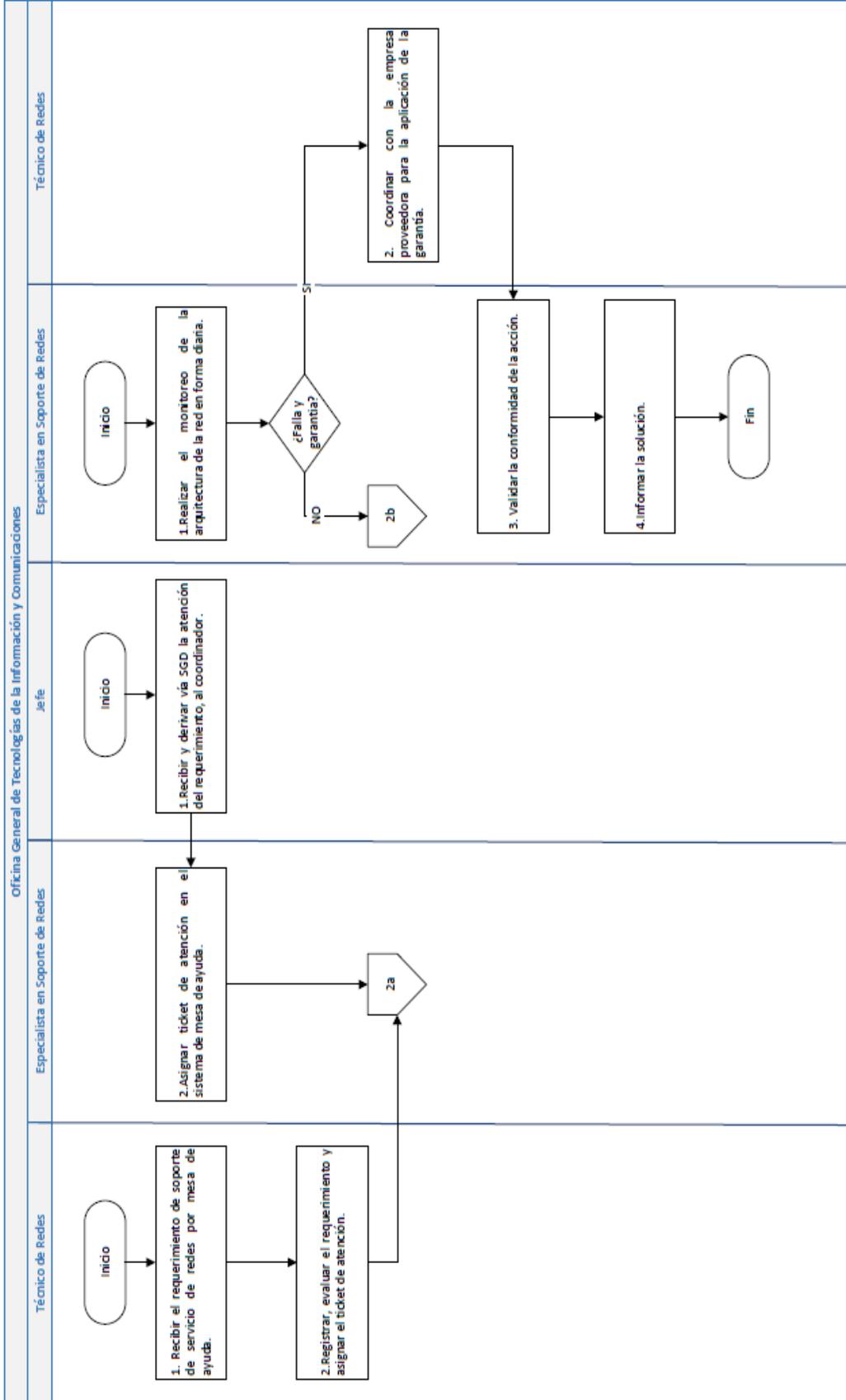
8	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos elaborados, anexando los siguientes documentos: - Acta de conformidad.	OGTIC	Jefe
<b>Fin del Procedimiento</b>			

<b>Documentos que se generan</b>
<p><b>Cuando el Requerimiento es por documento</b></p> <p>1) Memorándum de requerimiento de soporte de servicios de Red</p> <p><b>Monitoreo de la arquitectura RED</b></p> <p>1) Reporte de conectividad de la red. 2) Reporte del funcionamiento de la infraestructura TIC.</p> <p><b>De identificar alguna falla en la red y tiene garantía vigente</b></p> <p>1) Acta de conformidad.</p> <p><b>De identificar alguna falla en la red y no tiene garantía vigente</b></p> <p>1) Informe técnico de la incidencia en el cual se indican recomendaciones y de ser el caso la necesidad de tercerizar el servicio. 2) Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas según corresponda. 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:          - Informe técnico de la incidencia.          - Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas.</p> <p><b>Actividades al término del servicio (Tercerizado)</b></p> <p>1) Acta de conformidad de acuerdo a los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas según corresponda. 2) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento:          - Acta de conformidad.</p>

<b>Proceso Relacionado:</b>
PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PS 02.02 Gestión de la Red y Ciberseguridad

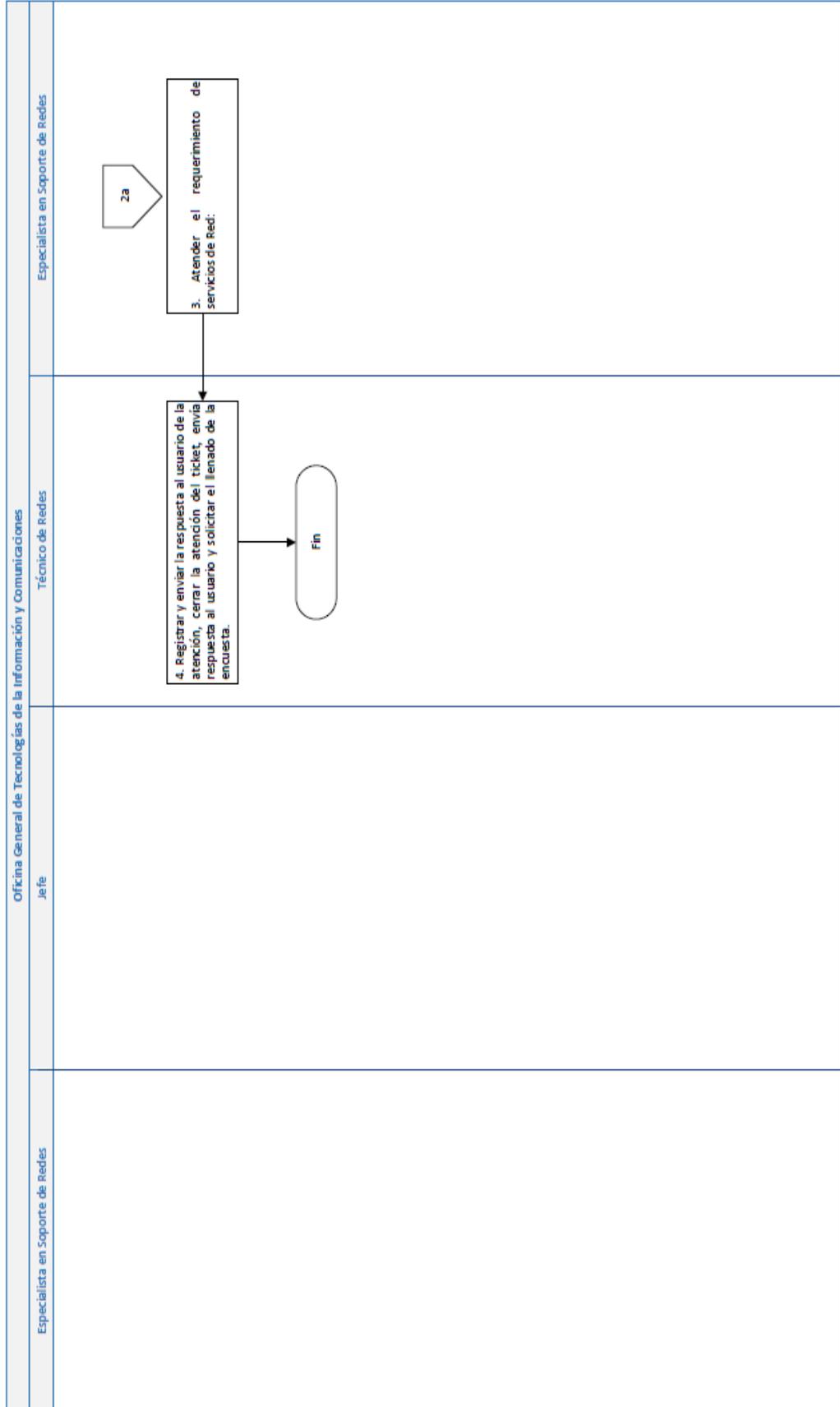


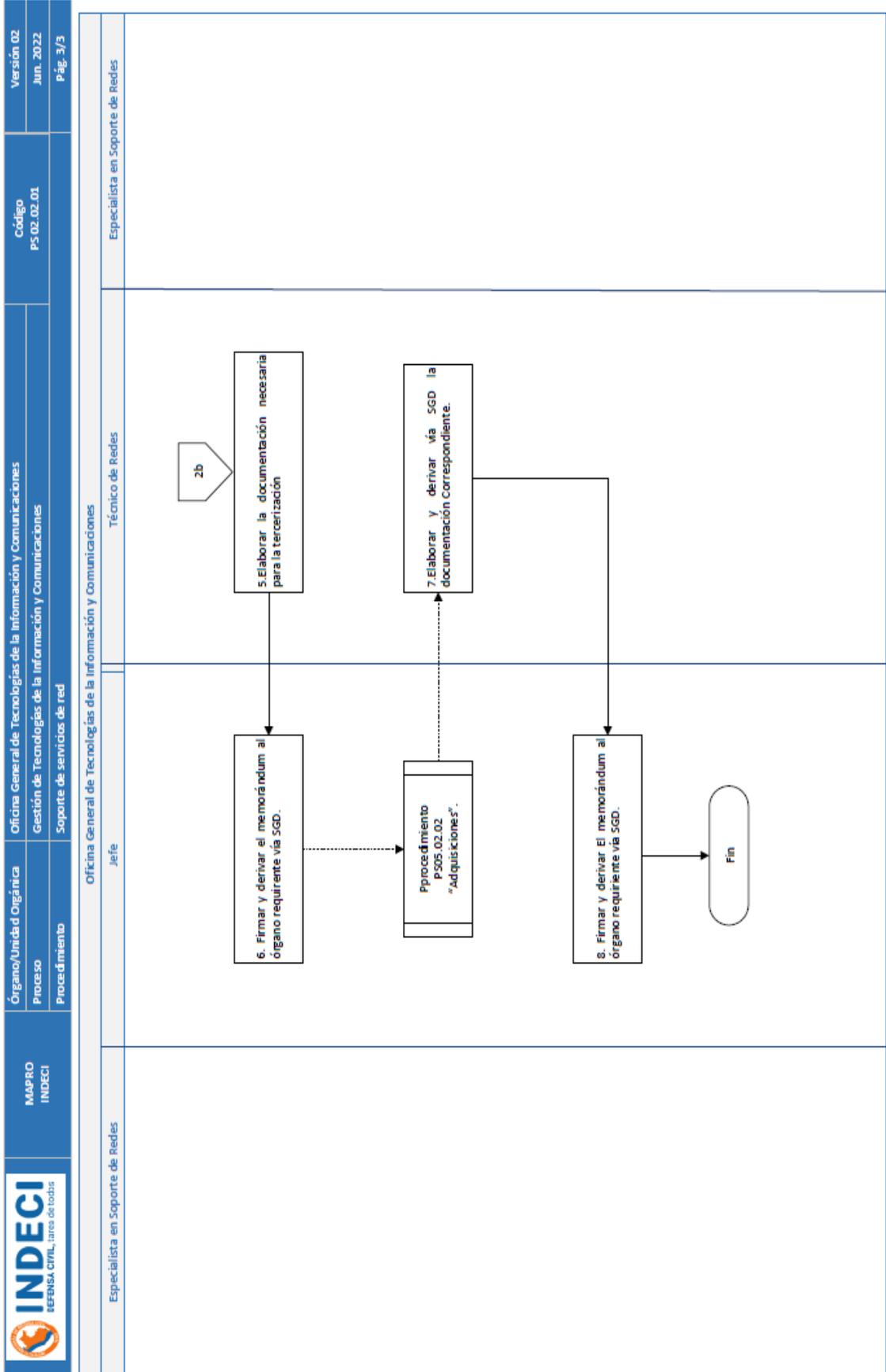
	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código	PS 02.02.01	Versión 02
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones				Jun. 2022
	Procedimiento	Soporte de servicios de red				Pág. 1/3





 <b>INDECI</b> DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica Proceso Procedimiento	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Soporte de servicios de red	Código PS 02.02.01	Versión 02
					Jun. 2022
Pág. 2/3					





### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.02.02	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Implementación de ciberseguridad	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 1, 3, 4 y 5 Incorporación de la normativa numeral 2
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de la sigla SGD, 2. Eliminación de la definición 5, 6, 8, 9, 10,
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 4 Eliminación de las Actividades 5, 6, 7 y 8 Incorporación de las Actividades

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>
Implementar la ciberseguridad para proteger las infraestructuras de tecnologías de la Información y Comunicaciones ante amenazas externas o internas

**Alcance del Procedimiento:**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Base Normativa:**

- 1) R.M. N° 004-2016-PCM, Norma Técnica Peruana “ISO NTP/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos 2ª. Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, o la que haga sus veces. (El artículo 1 al 7).
- 2) R.M. N° 166-2017-PCM, modifica el Artículo 5 de la R.M. N° 004- 2016-PCM referente al Comité de Gestión de Seguridad de la Información.
- 3) R.M. N° 246-2007-PCM, Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/ IEC 17799:2007 EDI. Tecnología de la Información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. 2ª. Edición” en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática, o la que haga sus veces. (El artículo 1 al 3).

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas**

- 1) **OGTIC**- Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- 2) **SGD** - Sistema de Gestión Documental

**Definiciones**

- 1) **Amenaza**.- Es toda acción que aprovecha una vulnerabilidad para atentar contra la seguridad de un sistema de información
- 2) **Ciberseguridad**.- Conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciber entorno.
- 3) **Componente Tecnológico**.- Dícese que todo equipamiento tecnológico relacionado al ámbito de la computación e informático como software, hardware.
- 4) **Conectividad de Red**.- Es la conectividad de una computadora (ordenador) está dada por su capacidad para conectarse a una red como Internet o a otros equipos y periféricos
- 5) **Hardware**.- Partes físicas, tangibles, de un sistema informático.
- 6) **Incidencias**.- Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- 7) **Informe Técnico**.- Es un documento mediante donde se expone claramente y con Cierta detalle, el desarrollo o el resultado de una evaluación técnica efectuada a un equipo, donde se detalla los datos del equipo, el problema que presenta, el diagnóstico y la acción o recomendación a seguir. Lleva la firma del responsable de la Evaluación.
- 8) **Infraestructura**.- Conjunto de software y hardware sobre el que se soportan los servicios de una organización para responder eficientemente a las necesidades de los Consumidores.
- 9) **Requerimiento**.- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 10) **Software**.- Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

11) **Vulnerabilidad.**- Es la debilidad en un sistema permitiendo a un atacante violar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, control de acceso y consistencia del sistema o de sus datos y aplicaciones.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
1) <b>R.M. N° 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	1) Especialista en Administración y Redes (Técnico de Redes)
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Identificar o recibir comunicación por el jefe de la OGTIC vía correo electrónico, sobre alguna amenaza al componente tecnológico del INDECI.	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes
2	Evaluar, analizar la amenaza hacia la infraestructura tecnológica (hardware, software, y servicios red), de acuerdo a la política de Ciberseguridad establecida.	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes
3	<b>De ser una amenaza de nivel bajo.</b> Atender la amenaza y comunicar vía correo electrónico que ha sido controlada, al jefe de la OGTIC y a los usuarios afectados.	OGTIC	Especialista en Soporte de Redes
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>De ser una amenaza de nivel alto</b>			

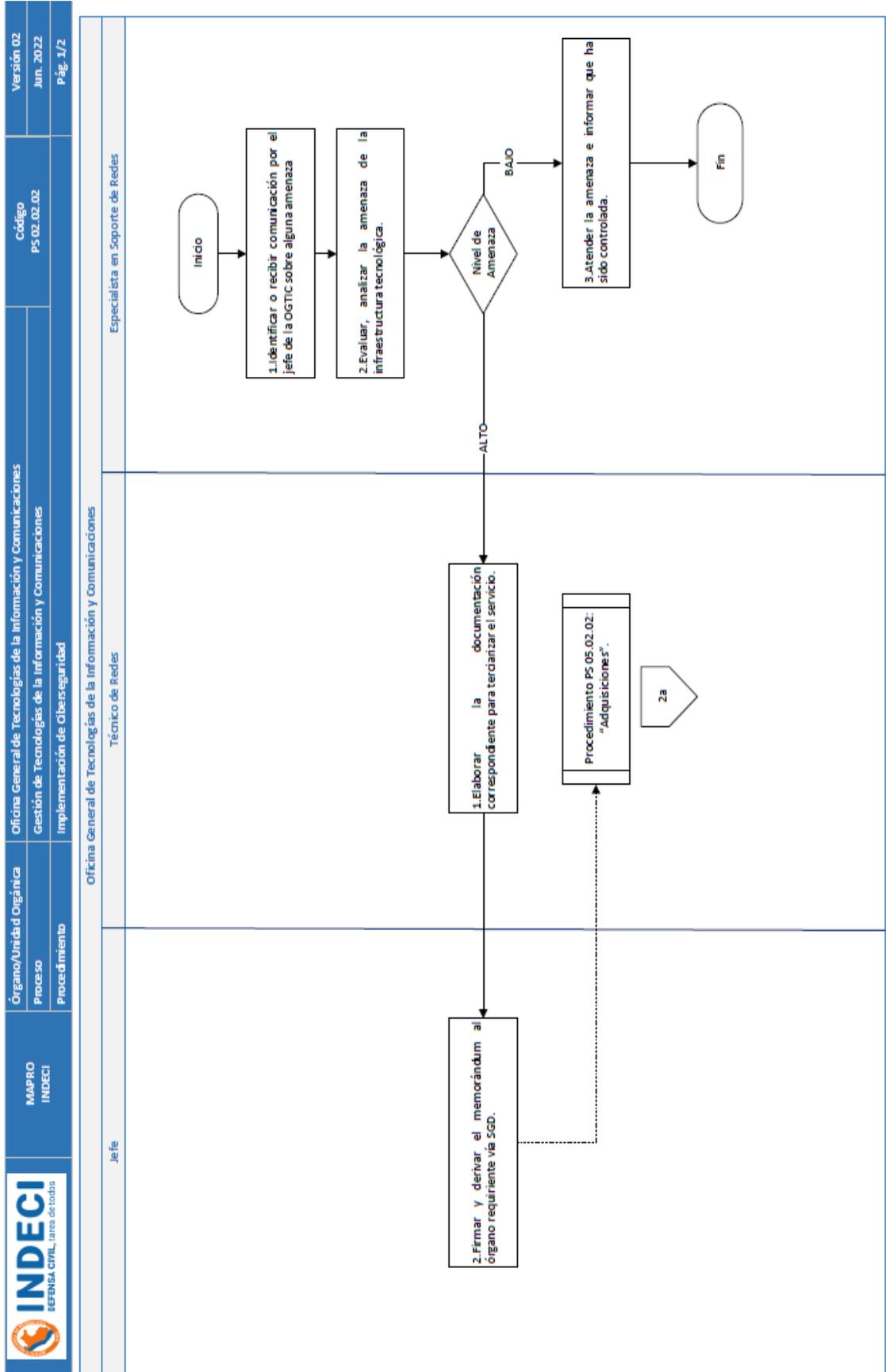


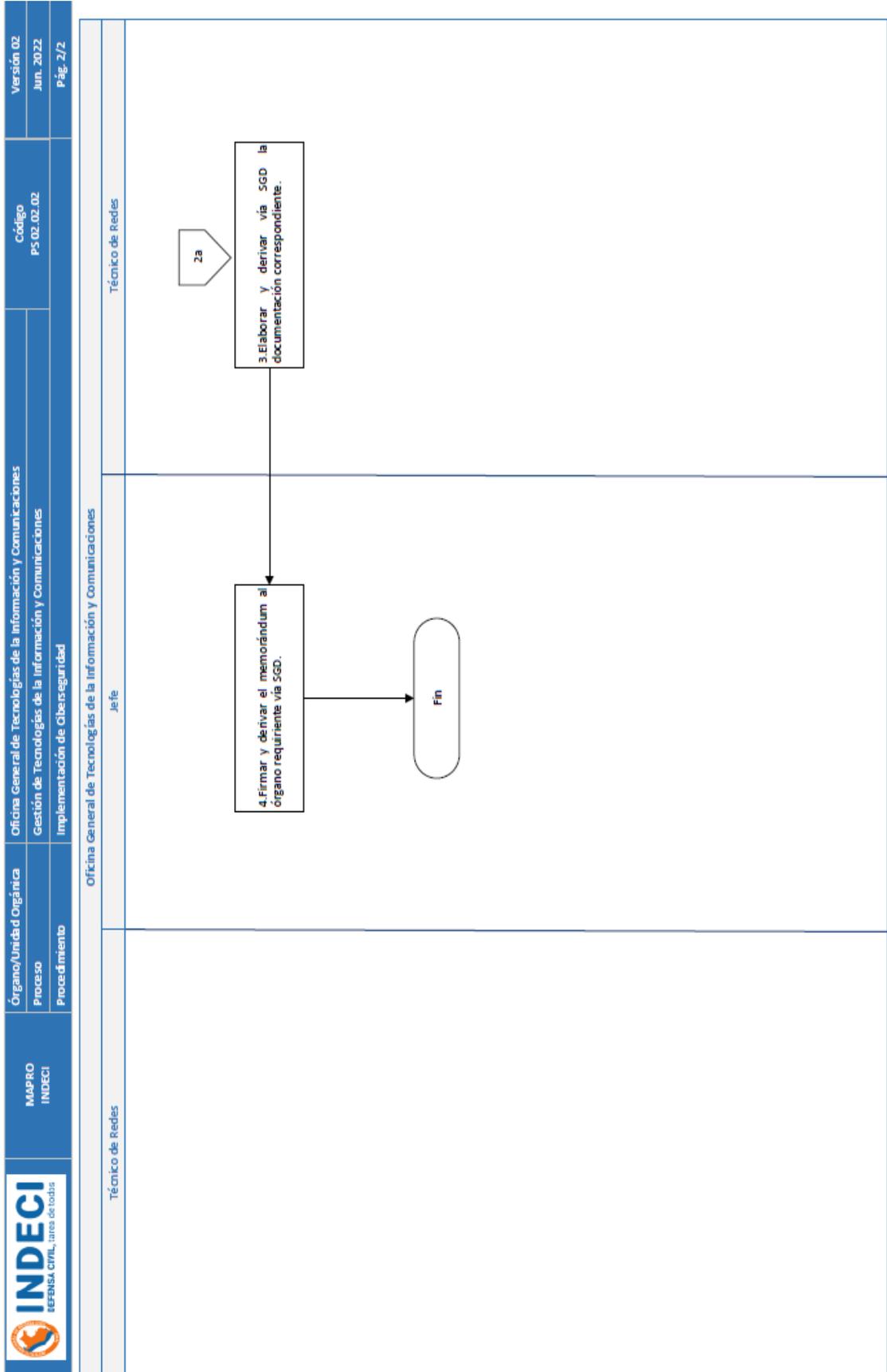
1	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OG TIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Informe técnico sobre amenaza en el cual se indican recomendaciones y de ser el caso la necesidad de tercerizar el servicio.</li><li>2) Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas, según corresponda.</li><li>3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:<ul style="list-style-type: none"><li>- Informe técnico sobre la Amenaza detectada.</li><li>- Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas.</li></ul></li></ol>	OG TIC	Técnico de Redes
2	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informe técnico sobre la amenaza detectada.</li><li>- Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas.</li></ul>	OG TIC	Jefe
	<p><b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b></p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b></p>		
<b>Actividades al término del servicio (Tercerizado)</b>			
3	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OG TIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Acta de conformidad de acuerdo a los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas según corresponda.</li><li>2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento:<ul style="list-style-type: none"><li>- Acta de conformidad.</li></ul></li></ol>	OG TIC	Técnico de Redes

4	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de conformidad.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
<b>Fin del Procedimiento</b>			

<p><b>Documentos que se generan</b></p> <p><b>De ser una Amenaza de nivel alto</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico sobre la amenaza, en el cual se indican recomendaciones y de ser el caso la necesidad de tercerizar el servicio.</li> <li>2) Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas, según corresponda.</li> <li>3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico sobre la amenaza.</li> <li>- Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Actividades al término del servicio (Tercerizado)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Acta de conformidad de acuerdo a los Términos de Referencia y/o Especificaciones Técnicas.</li> <li>2) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de conformidad.</li> </ul> </li> </ol>
---

<p><b>Proceso Relacionado:</b></p> <p>PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PS 02.02 Gestión de la Red y Ciberseguridad</p>
---





### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.03.01	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Mantenimiento de Hardware y Software	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 1, 2 y 3
		Incorporación de la normativa numeral 1 al 6
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de la sigla SGD
		Eliminación de la definición Diagrama de Procesos.
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 7
		Eliminación de las Actividades 1 y 3
		Incorporación de las Actividades 8 al 24

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>
Realizar el mantenimiento de Hardware y Software a fin de evitar el deterioro y asegurar la operatividad y funcionamiento adecuado de los equipos de cómputo en el desarrollo de sus funciones de los usuarios.

**Alcance del Procedimiento:**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, órganos y órganos desconcentrados

**Base Normativa:**

- 1) Ley N° 28612, Adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- 2) D.S. N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y dependencias del sector público. Artículo 1 Software Legal y Artículo 5 Acciones a ser Adoptadas por Las Entidades y Dependencias Públicas.
- 3) D.S. N° 051-2018-PCM, crea el Portal de Software Público Peruano y Establece Disposiciones Adicionales sobre el Software Publico peruano.
- 4) D.S. N° 076-2010-PCM, Modifica el D.S. N° 013-2003-PCM Estableciendo disposiciones referidas a las adquisiciones de computadoras personales que convoquen las entidades públicas. Artículo 2 Objeto y Alcance de la Norma y Artículo 5 Acciones a ser Adoptadas por Las Entidades y Dependencias Públicas.
- 5) D.L. N° 822, Ley sobre derecho de autor. Artículo 2: Ítem 34 y 41. Capítulo II De los programas de ordenador.
- 6) D.L. N° 1412, Ley del Gobierno Digital. Artículo 2 Ámbito de aplicación y Artículo 3 Definiciones (Tecnologías digitales, entorno digital, servicio digital, canal digital, cuidado digital, gobernanza digital, arquitectura digital).

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas**

- 1) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 2) **SGD** - Sistema de Gestión Documental

**Definiciones**

- 1) **Hardware**.- Partes físicas, tangibles, de un sistema informático.
- 2) **Hoja de movimiento de Bienes Patrimoniales**.- Es un documento donde se detalla los datos del bien o equipo que se va asignar o cambiar de usuario. Lleva la firma de quien entrega y el que recibe el bien.
- 3) **Informe técnico**.- Es un documento mediante el cual (donde) se expone claramente y con cierto detalle, el desarrollo o el resultado de una evaluación técnica efectuada a un equipo, donde se detalla los datos del equipo, el problema que presenta, el diagnóstico y la acción o recomendación a seguir. Lleva la firma del responsable de la evaluación.
- 4) **Mantenimiento**.- Se define el mantenimiento como todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.
- 5) **Requerimiento**.- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 6) **Red**.- Es un conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos.
- 7) **Software**.- Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
<p>1) <b>R.M. Nº 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i></p>	1) Servidor de cualquier órgano u órgano desconcentrado
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
<b>Cuando el Requerimiento es por sistema de mesa de ayuda</b>			
1	Recibir el requerimiento de Mantenimiento de Hardware y Software enviado por el usuario al correo de soporte-ogtic@indec.gov.pe.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
2	Registrar, evaluar el requerimiento y asignar el ticket de atención en el Sistema de mesa de ayuda, al Coordinador de Soporte Técnico Informático, continuar con la <b>Actividad 3</b> .	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Cuando el Requerimiento es por documento</b>			
1	Recibir y derivar vía SGD, el memorándum de requerimiento de mantenimiento de hardware y software.	OGTIC	Jefe
2	Evaluar y asignar el ticket de atención al personal de Soporte Técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
3	Evaluar la solitud y el tipo de mantenimiento que se realizará al equipo: - Mantenimiento de Hardware. - Mantenimiento de Software.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Mantenimiento de Hardware</b>			
4	Proceder según la región en donde se encuentra ubicado el equipo al cual se le brindará mantenimiento: - Si el equipo se encuentra en la Región de Lima. - Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático

<b>Cuando el equipo se encuentra en la Región Lima</b>			
5	<p>Verificar el estado del equipo si requiere repuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no requiere repuestos, continuar con la <b>Actividad 6.</b></li> <li>- Si requiere repuestos, ir a la <b>Actividad 8.</b></li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Si no requiere repuestos</b>			
6	Realizar el mantenimiento y verificar la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
7	Registrar el mantenimiento de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si requiere repuestos</b>			
8	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Especificaciones Técnicas.</li> <li>3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Técnico.</li> <li>- Especificaciones Técnicas.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Encargado Especialista en Soporte Técnico Informático y electrónico
9	Recibir el repuesto previa verificación de que cumpla/ las Especificaciones Técnicas, realizar el Mantenimiento de hardware y verificar la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
10	<p>Elaborar el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales, con el cual se le hará llegar el equipo en condiciones operativas.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
11	Registrar el mantenimiento de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático

<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima</b>			
1	Solicitar vía correo electrónico el envío del equipo, acompañado de los documentos siguientes: 1) Memorándum del equipo para el mantenimiento de hardware. 2) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
2	Recibir y derivar vía SGD, el memorándum de mantenimiento de hardware.	OGTIC	Jefe
3	Registrar el requerimiento en la mesa de ayuda, obtener el ticket de atención y designar al personal de soporte técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico y Electrónico
4	Verificar y proceder según la vigencia del equipo: - Si es obsoleto, continuar con la <b>Actividad 5</b> . - Si no es obsoleto, ir a la <b>Actividad 8</b> .	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Si es obsoleto</b>			
5	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe técnico con el cual se sustenta los resultados de la evaluación. 2) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Hoja de movimiento Interno de bienes patrimonial.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático y electrónico
6	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Jefe
7	Registrar el mantenimiento de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del procedimiento</b>			

<b>Si no es obsoleto</b>			
8	<p>Verificar como se realizará el mantenimiento de hardware del equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento de hardware en taller, continuar con la <b>Actividad 9</b>.</li> <li>- Mantenimiento de Hardware tercerizado, ir a la <b>Actividad 16</b>.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Mantenimiento de Hardware en taller</b>			
9	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Especificaciones Técnicas.</li> <li>3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, con el cual se le hace llegar los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Técnico.</li> <li>- Especificaciones Técnicas.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático electrónico
10	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Técnico.</li> <li>- Especificaciones Técnicas.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
<p><b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02 “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02 “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p>			
11	<p>Recibir el repuesto previa verificación de que cumpla las especificaciones técnicas y realizar el mantenimiento de hardware y verificar la operatividad del equipo.</p>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
12	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> <li>2) Proyecto de memorándum dirigido órgano requiriente, con el cual se le hace llegar el equipo operativo y el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento de interno de bienes patrimoniales.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático electrónico

13	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documento, anexando el siguiente documento: - Hoja de movimiento de interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Jefe
14	Registrar el mantenimiento de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Mantenimiento de Hardware tercerizado</b>			
15	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación. 2) Términos de Referencia. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, con el cual se le hace llegar los siguientes documentos: - Informe Técnico. - Términos de Referencia.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático electrónico
16	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico. - Términos de Referencia.	OGTIC	Jefe
<p><b>Va al procedimiento:</b> PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</p>			
<b>Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)</b>			
17	Recibir el equipo por parte de la empresa y realizar las siguientes acciones: - Verificar condiciones y estado. - Realizar pruebas de operatividad. - Acta del trabajo realizado en señal de conformidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático

18	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales. 2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático y electrónico
19	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando el siguiente documento - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Jefe
20	Registrar el mantenimiento de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Mantenimiento de Software</b>			
21	Solucionar remotamente la incidencia identificada mediante un software libre (utilitarios), que pueden ser principalmente las siguientes: • Descartar virus. - Restaurar Software. - Realizar el mantenimiento de Software. • Actualizar el SIGA o SIAF - Realizar las pruebas para verificar el buen funcionamiento del software.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
22	Registrar el mantenimiento de software en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma consigna la fecha la atención e informa al usuario el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			

**Documentos que se generan**

**Cuando el Requerimiento es por documento**

- 1) Memorándum de requerimiento de mantenimiento de hardware y software.
- 2) Mantenimiento que se realizará al equipo:
  - Mantenimiento de Hardware.
  - Mantenimiento de Software.

**Si requiere repuestos**

- 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Especificaciones Técnicas.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe Técnico.
  - Especificaciones Técnicas.
  - Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.

**Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima**

- 1) Memorándum para el mantenimiento de hardware.
- 2) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.

**Si es obsoleto**

- 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Hoja de movimiento Interno de bienes patrimonial.

**Mantenimiento de Hardware en taller**

- 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Especificaciones Técnicas.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, con el cual se anexan los siguientes documentos:
  - Informe Técnico.
  - Especificaciones Técnicas
- 4) Movimiento Interno de bienes patrimoniales.
- 5) Memorándum dirigido órgano requiriente, anexando el siguiente documento:
  - Hoja de movimiento de interno de bienes patrimoniales.

**Mantenimiento de Hardware tercerizado**

- 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Términos de Referencia.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe Técnico
  - Términos de Referencia.

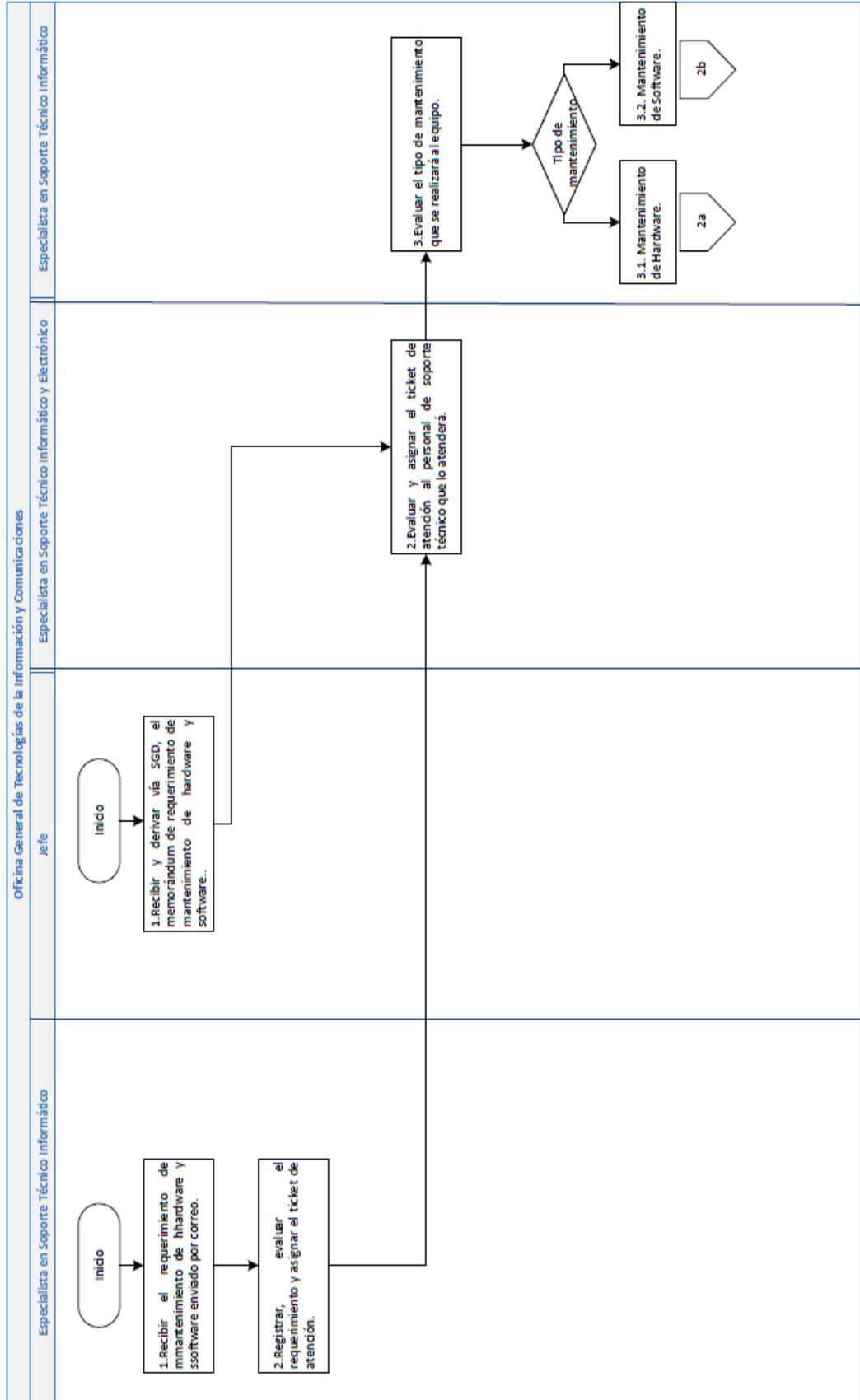
**Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)**

- 1) Acta del Trabajo realizado en señal de conformidad.
- 2) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento:
  - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

**Proceso Relacionado:**

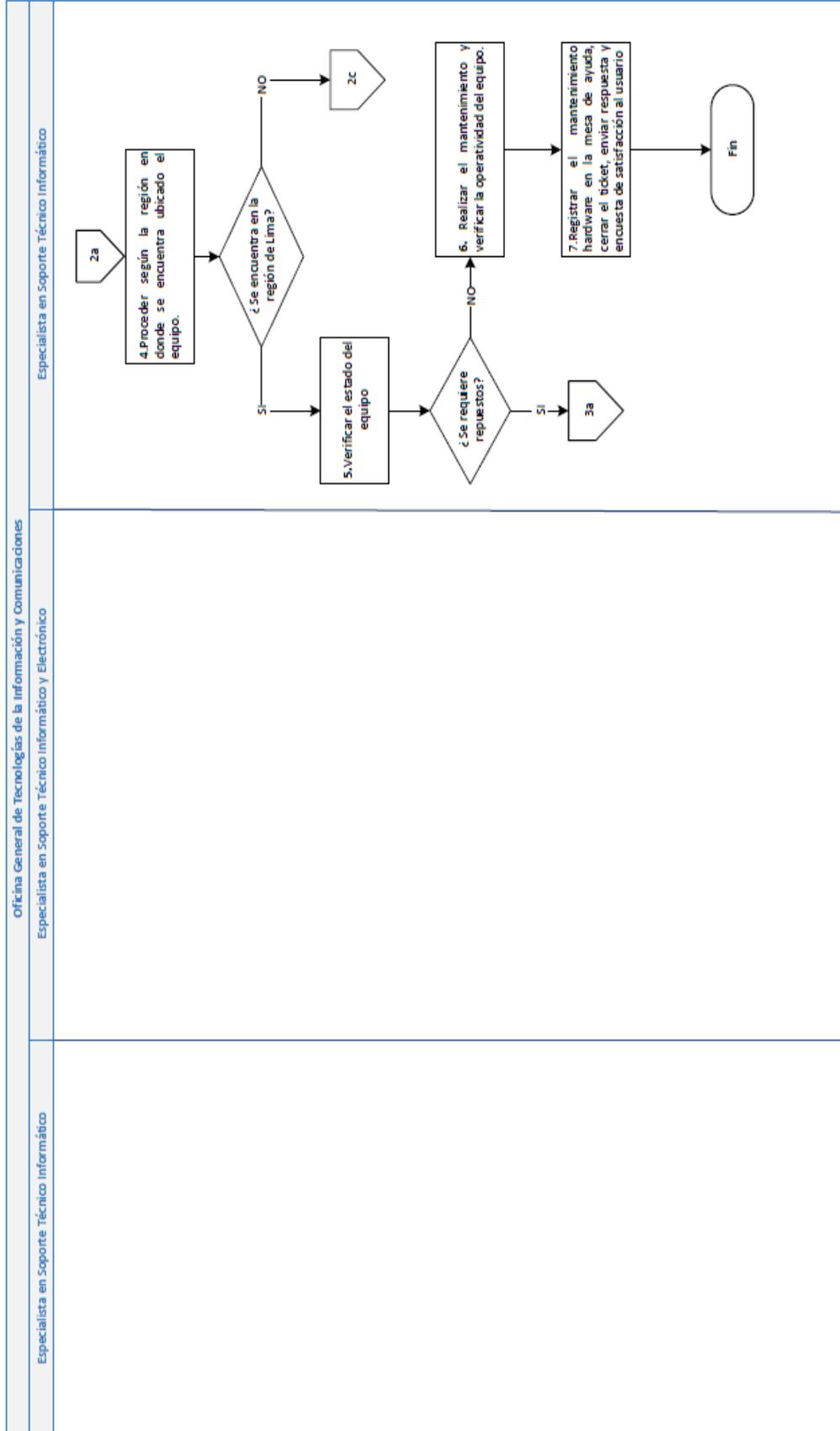
PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
PS 02.03 Gestión de soporte técnico informático

	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código P.5.02.03.01	Versión 02 Jun. 2022 Pág. 1/7
	Organo/Unidad Orgánica Proceso Procedimiento	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Mantenimiento de Hardware y Software		



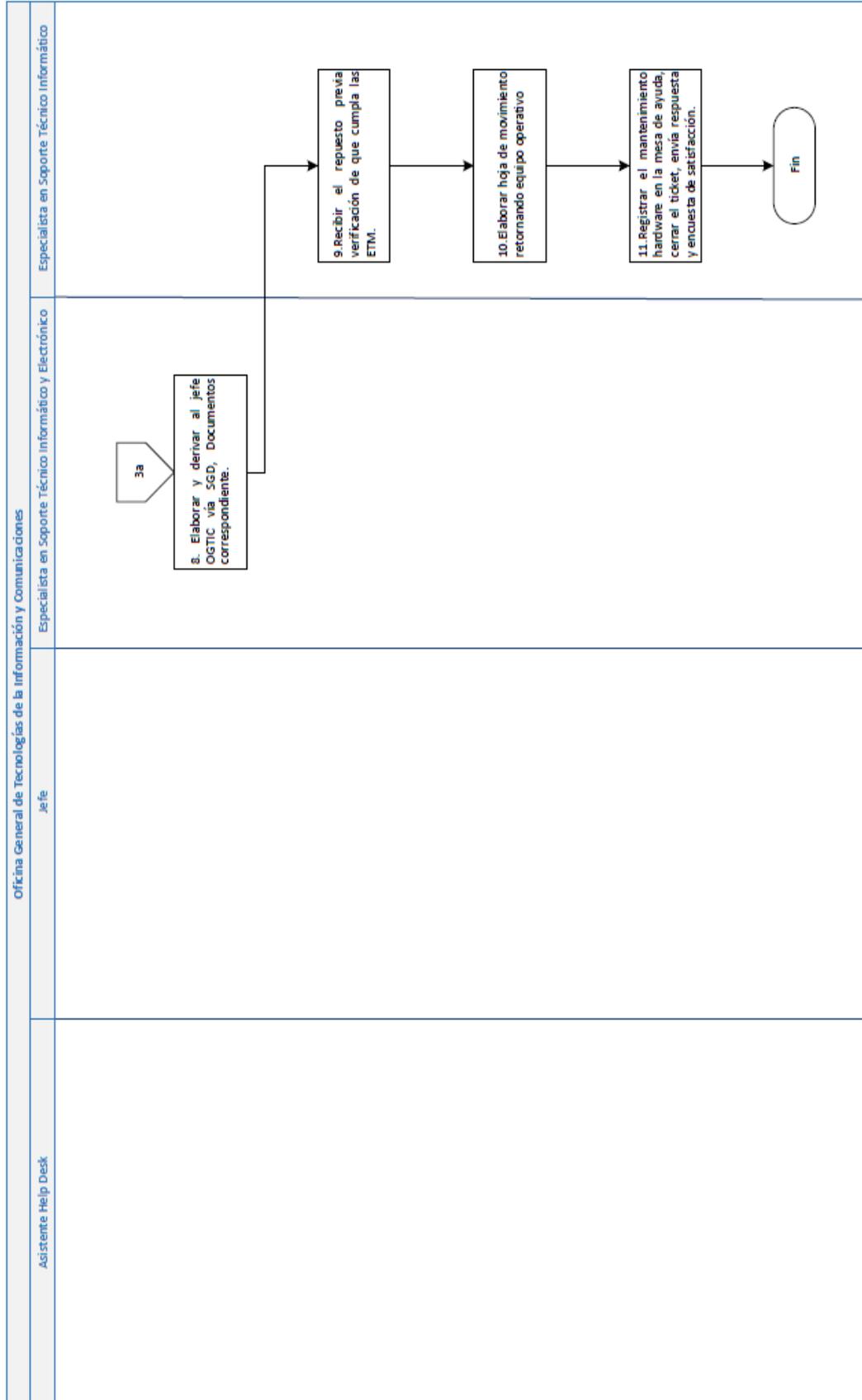


	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica Proceso	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Mantenimiento de Hardware y Software	Código PS.02.03.01	Versión 02
					Jun. 2022
					Pág: 2/7

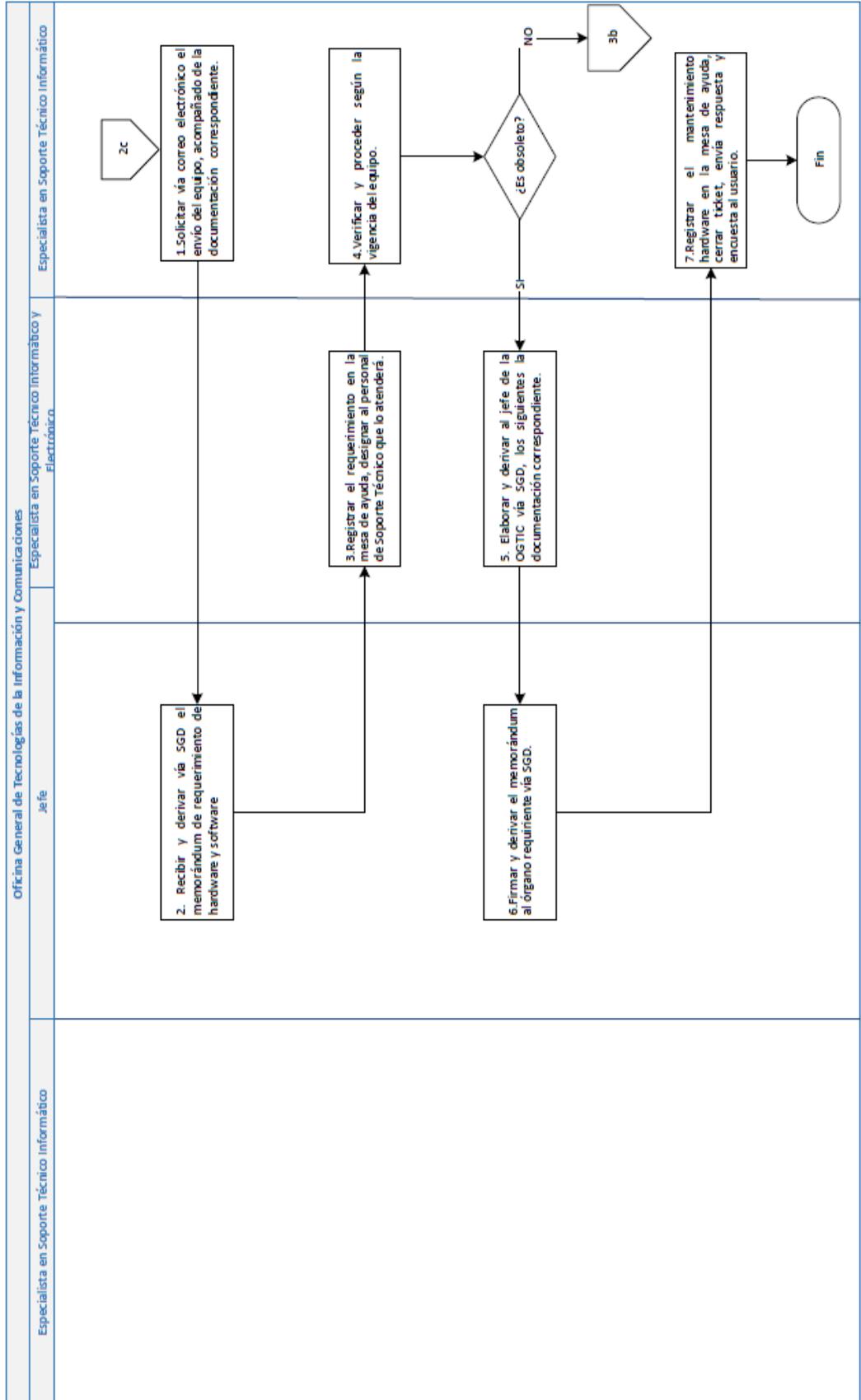




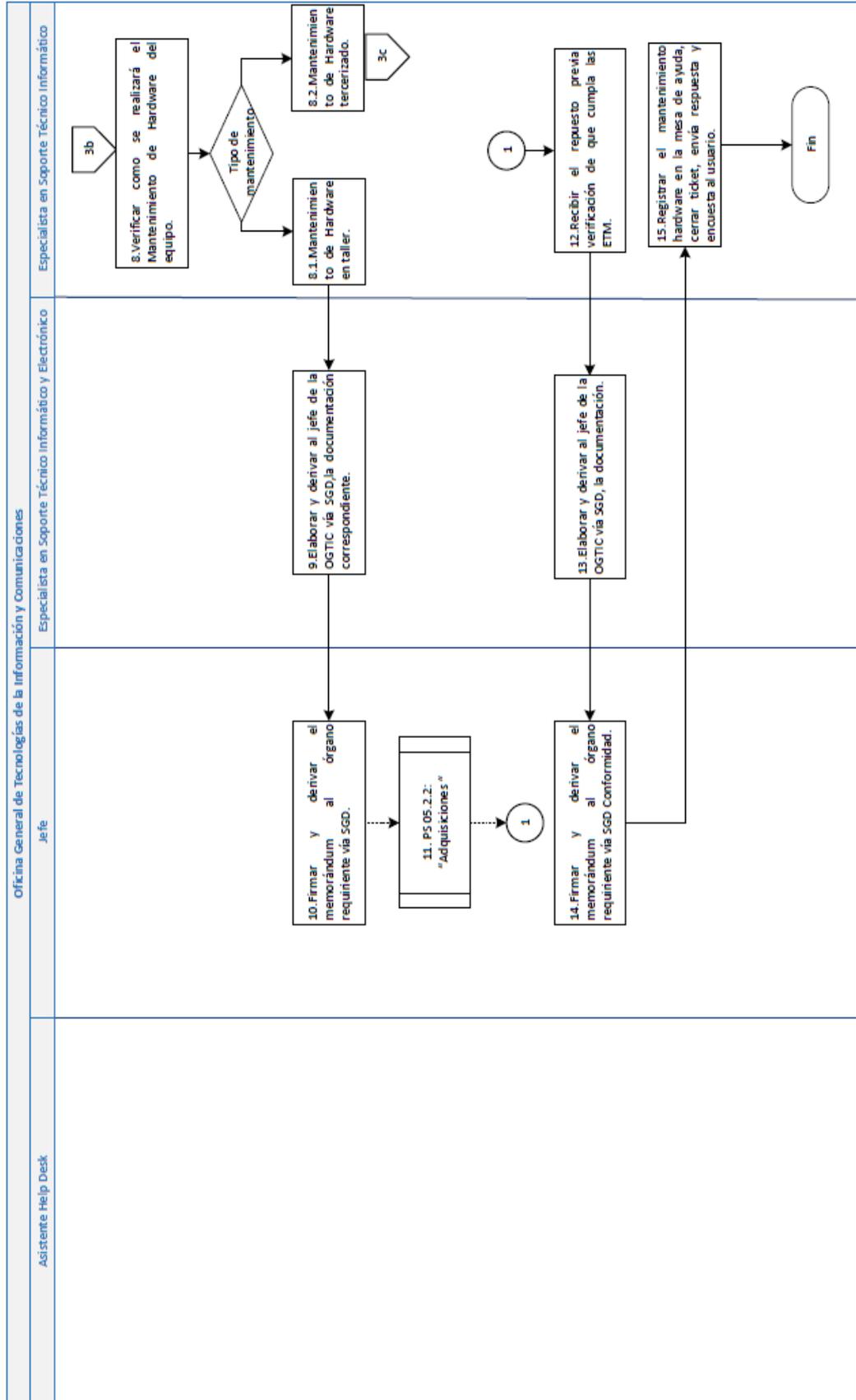
	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica		Versión 02	
		Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Jun. 2022	
Proceso		Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Código	
Procesamiento		Mantenimiento de Hardware y Software		PS-02.03.01	
				Pag. 3/7	



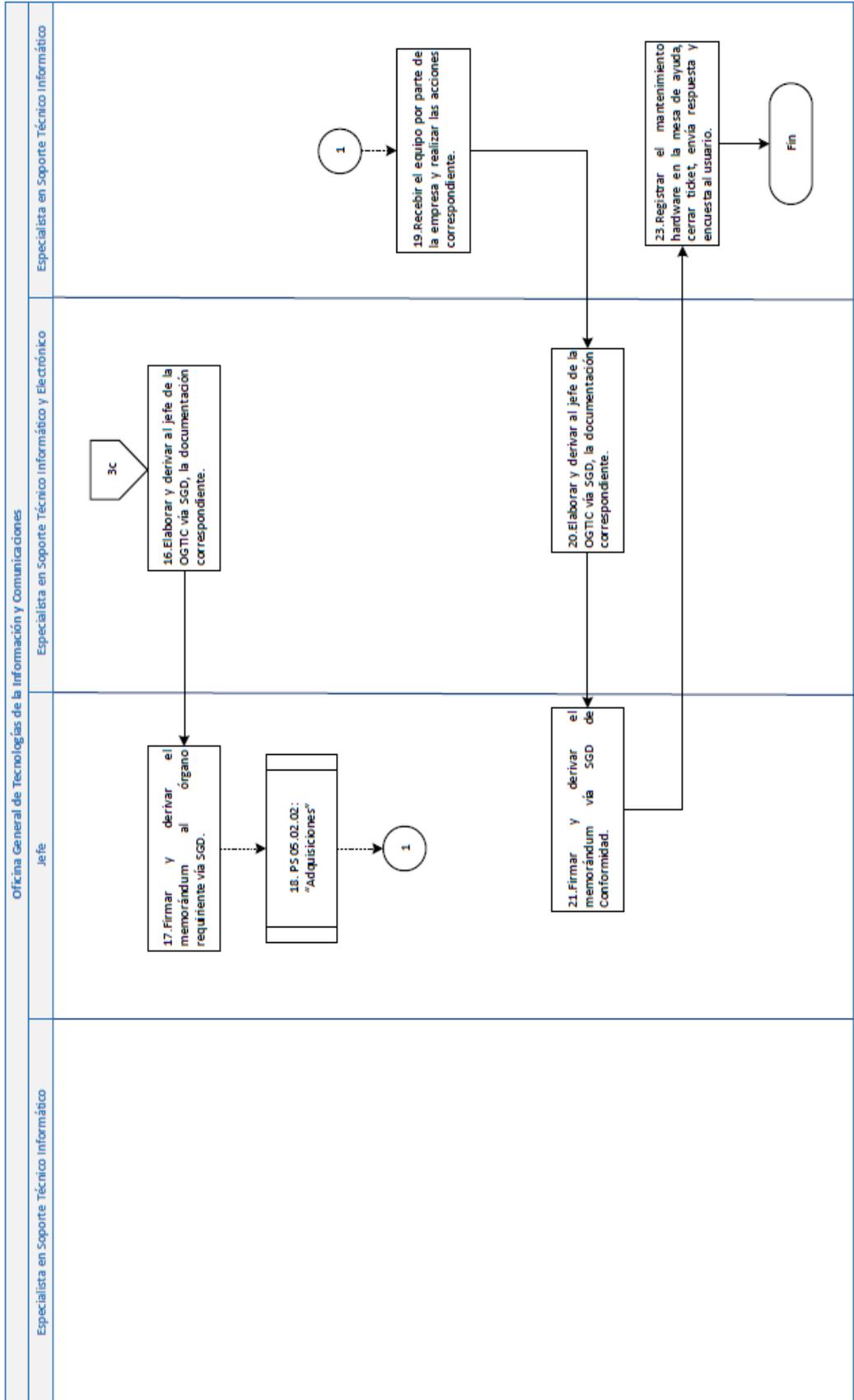
	<b>MAPRO INDECI</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b> Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Código</b> PS 02.03.01	<b>Versión 02</b> Jun. 2022
	<b>Proceso</b> Mantenimiento de Hardware y Software	<b>Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>		
	<b>Procedimiento</b>			Pág. 4/7



	<b>MAPRO INDECI</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b> Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Código</b> PS.02.03.01	<b>Versión 02</b> Jun. 2022
	<b>Proceso</b> Mantenimiento de Hardware y Software	<b>Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	<b>Pág. 5/7</b>	



	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código P.5.02.03.01	Versión 02 Jun. 2022
	Procedimiento	Mantenimiento de Hardware y Software	Pág. 6/7	Pág. 6/7





 INDECI DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código	PS 02.03.01	Versión 02
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Mantenimiento de Hardware y Software			Jun. 2022
						Pág. 7/7

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
Asistente Help Desk	Jefe
	<p>23. Solucionar remotamente la incidencia identificada mediante un software libre.</p> <p>24. Registrar el mantenimiento software en la mesa de ayuda, cerrar ticket, envía respuesta y encuesta al usuario.</p> <p>Fin</p>

### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.03.02	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Soporte de Hardware y Software	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 1 al 4 Incorporación de la normativa numeral 1 al 6
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de la sigla SGD Eliminación de la definición Diagrama de Procesos.
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 7 Eliminación de las Actividades 1 y 3 Incorporación de las Actividades 8 al 25

### Objetivo del Procedimiento

Realizar el soporte técnico al Hardware y Software mediante acciones que permitan configurar, diagnosticar, re instalar el software si fuera necesario, proteger el software, optimizar el sistema y proponer soluciones a los problemas de funcionamiento de la computadora, a fin de asegurar el desarrollo de sus funciones de los usuarios.

### Alcance del Procedimiento:

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, órganos y órganos desconcentrados.

### Base Normativa:

- 1) Ley N° 28612, Adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- 2) D.S. N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y dependencias del sector público. Artículo 1 Software Legal y Artículo 5 Acciones a ser Adoptadas por Las Entidades y Dependencias Públicas.
- 3) D.S. N° 051-2018-PCM, crea el Portal de Software Público Peruano y Establece Disposiciones Adicionales sobre el Software Publico peruano.
- 4) D.S. N° 076-2010-PCM, Estableciendo disposiciones referidas a las adquisiciones de computadoras personales que convoquen las entidades públicas. Artículo 2 Objeto y Alcance de la Norma y Artículo 5 Acciones a ser Adoptadas por Las Entidades y Dependencias Públicas.
- 5) D.L. N° 822, Ley sobre derecho de autor. Artículo 2: Ítem 34 y 41. Capítulo II De los programas de ordenador.
- 6) D.L. N° 1412, Ley del Gobierno Digital. Artículo 2 Ámbito de aplicación y Artículo 3 Definiciones (Tecnologías digitales, entorno digital, servicio digital, canal digital, cuidado digital, gobernanza digital, arquitectura digital).

### Siglas y Definiciones:

#### Siglas

- 1) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 2) **SGD** – Sistema de Gestión Documental

#### Definiciones

- 1) **Hardware.**- Partes físicas, tangibles, de un sistema informático.
- 2) **Informe Técnico.**- Es un documento mediante donde se expone claramente y con cierto detalle, el desarrollo o el resultado de una evaluación técnica efectuada a un equipo, donde se detalla los datos del equipo, el problema que presenta, el diagnóstico y la acción o recomendación a seguir. Lleva la firma del responsable de la evaluación.
- 3) **Movimiento Interno de Bienes Patrimoniales.**- Es un documento donde se detalla los Datos del bien o equipo que se va asignar o cambiar de usuario. Lleva la firma de quien Entrega y el que recibe el bien.
- 4) **Requerimiento.**- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 5) **Red.**- Es un conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos.

- 6) **Software.-** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
- 7) **Soporte Técnico.-** Es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
1) <b>R.M. Nº 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	1) Servidor de cualquier órgano u órgano desconcentrado
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
<b>Cuando el Requerimiento es por sistema de mesa de ayuda</b>			
1	Recibir el requerimiento de Soporte de Hardware y Software enviado por el usuario al correo de soporte-ogtic@indeci.gob.pe.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
2	Registrar, evaluar el requerimiento y asignar el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda, al Coordinador de soporte técnico informático.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Cuando el Requerimiento es por documento</b>			
1	Recibir y derivar el memorándum de requerimiento de soporte de hardware y software vía SGD.	OGTIC	Jefe
2	Evaluar y asignar el ticket de atención al personal de soporte técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático y electrónico
3	Verificar el estado y condición del equipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De identificar la falla en el equipo y tiene garantía vigente.</li> <li>- De identificar alguna falla en el equipo y no tiene garantía vigente.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático

<b>De identificar la falla en el equipo y tiene garantía vigente</b>			
4	Coordinar con la empresa proveedora para el uso de la garantía, vía correo electrónico.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
5	Otorgar la conformidad del servicio de garantía mediante correo electrónico y/o recibir de la empresa proveedora el acta de trabajo por la atención realizada, previa verificación de la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
6	Devolver el equipo al usuario, en condiciones operativas con el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
7	Registrar la atención del requerimiento en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra la fecha de la atención e informar al usuario el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>De identificar alguna falla en el equipo y no tiene garantía vigente</b>			
8	Evaluar el tipo de soporte que se realizará al equipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soporte de Hardware.</li> <li>- Soporte de Software.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Soporte de Hardware</b>			
9	Proceder según la región en donde se encuentra ubicado el equipo al cual se le brindará el soporte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el equipo se encuentra en la Región de Lima.</li> <li>- Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Cuando el equipo se encuentra en la Región Lima</b>			
10	Verificar si requiere repuesto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no requiere repuestos, continuar con la <b>Actividad 11.</b></li> <li>- Si requiere repuestos. Ir a la <b>Actividad 13.</b></li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático



<b>Si no requiere repuestos</b>			
11	Realizar el soporte y verificar la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
12	Registrar el soporte de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si requiere repuestos</b>			
13	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación. 2) Especificaciones Técnicas. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico. - Especificaciones Técnicas.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático y electrónico
14	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe Técnico. - Especificaciones Técnicas.	OGTIC	Jefe
<b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>  <b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>			
15	Recibir el repuesto previa verificación de que cumpla las especificaciones técnicas, realizar el soporte de hardware y verificar la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
16	Elaborar el siguiente documento: - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales, con el cual se le hará llegar el equipo en condiciones operativas.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático

17	Registrar el Soporte de Hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima</b>			
18	Solicitar vía correo electrónico el envío del equipo, acompañado de los documentos siguientes: - Memorándum de remisión del equipo para el soporte de hardware. - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
19	Recibir y derivar vía SGD, el memorándum de remisión del equipo para el soporte de hardware.	OGTIC	Jefe
20	Registrar el requerimiento en la mesa de ayuda, obtener el ticket de atención y designar al personal de soporte técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico y Electrónico
21	Verificar y proceder según la vigencia del equipo: - Si es obsoleto, continuar con la <b>Actividad 22</b> . - Si no es obsoleto. Ir a la <b>Actividad 1</b> .	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Si es obsoleto</b>			
22	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación 2) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático y electrónico



23	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Jefe
24	Registrar el Soporte de Hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Si no es obsoleto</b>			
1	Verificar como se realizará el soporte de hardware del equipo: - Soporte de hardware en taller, continuar en la actividad siguiente. - Soporte de hardware tercerizado, ir a la <b>Actividad 9.</b>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Soporte de Hardware en taller</b>			
2	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación. 2) Especificaciones técnicas. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Especificaciones técnicas.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático electrónico
3	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Especificaciones técnicas.	OGTIC	Jefe

	<p><b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p>		
4	Recibir el repuesto previa verificación de que cumpla las especificaciones técnicas y realizar el soporte de hardware y verificar la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
5	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales. 2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático electrónico
6	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando el siguiente documento: - Hoja de movimiento de bienes patrimoniales.	OGTIC	Jefe
7	Registrar el soporte de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Soporte de Hardware tercerizado</b>			



8	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación. 2) Términos de referencia. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Términos de referencia.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático electrónico
9	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Términos de referencia.	OGTIC	Jefe
<b>Va al procedimiento: PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>			
<b>Viene del procedimiento: PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>			
<b>Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)</b>			
10	Recibir el equipo por parte de la empresa y realizar las siguientes acciones: - Verificar condiciones y estado. - Realizar pruebas de operatividad. - Firmar acta del trabajo realizado en señal de conformidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
11	Elabora y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales. 2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático y electrónico
12	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documento, anexando el siguiente documento: - Hoja de movimiento interno de bienes.	OGTIC	Jefe

13	Registrar el soporte de hardware en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Soporte de Software</b>			
14	Realizar el soporte de software instalando principalmente los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Office.</li> <li>- Todos los programas que debe tener un equipo en el INDECI.</li> </ul> </li> </ul> Realizar las pruebas para verificar el buen funcionamiento del software.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
15	Registrar el soporte de software en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra la fecha de la atención e informa al usuario el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			

**Documentos que se generan**

**Cuando el Requerimiento es por documento**

1) Memorándum de requerimiento de Soporte de Hardware y Software.

**De identificar la falla en el equipo y tiene garantía vigente**

1) Movimiento Interno de bienes patrimoniales.

**Si requiere repuestos**

1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.

2) Especificaciones Técnicas.

3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:

- Informe Técnico.
- Especificaciones Técnicas.

4) Especificaciones Técnicas.

5) Hoja de Movimiento Interno de bienes patrimoniales, con el cual se le hará llegar el equipo en condiciones operativas.

**Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima**

1) Memorándum de remisión del equipo para el Soporte de Hardware.

2) Hoja de Movimiento Interno de bienes patrimoniales.

**Si es obsoleto**

1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.

2) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:

- Informe Técnico.
- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

4) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales firmado.

5) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento:

- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

**Soporte de Hardware tercerizado**

1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.

2) Términos de Referencia.

3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:

- Informe Técnico.
- Términos de referencia.

**Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)**

1) Acta del trabajo realizado en señal de conformidad.

2) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.

3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento:

- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

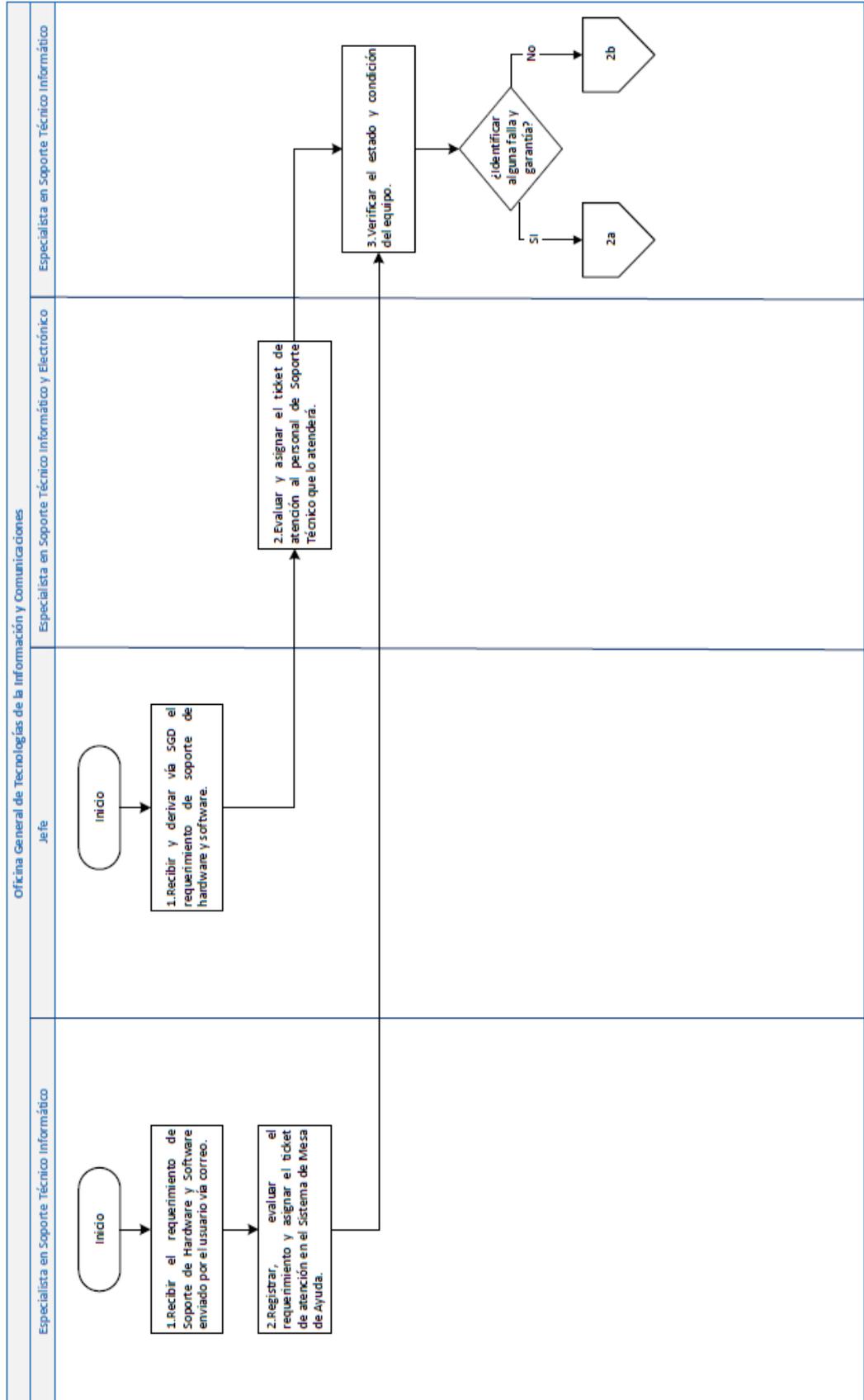
**Proceso Relacionado:**

PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

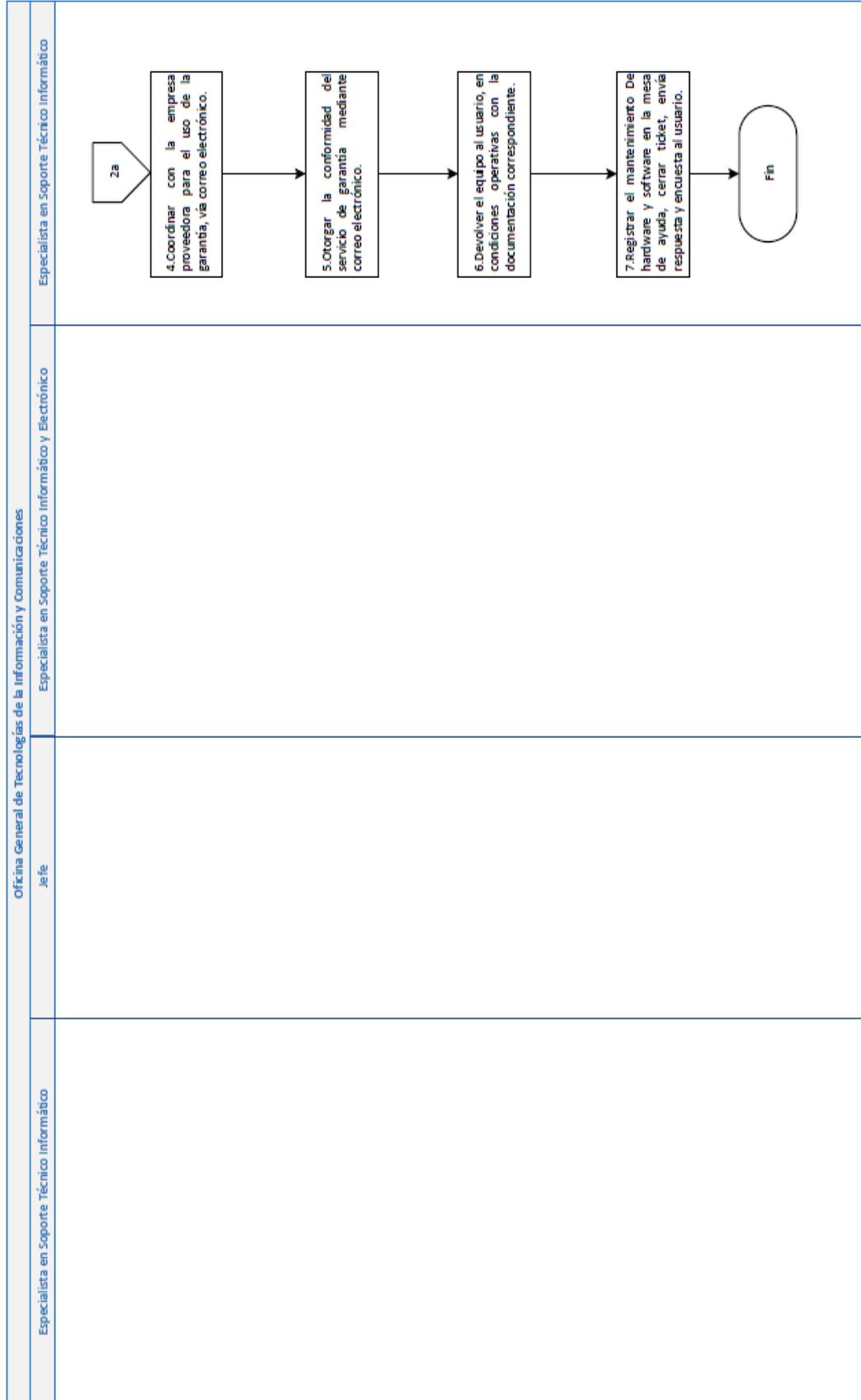
PS 02.03 Gestión de soporte técnico informático



	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Organizativa	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código	Version 02
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	P5.02.05.02	Jun. 2022
		Procedimiento	Soporte de Hardware y Software		Pág. 1/9

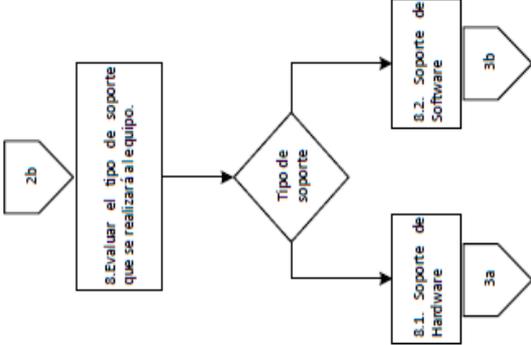


	<b>MIAPRO INDECI</b>	<b>Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Código</b> P-5.02.03.02	<b>Versión 02</b> Jun. 2022
	<b>Procedimiento</b>	<b>Soporte de Hardware y Software</b>	<b>Proceso</b>	<b>Pág. 2/9</b>

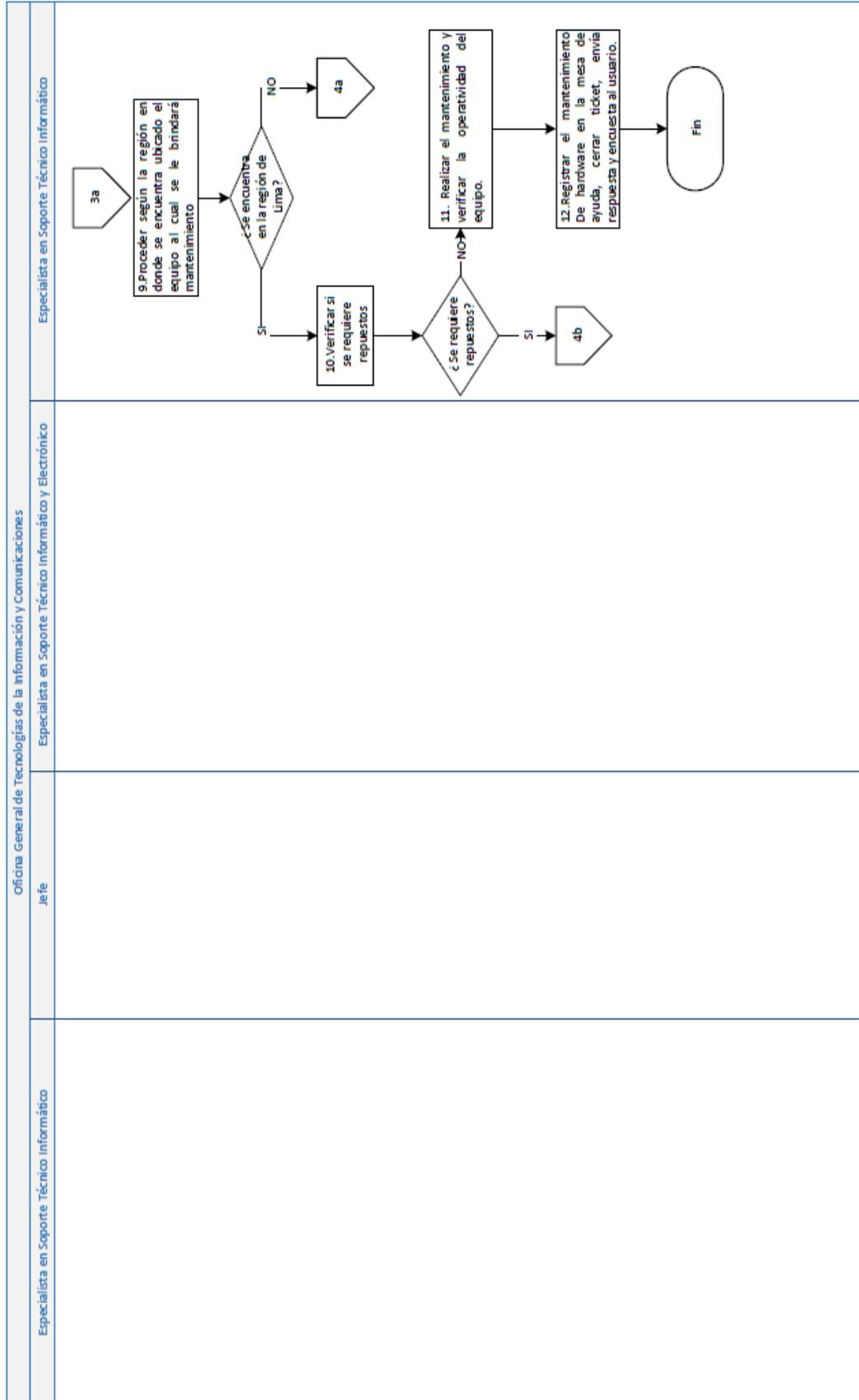




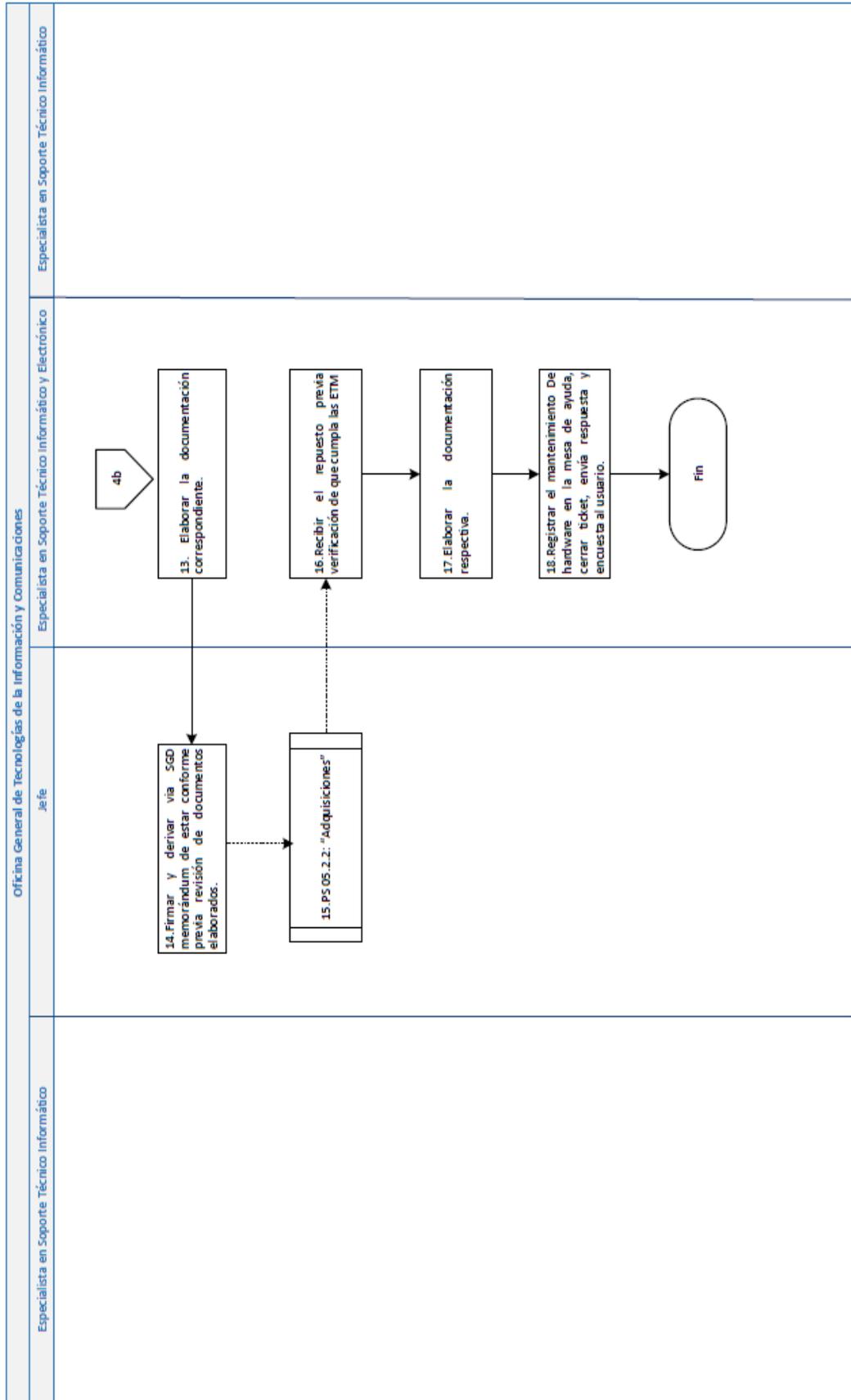
 <b>INDECI</b> DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Soporte de Hardware y Software	Código PS.02.03.02	Version 02
				Jun. 2022
Procedimiento			Pág. 3/9	

Especialista en Soporte Técnico Informático	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Jefe	Especialista en Soporte Técnico Informático y Electrónico	Especialista en Soporte Técnico Informático
			 <pre> graph TD     Start([2b]) --&gt; Eval[8. Evaluar el tipo de soporte que se realizará al equipo.]     Eval --&gt; Tipo{Tipo de soporte}     Tipo --&gt; HW[8.1. Soporte de Hardware]     Tipo --&gt; SW[8.2. Soporte de Software]     HW --&gt; HW_End([3a])     SW --&gt; SW_End([3b])         </pre>

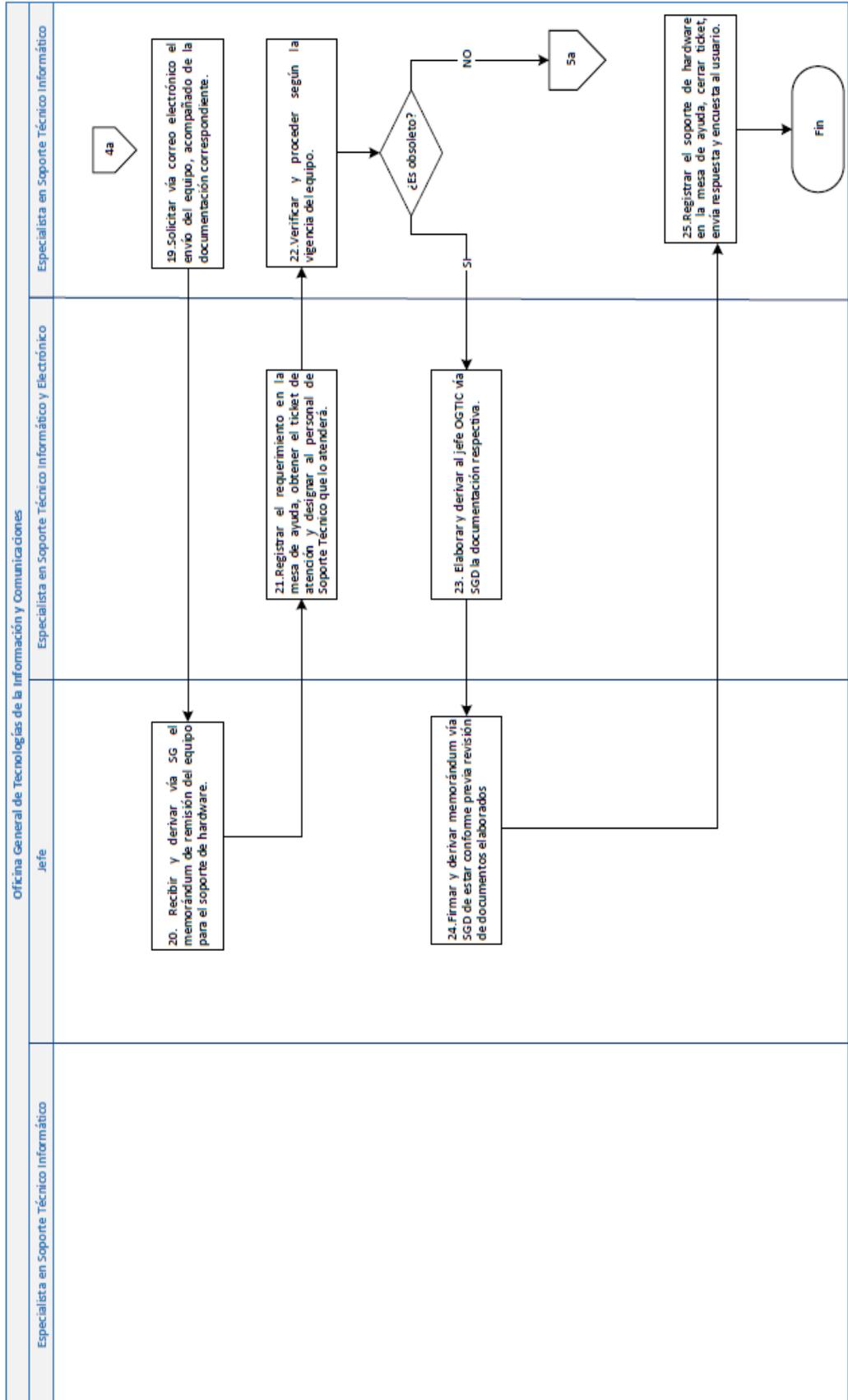
	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código P.5.02.03.02	Versión 02
	Procesamiento	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Soporte de Hardware y Software		Jun. 2022



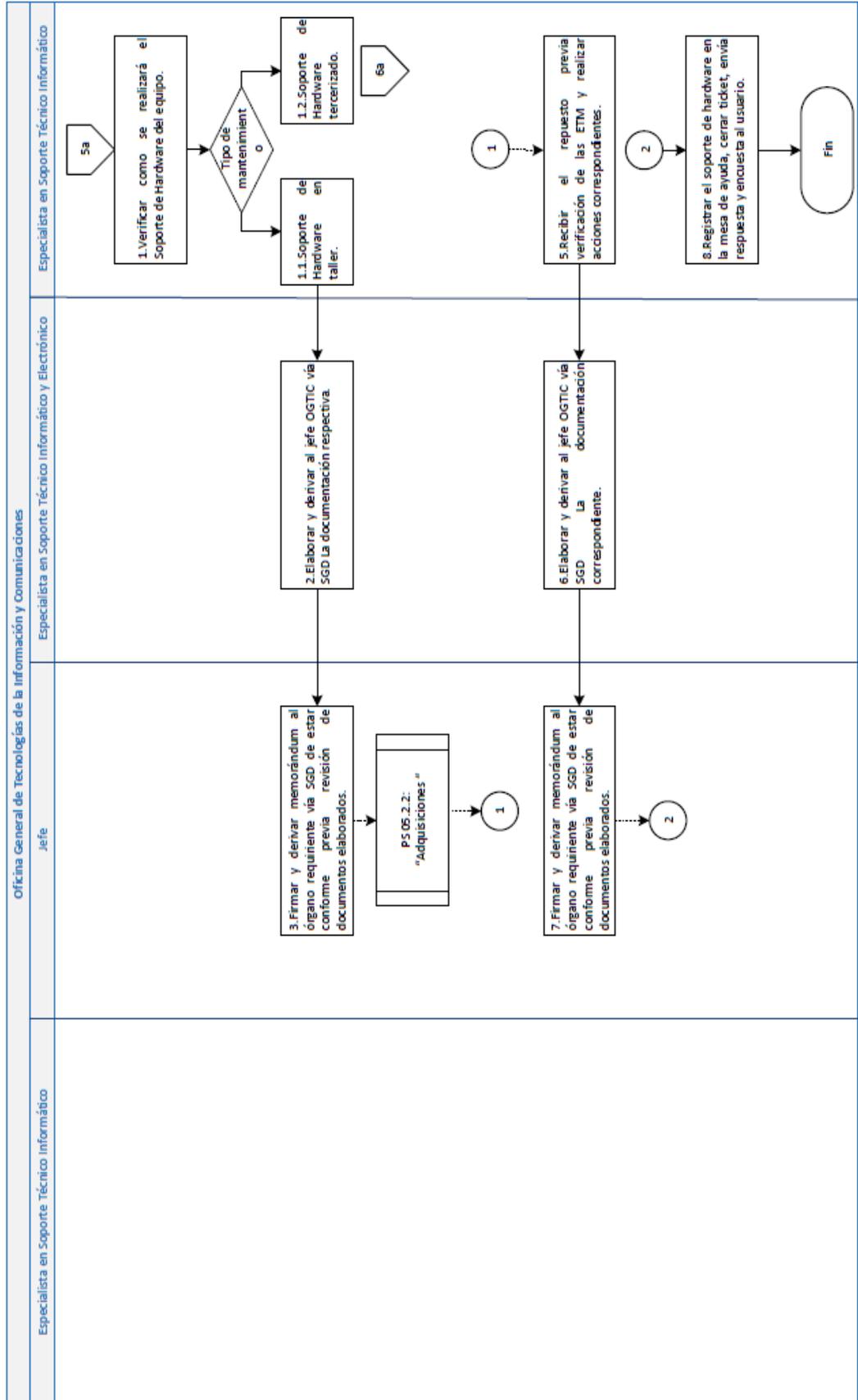
	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.05.02	Versión 02 Jun. 2022
	Procedimiento	Soporte de Hardware y Software		Pág. 5/9



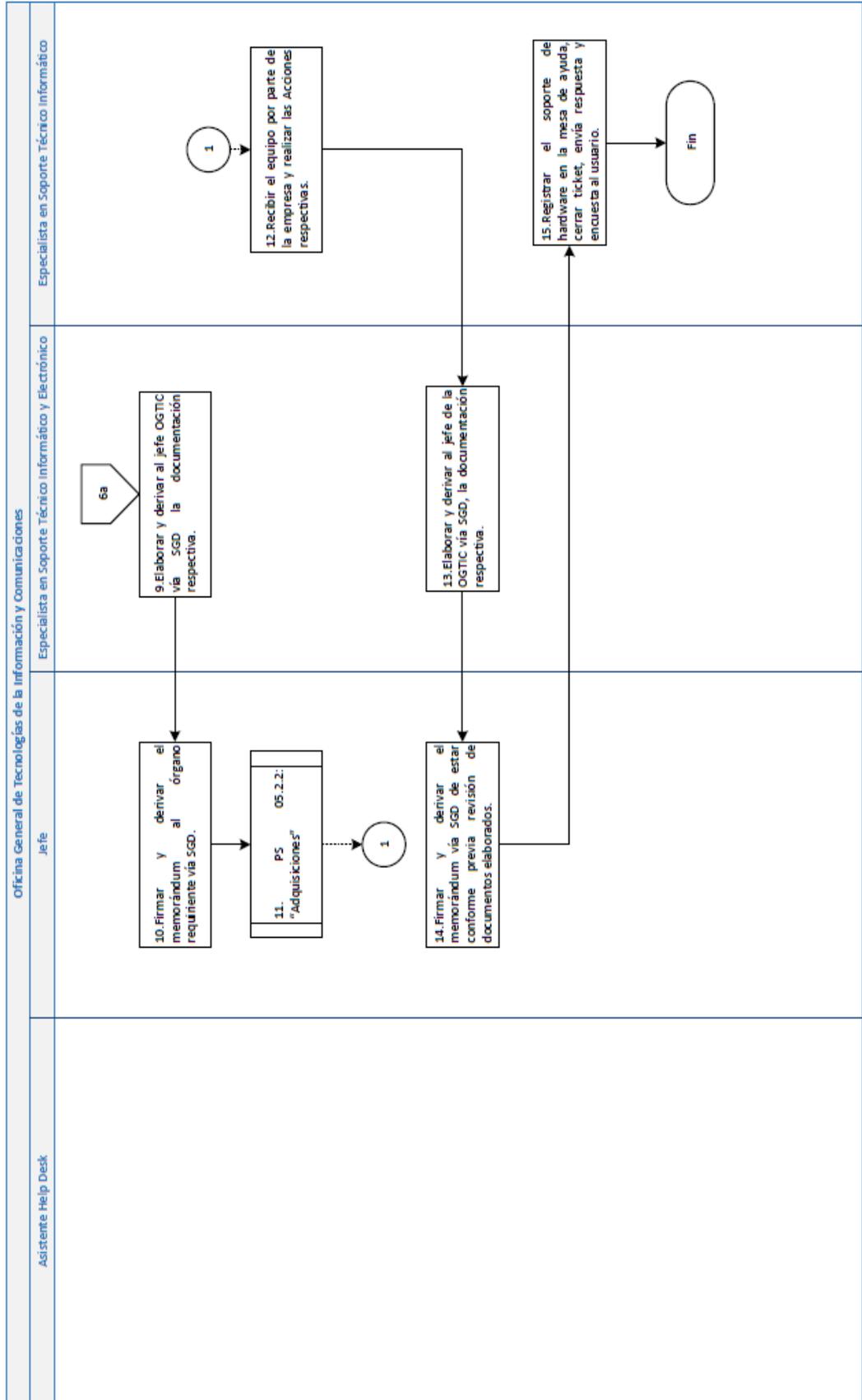
	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Originaria Proceso Procedimiento	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Soporte de Hardware y Software	Código P5.02.03.02	Versión 02 Jun. 2022 Pág. 6/9
--	-----------------	--	--	-----------------------	-------------------------------------



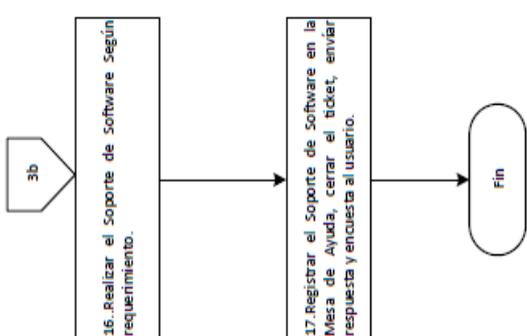
	<b>MAPRO INDECI</b>	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b> Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Código</b> PS 02.03.02	<b>Versión 02</b> Jun. 2022
	<b>Proceso</b> Soporte de Hardware y Software	<b>Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> Soporte de Hardware y Software	<b>Procedimiento</b> Soporte de Hardware y Software	<b>Pág.</b> 7/9



	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código P.5.02.03.02	Versión 02
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Jun. 2022
	Procedimiento	Soporte de Hardware y Software		Pág. 8/9





	<b>MAPRO</b> INDECI	<b>Órgano/Unidad Orgánica</b> Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Código</b> PS 02.03.02	<b>Versión 02</b> Jun. 2022
		<b>Proceso</b> Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<b>Procedimiento</b> Soporte de Hardware y Software	<b>Pág.</b> 9/9
<b>Especialista en Soporte Técnico Informático</b>		<b>Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b> Jefe	<b>Especialista en Soporte Técnico Informático</b>	
			 <pre> graph TD     Start([3b]) --&gt; Step1[16. Realizar el Soporte de Software Según requerimiento.]     Step1 --&gt; Step2[17. Registrar el Soporte de Software en la Mesa de Ayuda, cerrar el ticket, enviar respuesta y encuesta al usuario.]     Step2 --&gt; End([Fin])           </pre>	

### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.03.03	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Soporte Técnico Informático para eventos de la entidad	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 1 al 5
		Incorporación de la normativa numeral 1 al 6
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de la sigla, SGD
		Eliminación de la definición Diagrama de Procesos.
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 7
		Eliminación de las Actividades 1 y 3
		Incorporación de las Actividades 8 al 15

**Objetivo del Procedimiento:**

Realizar el Soporte Técnico Informático solicitado por las direcciones u oficinas durante los eventos programados en la Institución a fin de asegurar la operatividad de los equipos y el buen desarrollo de la actividad.

**Alcance del Procedimiento:**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, órganos y órganos desconcentrados.

**Base Normativa:**

- 1) Ley N° 28612, Adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- 2) D.S. N° 013-2003-PCM, Dictan medidas para garantizar la legalidad de la adquisición de software en entidades y dependencias del sector público. Artículo 1 Software Legal y Artículo 5 Acciones a ser Adoptadas por Las Entidades y Dependencias Públicas.
- 3) D.S. N° 051-2018-PCM, crea el Portal de Software Público Peruano y Establece Disposiciones Adicionales sobre el Software Publico peruano.
- 4) D.S. N° 076-2021-PCM, establecimiento disposiciones referidas a las adquisiciones de computadoras personales que convoquen las entidades públicas. Artículo 2 objeto y alcance de la Norma y Artículo 5 acciones a ser adoptadas por las entidades y dependencias Públicas.
- 5) D.L. N° 822, Ley sobre derecho de autor. Artículo 2: Ítem 34 y 41. Capítulo II De los programas de ordenador
- 6) D.L. N° 1412, Ley del Gobierno Digital. Artículo 2 Ámbito de aplicación y Artículo 3 Definiciones (Tecnologías digitales, entorno digital, servicio digital, canal digital, cuidado digital, gobernanza digital, arquitectura digital).

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas**

- 1) OGTIC - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 2) SGD – Sistema de Gestión Documental

**Definiciones**

- 1) **Clave de acceso ID.-** Conjunto de caracteres alfanuméricos los cuales sirven para identificar a un usuario para su acceso a algún sistema.
- 2) **Hardware.** - Partes físicas, tangibles, de un sistema informático.
- 3) **Plataforma ZOOM.-** Una herramienta para Video Conferencias en la nube.
- 4) **Red.-** Es un conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos.
- 5) **Requerimiento.-** Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 6) **Software.-** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
- 7) **Videoconferencia.-** Es una comunicación que se establece a través de una red de telecomunicaciones y que implica la transmisión de sonido e imagen.

**Requisitos para iniciar el procedimiento:**

Descripción del requisito	Fuente
<p>1) <b>R.M. N° 041-2017-PCM</b>  <b>Artículo 1.-</b>  <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición”, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i></p>	1) Servidor de cualquier órgano u órgano desconcentrado
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
<b>Cuando el Requerimiento es por sistema de mesa de ayuda</b>			
1	Recibir el requerimiento de soporte técnico informático para eventos de la institución enviado por el usuario al correo de soporte-ogtic@indec.gov.pe.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
2	Registrar, evaluar el requerimiento y asignar el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda, al coordinador de soporte técnico informático. Ir a la <b>Actividad 4.</b>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Cuando el Requerimiento es por documento</b>			
1	Recibir y derivar vía SGD, el memorándum de requerimiento de soporte informático para eventos de la Institución.	OGTIC	Jefe
2	Evaluar y asignar el ticket de atención al personal de soporte técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
3	Programar las actividades de Soporte técnico Informático de acuerdo al requerimiento del usuario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones virtuales videoconferencias (completamente virtual o mixtas).</li> <li>- Reunión de trabajo de la entidad y/o otras entidades.</li> <li>- Simulaciones o simulacros.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Reuniones virtuales – videoconferencias</b>			

4	<p><b>Videoconferencias-completamente virtual</b>  Programar la reunión de videoconferencia en la plataforma Zoom, registrar los datos de acuerdo al requerimiento (grabado, con sala de espera, co-administrador) y obtener las credenciales de acceso a la sala virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Link de acceso directo.</li> <li>- ID y contraseña.</li> <li>- Número para acceso a través de móviles y teléfono fijo.</li> </ul> <p><b>Videoconferencia Mixta</b>  Adicionalmente según se requiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar el proyector y Laptop (equipo de soporte informático).</li> <li>- Encender el televisor e instalar el equipo de amplificación: micrófono y parlantes (equipo de telecomunicaciones).</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
5	Remitir al usuario las credenciales de acceso a la sala virtual.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
6	Brindar el apoyo de soporte técnico informático que se requiera durante el desarrollo de la videoconferencia en la fecha, día y hora indicada.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
7	Registrar el soporte técnico informático en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin de Procedimiento</b>			
<b>Reunión de trabajo de la entidad y/o otras entidades</b>			

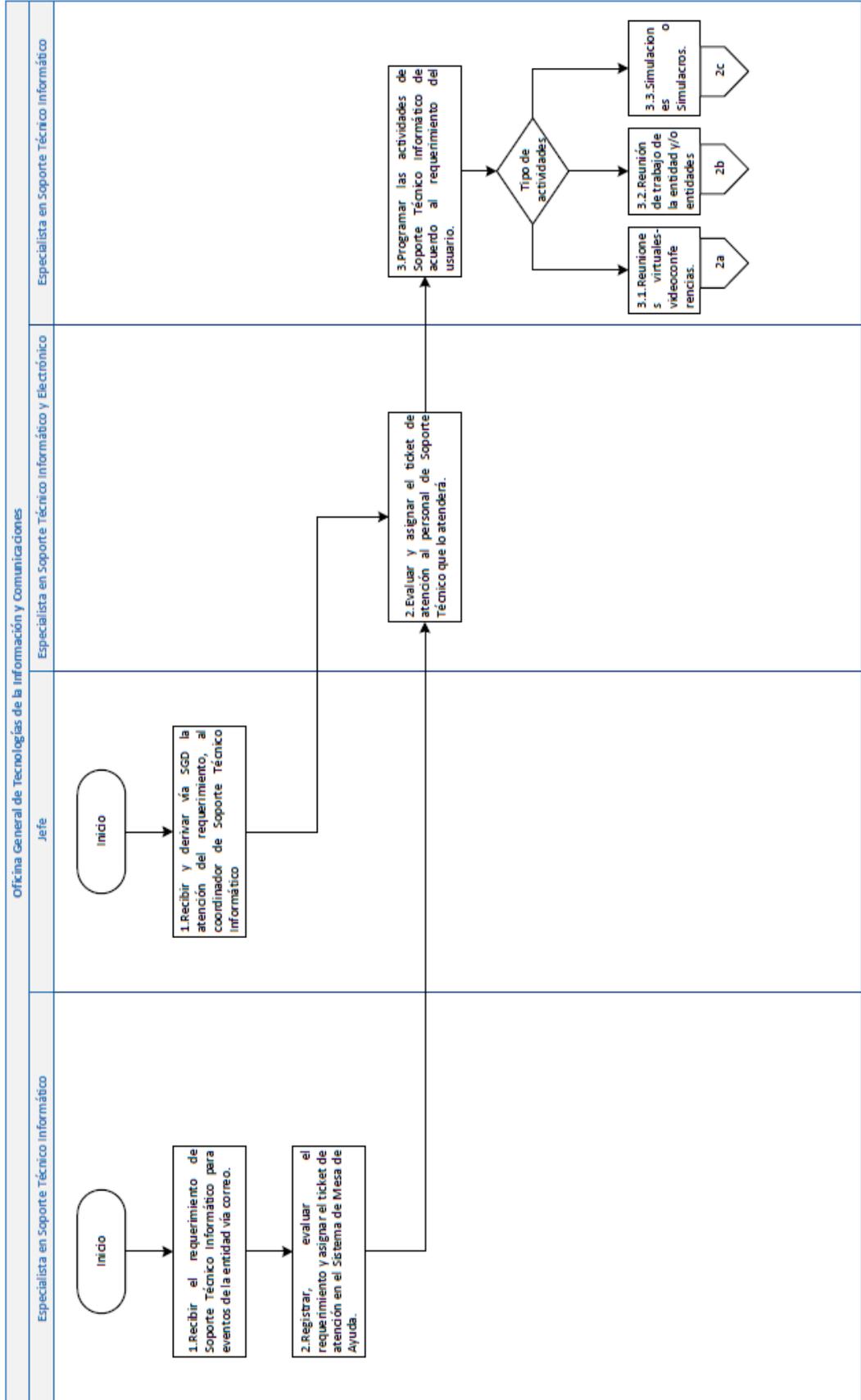
8	<p>Coordinar con el usuario respecto a las precisiones de la reunión a desarrollarse, sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar (dentro o fuera de la sede) para que el personal de la OGTIC gestione el traslado del bien y el usuario gestione el servicio de movilidad.</li> <li>- Presentación de exposición.</li> <li>- Presentación de video.</li> <li>- Servicio de internet.</li> <li>- Presentador y pasador de diapositivas con puntero laser.</li> <li>- Micrófonos adicionales y micrófono solapero.</li> <li>- Programa de la reunión.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Traslado de equipos (fuera de la sede)</b>			
9	Llenar los datos de los equipos de cómputo en el Formato N° 2 - Salida de Bienes Inmuebles del INDECI al exterior, como mínimo dos (02) días de anticipación.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
10	Brindar Soporte Técnico informático durante el desarrollo de la reunión en la fecha y hora indicada, previa instalación de los equipos el día hábil previo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
11	Registrar el soporte técnico informático en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Simulaciones o Simulacros</b>			
12	<p>Evaluar el Plan de simulación o simulacro y coordinar con la Dirección de Preparación y Respuesta los detalles de las actividades que son responsabilidad de OGTIC sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar (fuera de la sede) para que el personal de la OGTIC gestione el traslado del bien y el usuario gestione el servicio de movilidad.</li> <li>- Entidades participantes.</li> <li>- Datos de contacto.</li> <li>- Destinatarios de los reportes.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático

<b>Traslado de equipos (fuera de la sede)</b>			
13	Llenar los datos de los equipos de cómputo en el formato N° 2 - salida de bienes inmuebles del INDECI al exterior, como mínimo dos (02) días de anticipación.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
14	Brindar soporte técnico informático durante el desarrollo de la simulación o simulacro en la fecha y hora indicada, previa instalación de los equipos el día hábil previo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
15	Registrar el soporte técnico informático en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico Informático
<b>Fin del Procedimiento</b>			

<b>Documentos que se generan</b>
<p><b>Cuando el Requerimiento es por documento</b> Memorándum de requerimiento de soporte informático para eventos de la Institución.</p> <p><b>Traslado de equipos (fuera de la sede)</b> Formato N° 2 - Salida de Bienes Inmuebles del INDECI al exterior.</p> <p><b>Simulaciones o Simulacros</b> Plan de simulación o simulacro donde se detallan las actividades que son responsabilidad de OGTIC sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato N° 2 - Salida de Bienes Inmuebles del INDECI al exterior.</li> </ul> <p><b>Traslado de equipos (fuera de la sede)</b> Formato N° 2 - Salida de Bienes Inmuebles del INDECI al exterior.</p>

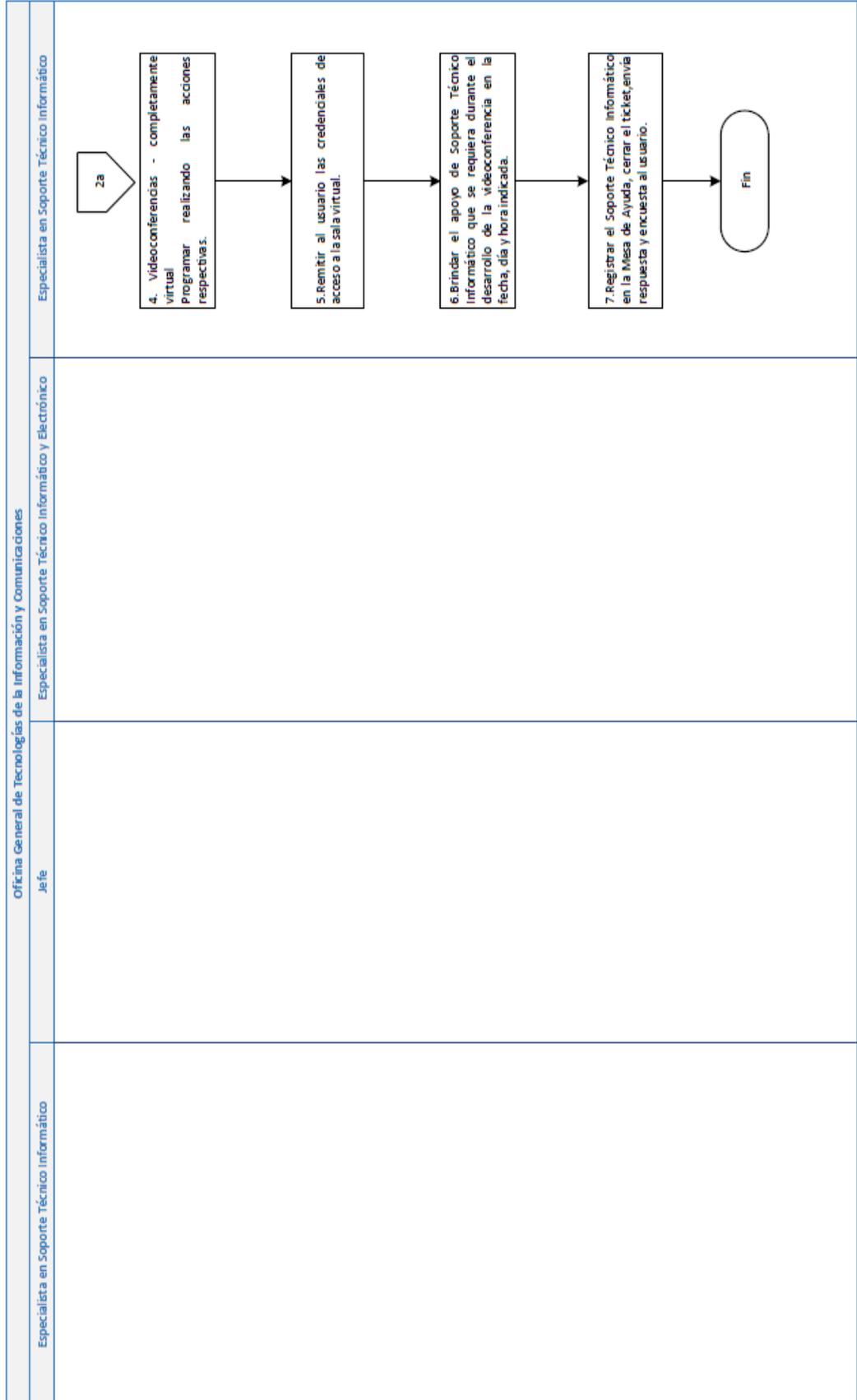
<b>Proceso Relacionado:</b>
<p>PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p> <p>PS 02.03 Gestión de soporte técnico informático</p>

	<b>MAPRO INDECI</b>	<b>Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	<b>Versión 02</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</b>	<b>Jun. 2022</b>
	<b>Procedimiento</b>	<b>Soporte Técnico Informático para eventos de la Institución</b>	<b>Pág. 1/4</b>



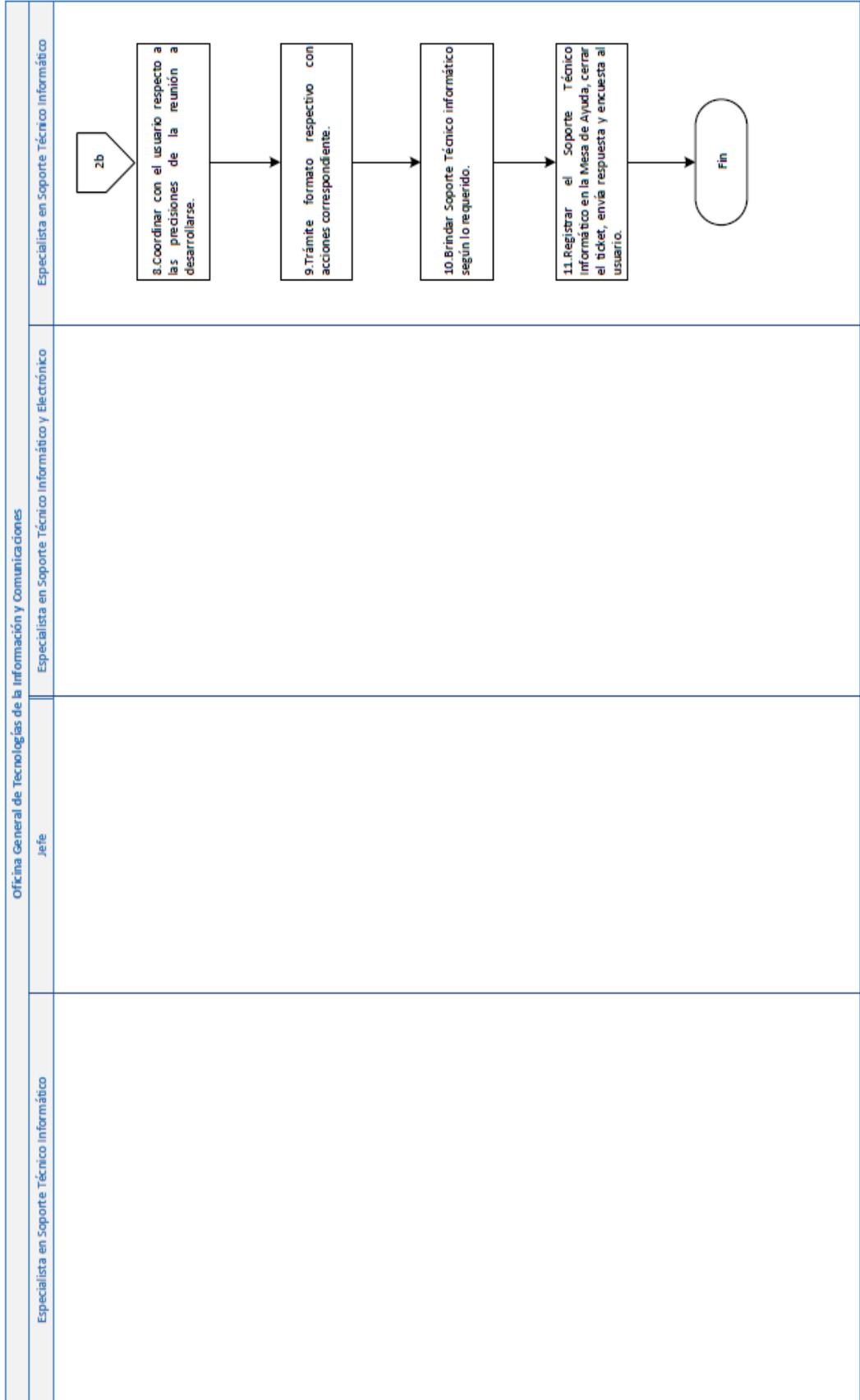


	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Organizativa	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código	Versión 02
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	PS 02.03.03	Jun. 2022
		Procedimiento	Soporte Técnico Informático para eventos de la institución		Pág. 2/4



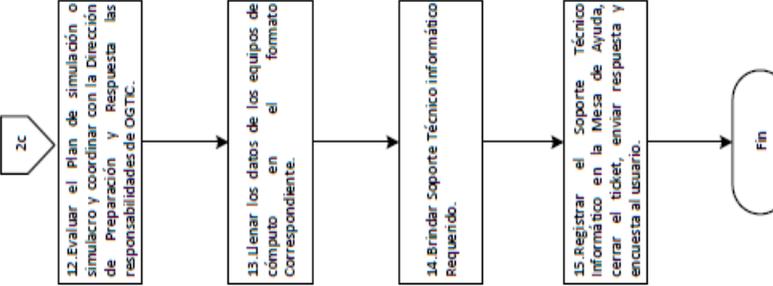


	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS.02.03.03	Versión 02
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Jun. 2022
	Procedimiento	Soporte Técnico Informático para eventos de la Institución		Pág. 3/4





	MIAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS.02.03.03	Versión 02
	Proceso Procedimiento	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Soporte Técnico Informático para eventos de la Institución		Jun. 2022 Pág. 4/4

Especialista en Soporte Técnico Informático	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Jefe	Especialista en Soporte Técnico Informático y Electrónico	Especialista en Soporte Técnico Informático
			<p>2c</p>  <pre> graph TD     Start([2c]) --&gt; Step12[12. Evaluar el Plan de simulación o simulacro y coordinar con la Dirección de Preparación y Respuesta las responsabilidades de OGTC.]     Step12 --&gt; Step13[13. Llenar los datos de los equipos de cómputo en el formato correspondiente.]     Step13 --&gt; Step14[14. Brindar Soporte Técnico Informático Requerido.]     Step14 --&gt; Step15[15. Registrar el Soporte Técnico Informático en la Mesa de Ayuda, cerrar el ticket, enviar respuesta y encuesta al usuario.]     Step15 --&gt; End([Fin])           </pre>

**Ficha de Procedimiento**

<b>Código:</b> PS 02.04.01	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Mantenimiento de los equipos de comunicación	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la información y comunicaciones	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 2
		Incorporación de la normativa numeral 2 y 3
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de la sigla SGD. 3, 7 y 8
		Eliminación de la definición Diagrama de Procesos.3, 7 y 8
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 6
		Eliminación de las Actividades 1 y 3
		Incorporación de las Actividades 7 al 22

**Objetivo del Procedimiento:**

Realizar el mantenimiento de los equipos de comunicaciones, solicitado por los órganos y órganos desconcentrados del INDECI, a efectos de asegurar su operatividad y buen funcionamiento.

**Alcance del Procedimiento:**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, órganos y órganos desconcentrados.

**Base Normativa:**

- 1) D.S. N° 051-2010- MTC, Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en emergencia
- 2) R.J. N° 157-2018-INDECI, Directiva N° 008-2018-INDECI formulación de informes técnicos emitidos por los órganos y unidades orgánicas del INDECI
- 3) R.J. N° 245-2017-INDECI, 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

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas**

- 1) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la información y comunicaciones
- 2) **SGD** - Sistema de Gestión Documental

**Definiciones**

- 1) **Comunicación.**- Es un conjunto de medios que sirve para poner en contacto lugares o personas, especialmente los servicios de: radio enlace, telefonía fija y móvil, telefonía satelital, equipos de amplificación, faxes y equipo broadcasting.
- 2) **Equipos de amplificación de sonido.**- Es un sistema de refuerzo de sonido, que consiste en la combinación de micrófonos, procesadores de señal, amplificadores y alta voces, que aumenta la intensidad de sonido pre grabado o en vivo.
- 3) **Especificaciones Técnicas.**- Es la descripción de las características técnicas y las condiciones en que debe ejecutarse la adquisición de un bien, señalando compromisos y responsabilidades.
- 4) **Hoja de movimiento de Bienes.**- Es un documento donde se detalla los datos del bien o equipo que se va asignar o cambiar de usuario. Lleva la firma de quien entrega y el que recibe el bien.
- 5) **Informe técnico.**- Es un documento mediante donde se expone claramente y con cierto detalle, el desarrollo o el resultado de una evaluación técnica efectuada a un equipo, donde se detalla los datos del equipo, el problema que presenta, el diagnóstico y la acción o recomendación a seguir. Lleva la firma del responsable de la evaluación.
- 6) **Mantenimiento.**- Se define como todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.
- 7) **Mantenimiento Correctivo.**- Se denomina aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos para corregirlos o repararlos.

- 8) **Mantenimiento Preventivo.**- Es el destinado a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y limpieza que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.
- 9) **Requerimiento.**- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 10) **Términos de Referencia.**- Contienen las especificaciones técnicas, objetivos y estructura de cómo ejecutar un determinado estudio, trabajo, proyecto, comité, conferencia, negociación, etc. Describe el ámbito espacial donde ha de ejecutarse el estudio o trabajo.
- 11) **Tercerización.**- O subcontratación, es una práctica llevada a cabo por una organización, cuando contrata a otra firma para que preste un servicio que, en un principio debería ser brindado por ella misma, este proceso suele realizarse con el objeto de reducir costos.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
1) <b>R.M. Nº 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	1) Servidor de cualquier órgano u órgano desconcentrado
2) Requerimiento de usuarios	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
<b>Cuando el Requerimiento es por sistema de mesa de ayuda</b>			
1	Recibir el requerimiento de mantenimiento de los equipos de comunicaciones enviado por el usuario al correo de soporte-ogtic@indeci.gob.pe.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
2	Registrar, evaluar el requerimiento y asignar el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda, al Coordinador en soporte técnico de comunicaciones.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Cuando el Requerimiento es por documento</b>			
1	Recibir y derivar el memorándum de requerimiento de mantenimiento de equipos de comunicación.	OGTIC	Jefe
2	Evaluar y asignar el ticket de atención al personal de soporte técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)

3	<p>Proceder según la región en donde se encuentra ubicado el equipo (radio enlace, telefonía fija, móvil y satelital, equipos de amplificación, faxes y equipo broadcasting), al cual se le brindará mantenimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el equipo se encuentra en la Región de Lima.</li> <li>- Si el equipo se encuentra en una Región diferente de Lima.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Cuando el equipo se encuentra en la Región Lima</b>			
4	<p>Dirigirse al lugar dónde se encuentra el equipo y evaluar el tipo de mantenimiento que requiere y proceder según corresponda de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si requiere mantenimiento preventivo.</li> <li>- Si requiere mantenimiento correctivo.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Mantenimiento Preventivo</b>			
5	<p>Verificar si para el mantenimiento preventivo del equipo requiere repuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no requiere repuestos, continuar con la <b>Actividad 6.</b></li> <li>- Si requiere repuestos, ir a la <b>Actividad 8.</b></li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Si no requiere repuestos</b>			
6	Realizar el mantenimiento preventivo y verificar la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
7	Registrar el mantenimiento preventivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si requiere repuestos</b>			
8	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Especificaciones Técnicas.</li> <li>3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Técnico.</li> <li>- Especificaciones Técnicas.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones (Coordinador)

9	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Técnico.</li> <li>- Especificaciones Técnicas.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
<p><b>Va al procedimiento:</b>  <b>PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p> <p><b>Viene del procedimiento:</b>  <b>PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p>			
10	Recibir el repuesto previa verificación de que cumpla las especificaciones técnicas, realizar el mantenimiento de preventivo y verificar la operatividad del equipo.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
11	Elaborar el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales, con el cual se le hará llegar el equipo en condiciones operativas.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
12	Registrar el mantenimiento preventivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Mantenimiento Correctivo</b>			
1	Verificar y proceder según la vigencia del equipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es obsoleto, continuar con la <b>Actividad 2.</b></li> <li>- Si no es obsoleto, ir a la <b>Actividad 5.</b></li> </ul>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Si es obsoleto</b>			



2	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación. 2) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales. 3) Relación de bienes y accesorios para su internamiento y baja correspondiente. 4) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales. - Relación de bienes y accesorios.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
3	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales. - Relación de bienes y accesorios.	OGTIC	Jefe
4	Registrar el mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si no es obsoleto</b>			
5	Verificar como se realizará el Mantenimiento Correctivo del equipo: - Mantenimiento correctivo en taller, continuar con la <b>Actividad 6</b> . - Mantenimiento correctivo tercerizado, ir a la <b>Actividad 13</b> .	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Mantenimiento Correctivo en taller</b>			

6	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Especificaciones técnicas.</li> <li>3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Especificaciones técnicas.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones (Coordinador)
7	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Especificaciones técnicas.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
	<p><b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</b></p>		
8	<p>Recibir el repuesto previa verificación de que cumpla las Especificaciones Técnicas y realizar el mantenimiento correctivo y verificar la operatividad del equipo.</p>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
9	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales formato 1.</li> <li>2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)
10	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión del documento, anexando el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul>	OGTIC	Jefe

11	Registrar el mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda, en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Mantenimiento Correctivo tercerizado</b>			
12	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación. 2) Términos de referencia. 3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Términos de referencia.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones (Coordinador)
13	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando los siguientes documentos: - Informe técnico. - Términos de referencia.	OGTIC	Jefe
<b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>			
<b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>			
<b>Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)</b>			
14	Recibir el equipo por parte de la empresa y realizar las siguientes acciones: - Verificar condiciones y estado. - Realizar pruebas de operatividad. - Acta del trabajo realizado en señal de Conformidad.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones

15	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico de trabajos realizados por parte de la empresa.</li> <li>2) Acta de conformidad del mantenimiento correctivo.</li> <li>3) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.</li> <li>4) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Acta de conformidad.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones (Coordinador)
16	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Acta de conformidad.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
17	<p>Registrar el mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra la fecha de atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima</b>			
<b>Mantenimiento Correctivo</b>			
1	<p>Solicitar vía correo electrónico el envío del equipo, con los documentos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memorándum de remisión de equipo para el mantenimiento correctivo.</li> <li>2) Informe detallado motivo por el cual el equipo se encuentra inoperativo.</li> <li>3) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
2	<p>Recibir y derivar vía SGD el memorándum de remisión del equipo para el mantenimiento de hardware.</p>	OGTIC	Jefe

3	Registrar el requerimiento en la mesa de ayuda, obtener el ticket de atención y designar al personal de soporte técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)
4	Verificar y proceder según la vigencia del equipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es obsoleto, continuar con la <b>Actividad 5</b>.</li> <li>- Si no es obsoleto, ir a la <b>Actividad 8</b>.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Si es obsoleto</b>			
5	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> <li>3) Relación de bienes y accesorios para su internamiento y baja correspondiente.</li> <li>4) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> <li>- Relación de bienes y accesorios.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones (Coordinador)
6	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> <li>- Relación de bienes y accesorios.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
7	Registrar el mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Si no es obsoleto</b>			

8	<p>Verificar como se realizará el mantenimiento Correctivo del equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento correctivo en taller, continuar con la <b>Actividad 9</b>.</li> <li>- Mantenimiento correctivo tercerizado, ir a la <b>Actividad 16</b>.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Mantenimiento Correctivo en taller</b>			
9	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Especificaciones técnicas.</li> <li>3) Proyecto de memorándum dirigido al orgánico requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Especificaciones técnicas.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones (Coordinador)
10	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Especificaciones técnicas.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
<p><b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b></p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b></p>			
11	<p>Recibir el repuesto previa verificación de que cumpla las especificaciones técnicas y realizar el mantenimiento correctivo y verificar la operatividad del equipo.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
12	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales formato 1.</li> <li>2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento de bienes patrimoniales formato1.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)



13	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión del documento, anexando el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"><li>- Hoja de movimiento de bienes patrimoniales formato1.</li></ul>	OGTIC	Jefe
14	Registrar mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Mantenimiento Correctivo tercerizado</b>			
15	Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"><li>1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li><li>2) Términos de referencia.</li><li>3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:<ul style="list-style-type: none"><li>- Informe técnico.</li><li>- Términos de referencia.</li></ul></li></ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
16	Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos. anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Informe técnico.</li><li>- Términos de referencia.</li></ul>	OGTIC	Jefe
<b>Va al procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>  <b>Viene del procedimiento:</b> <b>PS 05.02.02: "Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT".</b>			
<b>Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)</b>			
17	Recibir el equipo por parte de la empresa y realizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"><li>- Verificar condiciones y estado.</li><li>- Realizar pruebas de operatividad.</li><li>- Acta del trabajo realizado en señal de conformidad.</li></ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones

18	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico de los trabajos realizados por parte de la empresa.</li> <li>2) Acta de conformidad del mantenimiento correctivo.</li> <li>3) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales del equipo reparado.</li> <li>4) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Acta de conformidad.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
19	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Acta de conformidad.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
20	<p>Registrar el mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			

<b>Documentos que se generan</b>
<p><b>Cuando el Requerimiento es por documento</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memorándum de requerimiento de mantenimiento de equipos de comunicación.</li> </ol> <p><b>Si requiere repuestos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Especificaciones Técnicas.</li> <li>3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe Técnico.</li> <li>- Especificaciones Técnicas.</li> </ul> </li> <li>4) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales, con el cual se le hará llegar el equipo en condiciones operativas.</li> </ol> <p><b>Si es obsoleto</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales.</li> <li>3) Relación de bienes y accesorios para su internamiento y baja correspondiente.</li> <li>4) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:</li> </ol>

- Informe técnico.
- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.
- Relación de bienes y accesorios.

**Mantenimiento Correctivo en taller**

- 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Especificaciones Técnicas.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Especificaciones técnicas.
- 3) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales formato 1.
- 4) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento:
  - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

**Mantenimiento Correctivo tercerizado**

- 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Términos de Referencia.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Términos de referencia.

**Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)**

- 1) Informe Técnico de trabajos realizados por parte de la empresa.
- 2) Acta de conformidad del mantenimiento correctivo.
- 3) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.
- 4) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Acta de conformidad.
  - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

**Si el equipo se encuentra en una región diferente de Lima**

**Mantenimiento Correctivo**

- 1) Memorándum de remisión de equipo para el mantenimiento correctivo.
- 2) Informe detallado motivo por el cual el equipo se encuentra inoperativo.
  - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

**Si es obsoleto**

- 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.
- 3) Relación de bienes y accesorios para su internamiento y baja correspondiente.
- 4) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.
  - Relación de bienes y accesorios.

**Mantenimiento Correctivo en taller**

- 1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Especificaciones Técnicas.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Especificaciones técnicas.
- 4) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales formato 1.
- 5) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento:
  - Hoja de movimiento de bienes patrimoniales formato1.

**Mantenimiento Correctivo tercerizado**

- 1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.
- 2) Términos de Referencia.
- 3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Términos de referencia.

**Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)**

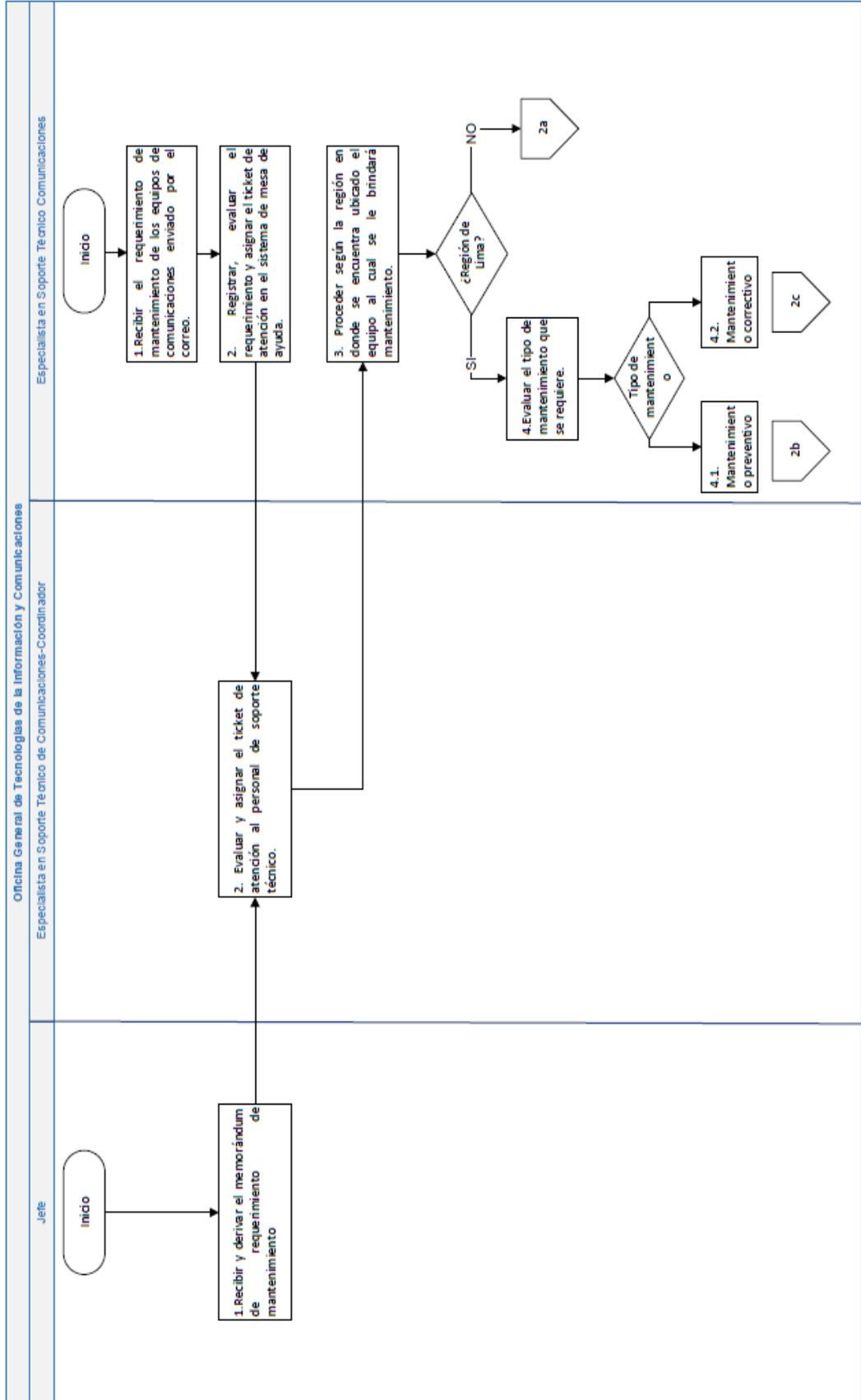
- 1) Informe Técnico de los trabajos realizados por parte de la empresa.
- 2) Acta de conformidad del mantenimiento correctivo.
- 3) Hoja de movimiento Interno de bienes patrimoniales del equipo reparado.
- 4) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos:
  - Informe técnico.
  - Acta de conformidad.
  - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

**Proceso Relacionado:**

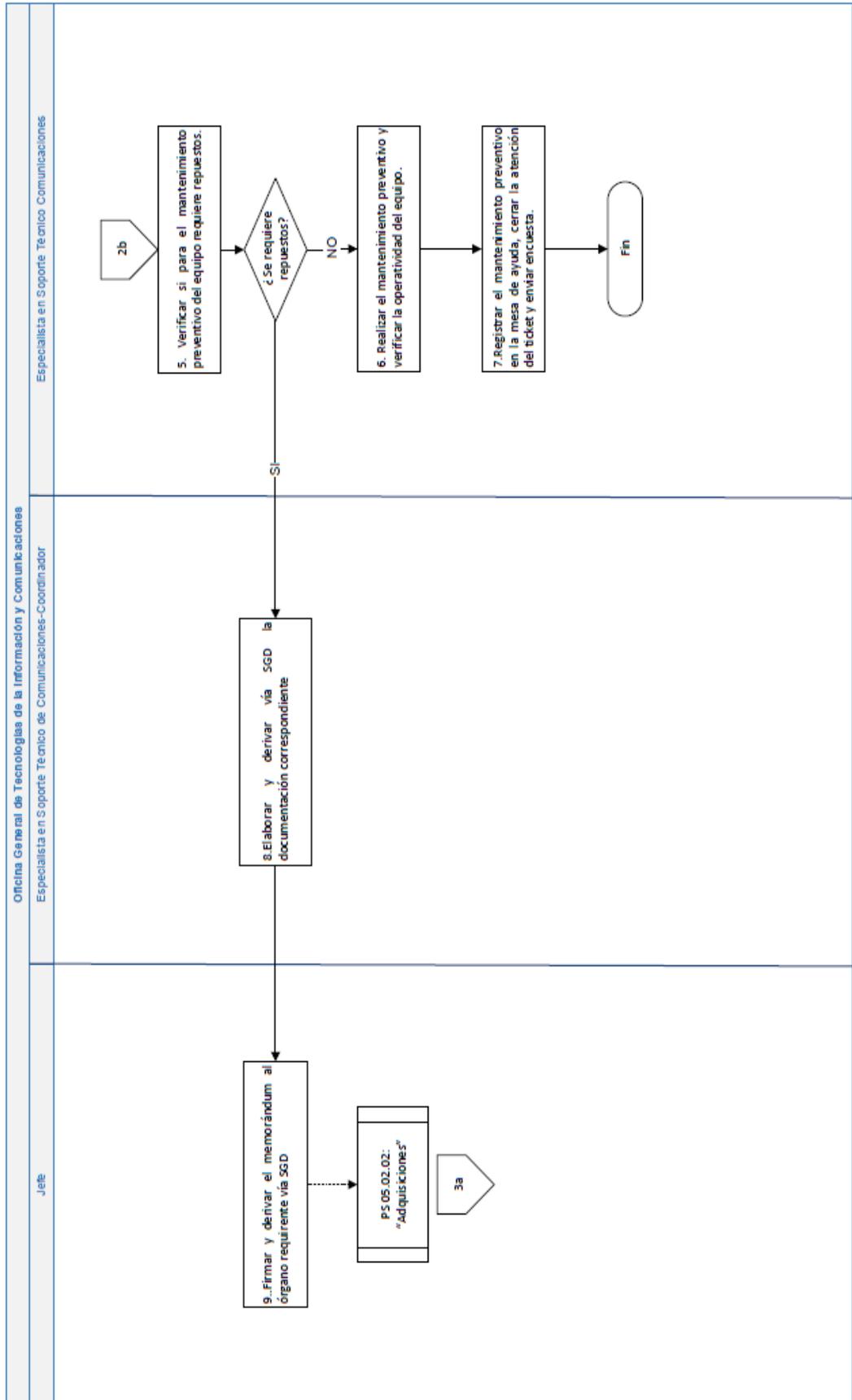
PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
PS 02.04 Gestión de soporte técnico en telecomunicaciones



	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.D4.01	Versión 02
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Jun. 2022
	Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación		Pág. 1/11

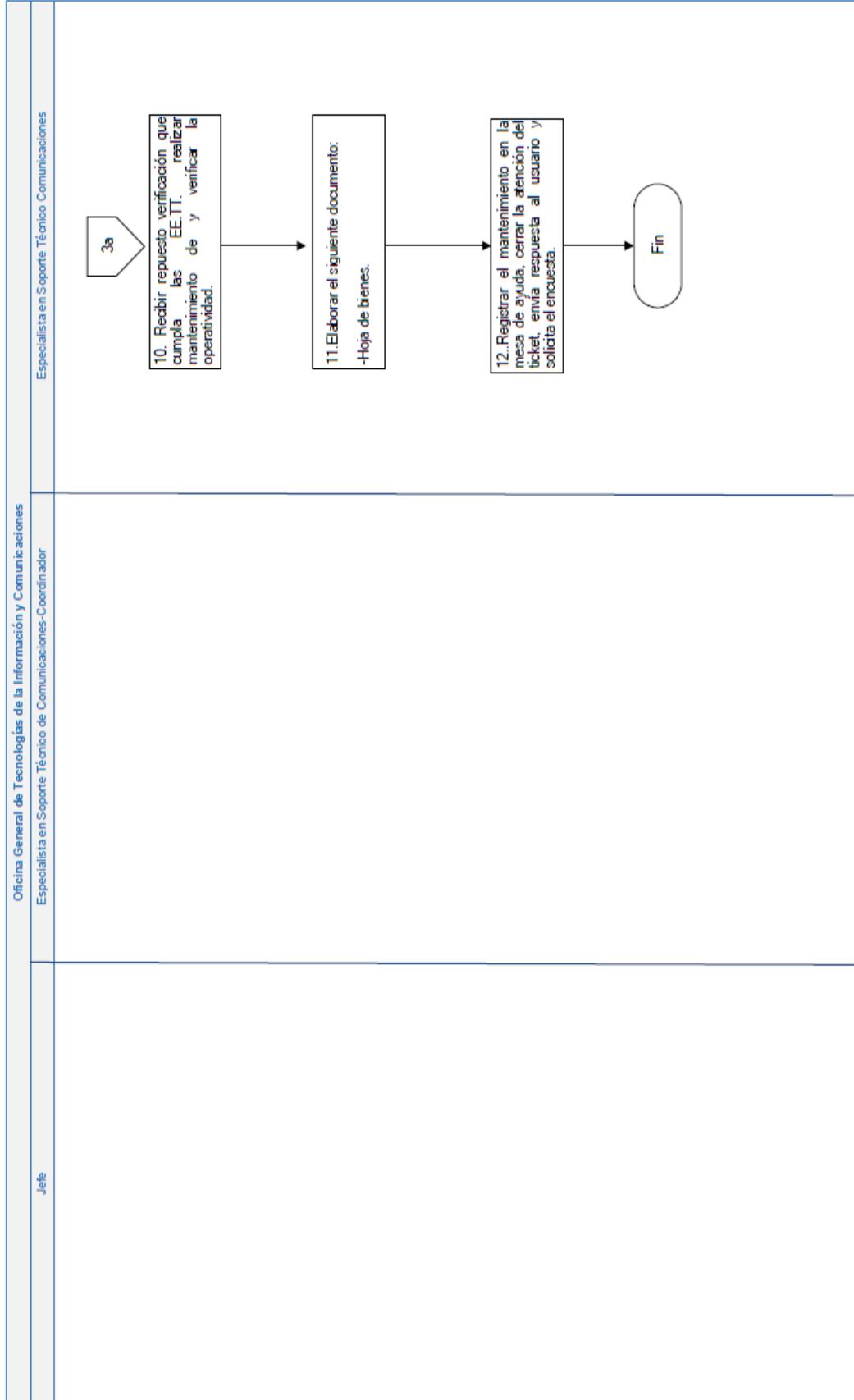


	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.04.01	Version 02 Jun. 2022
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
	Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación		Pag. 2/11



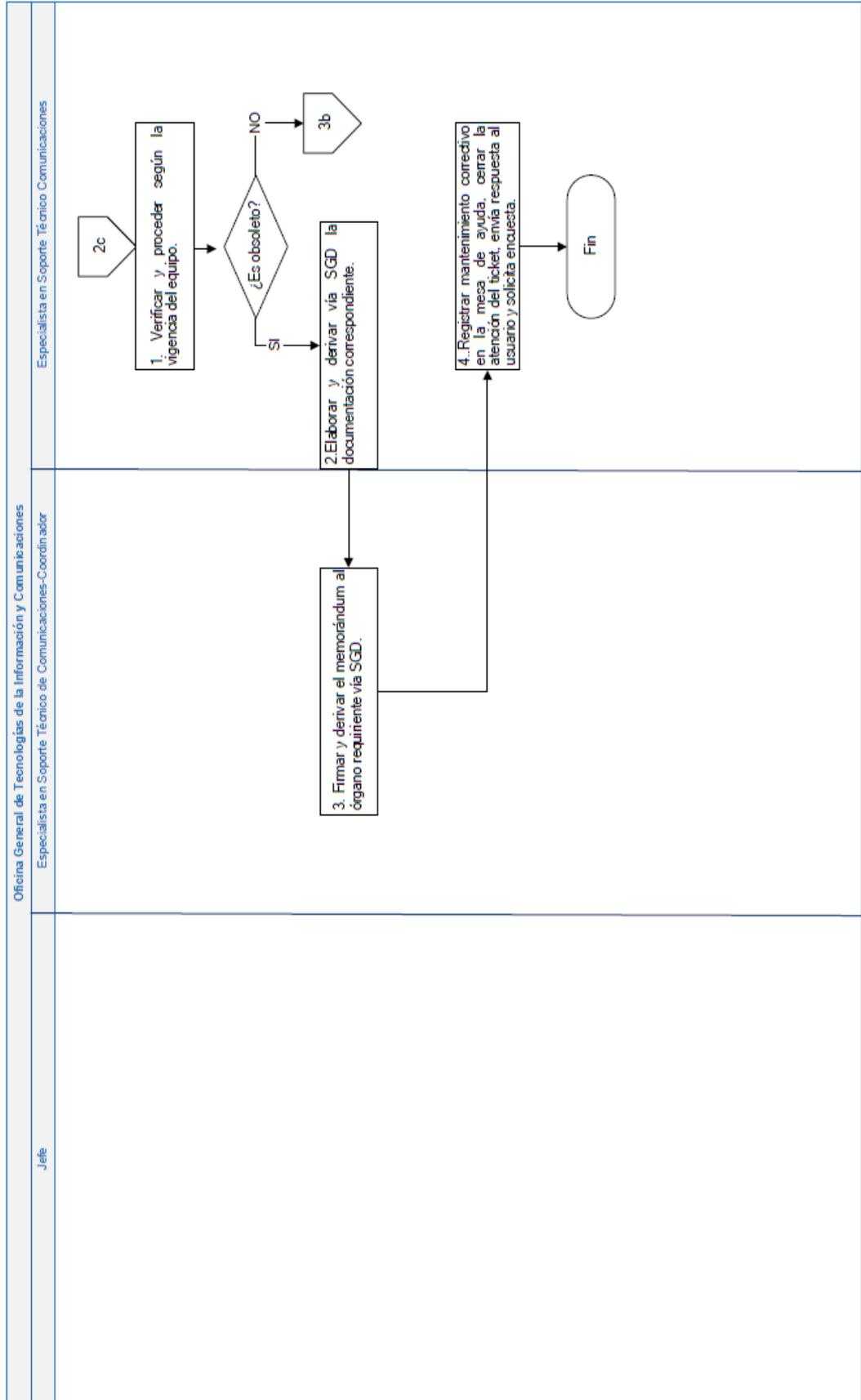


 INDECI DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.04.01	Versión 02 Jun. 2022
		Proceso Procedimiento	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Mantenimiento de los equipos de comunicación		



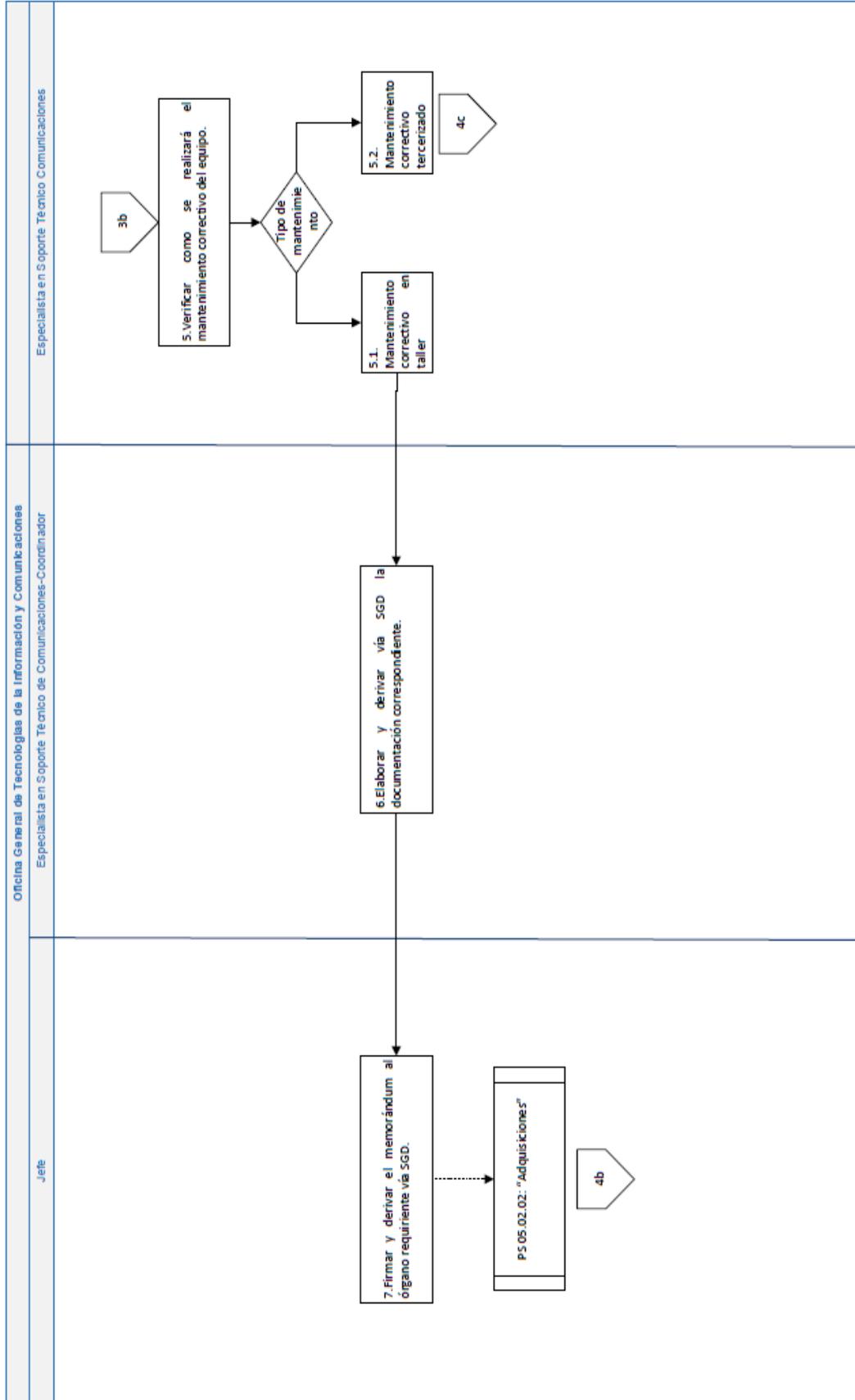


 <b>INDECI</b> DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Versión 02 Jun. 2022
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
		Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación	Pág. 4/11



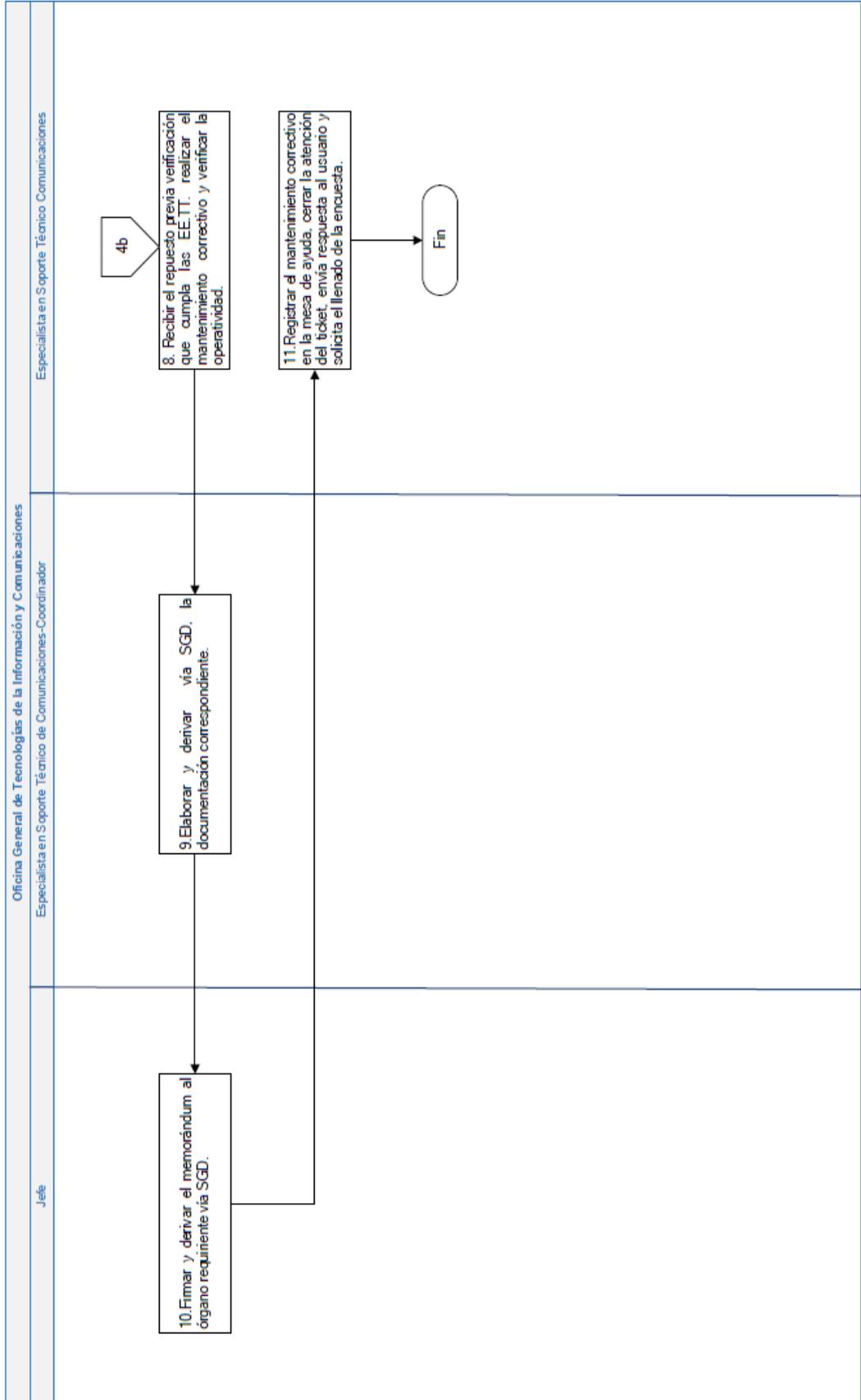


	MAPRO INDECI	Organo/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Codigo PS 02.04.01	Versión 02 Jun. 2022
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
		Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación		



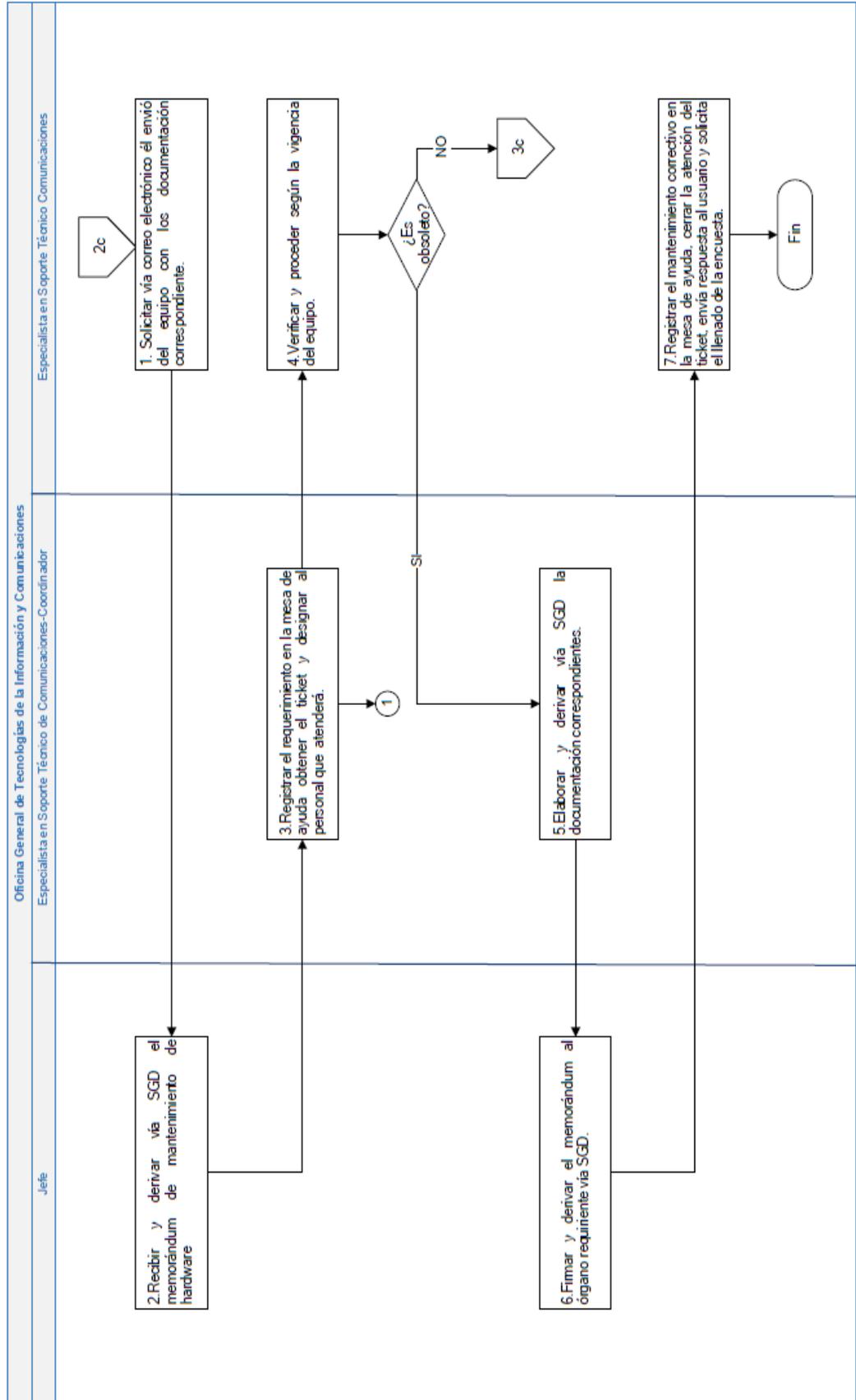


 DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Versión 02 Jun. 2022
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
		Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación	Pág. 8/11



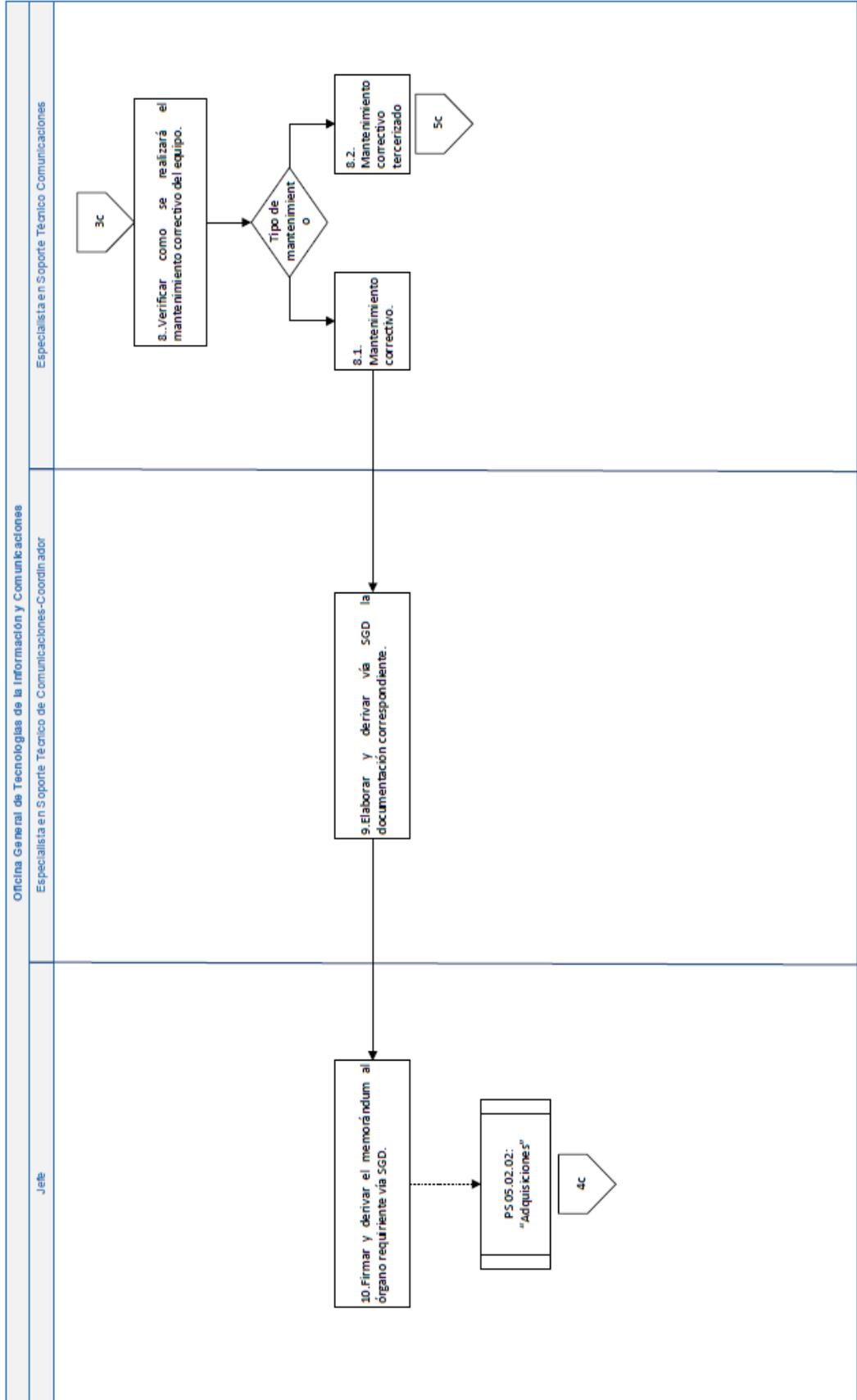


	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.04.01	Version 02
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Jun. 2022
	Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación		Pág. 8/11



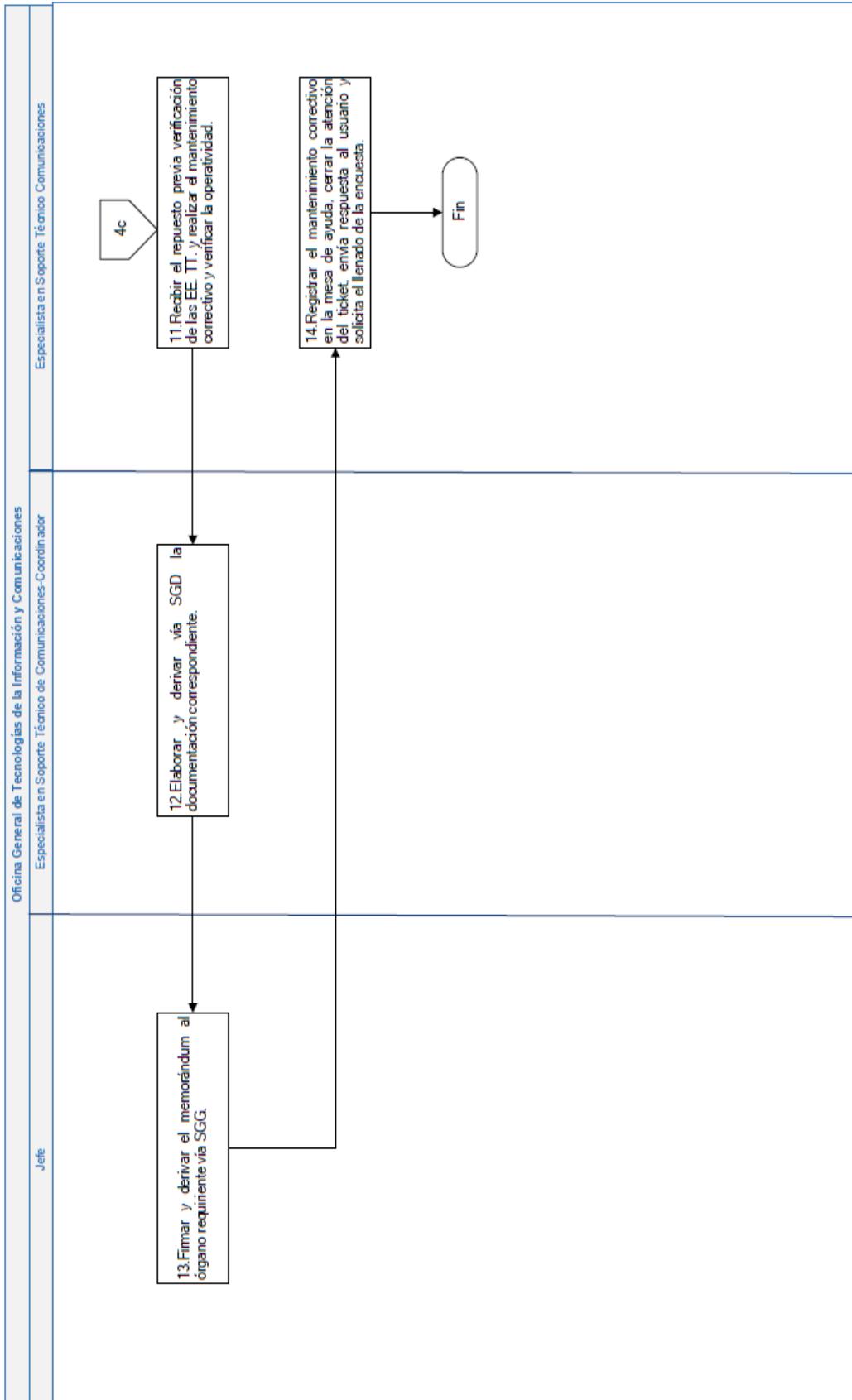


	MAPRO INDECI	Organismo/Unidad Organica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Código PS 02.04.01	Versión 02
			Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
		Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación			Pág. 9/11

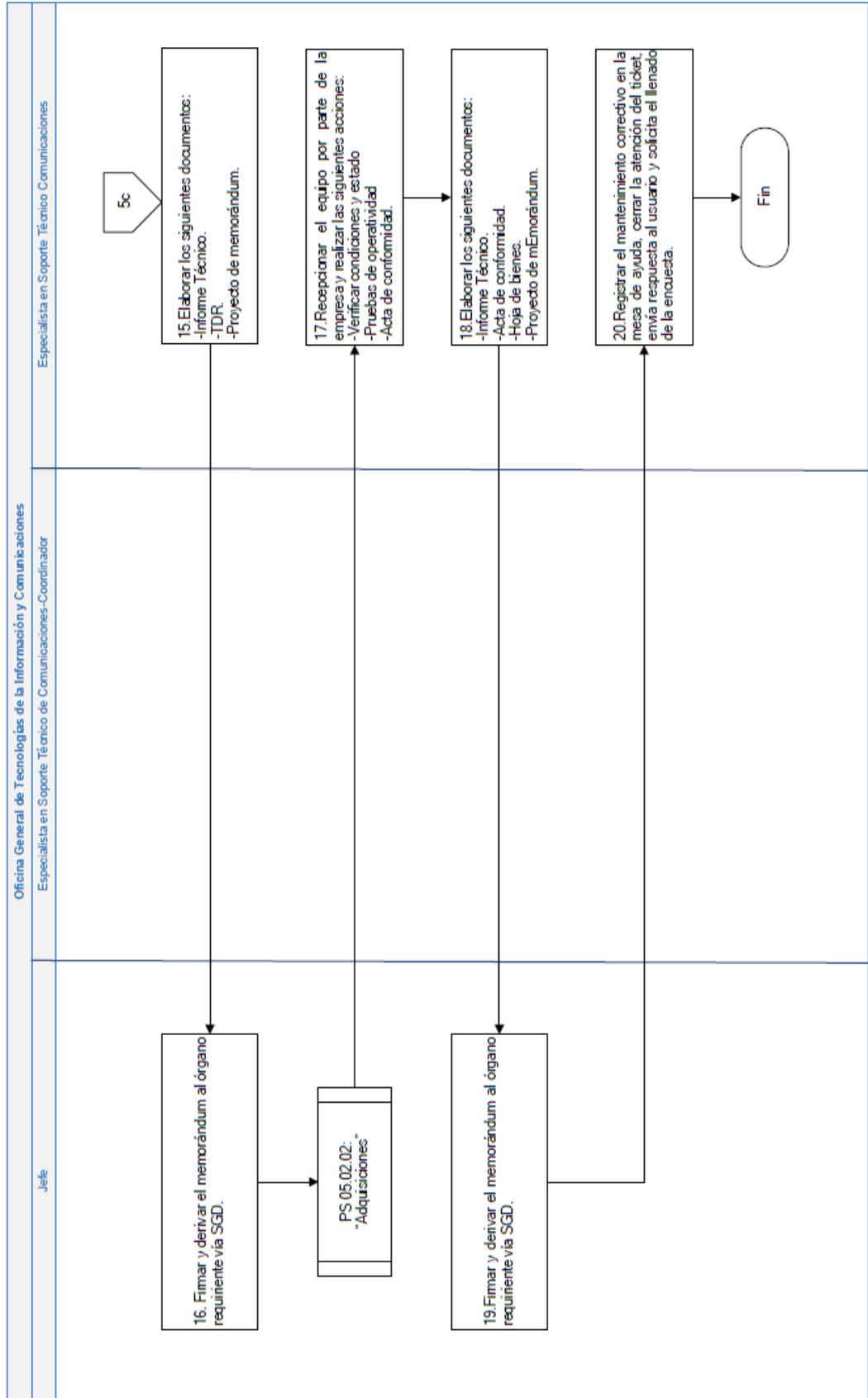




 DEFENSA CIVIL, tarea de todos	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Versión 02 Jun. 2022
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
		Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación	Pág. 10/11



	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.04.01	Versión 02 Jun. 2022
		Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
		Procedimiento	Mantenimiento de los equipos de comunicación		Pág. 11/11



### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.04.02	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Soporte de los equipos de comunicación	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la información y comunicaciones.	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 2
		Incorporación de la normativa numeral 2 y 3
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de la sigla DS, SGD 5, 8 y 9
		Eliminación de la definición Diagrama de Procesos.
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 6
		Eliminación de las Actividades
		Incorporación de las Actividades 7

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>
Realizar el soporte de los equipos de comunicaciones, solicitado por los diferentes órganos u órganos desconcentrados del INDECI a efectos de coadyuvar al buen desempeño institucional.

**Alcance del Procedimiento:**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, órganos y órganos desconcentrados

**Base Normativa:**

- 1) D.S. N° 051-2010- MTC, Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en emergencia
- 2) R.J. N° 157-2018-INDECI, Directiva N° 008-2018-INDECI formulación de informes técnicos emitidos por los órganos y unidades orgánicas del INDECI
- 3) R.J. N° 245-2017-INDECI, 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

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas**

- 1) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 2) **SGD** - Sistema de Gestión Documental

**Definiciones**

- 1) **Amplificación Electrónico.**- Es un tipo de circuito electrónico o etapa de este, cuya función es incrementar la intensidad de corriente, la tensión o la potencia de la señal que se le aplica a su entrada; obteniéndose la señal aumentada a la salida. Para amplificar la potencia es necesario obtener la energía de una fuente de alimentación externa.
- 2) **Comunicaciones.**- Es un conjunto de medios que sirve para poner en contacto lugares o personas, especialmente los servicios de: radio enlace, telefonía fija y móvil, telefonía satelital, equipos de amplificación, faxes y equipo broadcasting.
- 3) **Equipos de amplificación de sonido.**- Es un sistema de refuerzo de sonido, que consiste en la combinación de micrófonos, procesadores de señal, amplificadores y alta voces, que aumenta la intensidad de sonido pre gravado o en vivo.
- 4) **Informe Técnico.**- Es un documento donde se expone claramente y con cierto detalle, el desarrollo o el resultado de una evaluación técnica efectuada a un equipo, donde se detalla los datos del equipo, el problema que presenta, el diagnóstico y la acción o recomendación a seguir. Lleva la firma del responsable de la evaluación.
- 5) **Red telefónica.**- Es una red de telecomunicaciones utilizada para llamadas telefónicas entre dos o más partes.
- 6) **Sistema Satelital.** - Es un sistema repetidor, que tiene la capacidad de recibir y retransmitir, se debe a un dispositivo receptor-transmisor llamado transponder, cada uno de los cuales escucha una parte del espectro, la amplifica y retransmite a otra frecuencia para evitar la interferencia de señales.
- 7) **Telefonía.**- Sistema de comunicación para la transmisión de sonidos a larga distancia mediante medios eléctricos o electromagnéticos.
- 8) **Telefonía fija.**- Se refiere a un teléfono que utiliza línea telefónica con alambre de metal, cobre o fibra óptica, para la transmisión.
- 9) **Telefonía móvil.**- O telefonía celular, es un medio de comunicación inalámbrico a través de ondas electromagnéticas.
- 10) **Telefonía IP.**- Es una tecnología que nos permite integrar en una misma red (basada en protocolos IP) las comunicaciones tanto en voz como en datos.

<b>Requisitos para iniciar el procedimiento:</b>	
<b>Descripción del requisito</b>	<b>Fuente</b>
<p>1) <b>R.M. Nº 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i></p> <p>2) Requerimiento de usuarios</p>	<p>1) Servidor de algún órgano u órgano desconcentrado</p> <p>2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)</p>

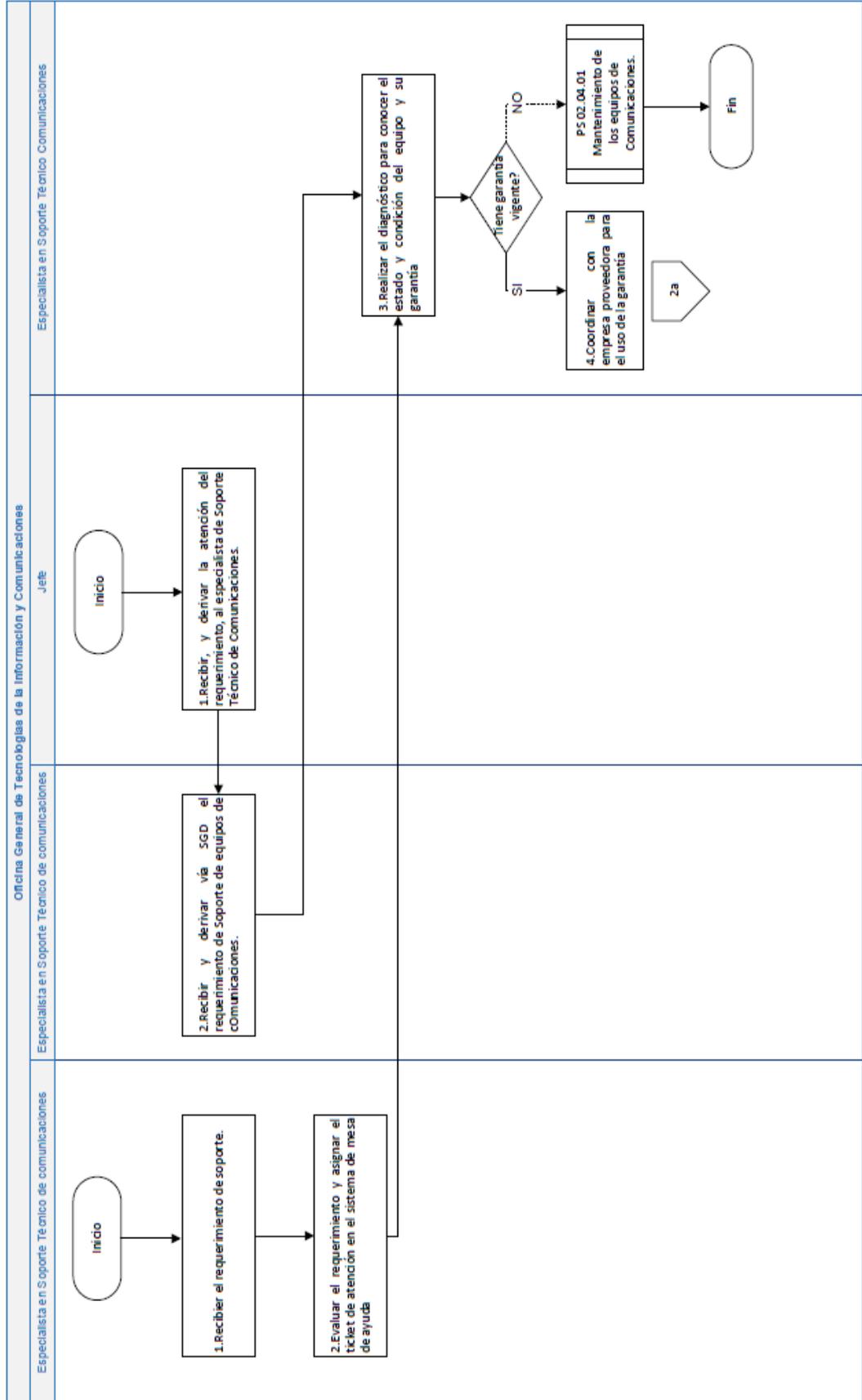
<b>Actividades</b>			
<b>Nº</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Responsable</b>
<b>Cuando el Requerimiento es por sistema de mesa de ayuda</b>			
1	Recibir el requerimiento de soporte de los equipos de comunicaciones enviado por el usuario al correo de soporte-ogtic@indeci.gob.pe.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de comunicaciones
2	Registrar, evaluar el requerimiento y asignar el ticket de atención en el sistema de mesa de ayuda, al coordinador de soporte técnico de comunicaciones.	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de comunicaciones
<b>Cuando el Requerimiento es por documento</b>			
1	Recibir y derivar vía SGD el memorándum de requerimiento de soporte de equipos de comunicaciones.	OGTIC	Jefe
2	Evaluar y asignar el ticket de atención al personal de soporte técnico que lo atenderá.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones (coordinador)

3	<p>Realizar el diagnóstico para conocer el estado y condición del equipo (radio enlace, telefonía fija, móvil y satelital, equipos de amplificación, faxes y equipo broadcasting) y proceder según corresponda, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no tiene garantía, va al procedimiento: PS 02.04.01 mantenimiento de los equipos de comunicaciones.</li> <li>- Si tiene garantía vigente, continuar en la actividad siguiente.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
4	<p>Coordinar con la empresa proveedora para el uso de la garantía, vía correo electrónico.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
5	<p>Otorgar la conformidad del servicio de garantía mediante correo electrónico y/o recibir de la empresa proveedora el acta de trabajo por la atención realizada, previa verificación de la operatividad del equipo.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
6	<p>Devolver el equipo al usuario, en condiciones operativas con el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
7	<p>Registrar el soporte realizado en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra la fecha la atención e informa al usuario el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			

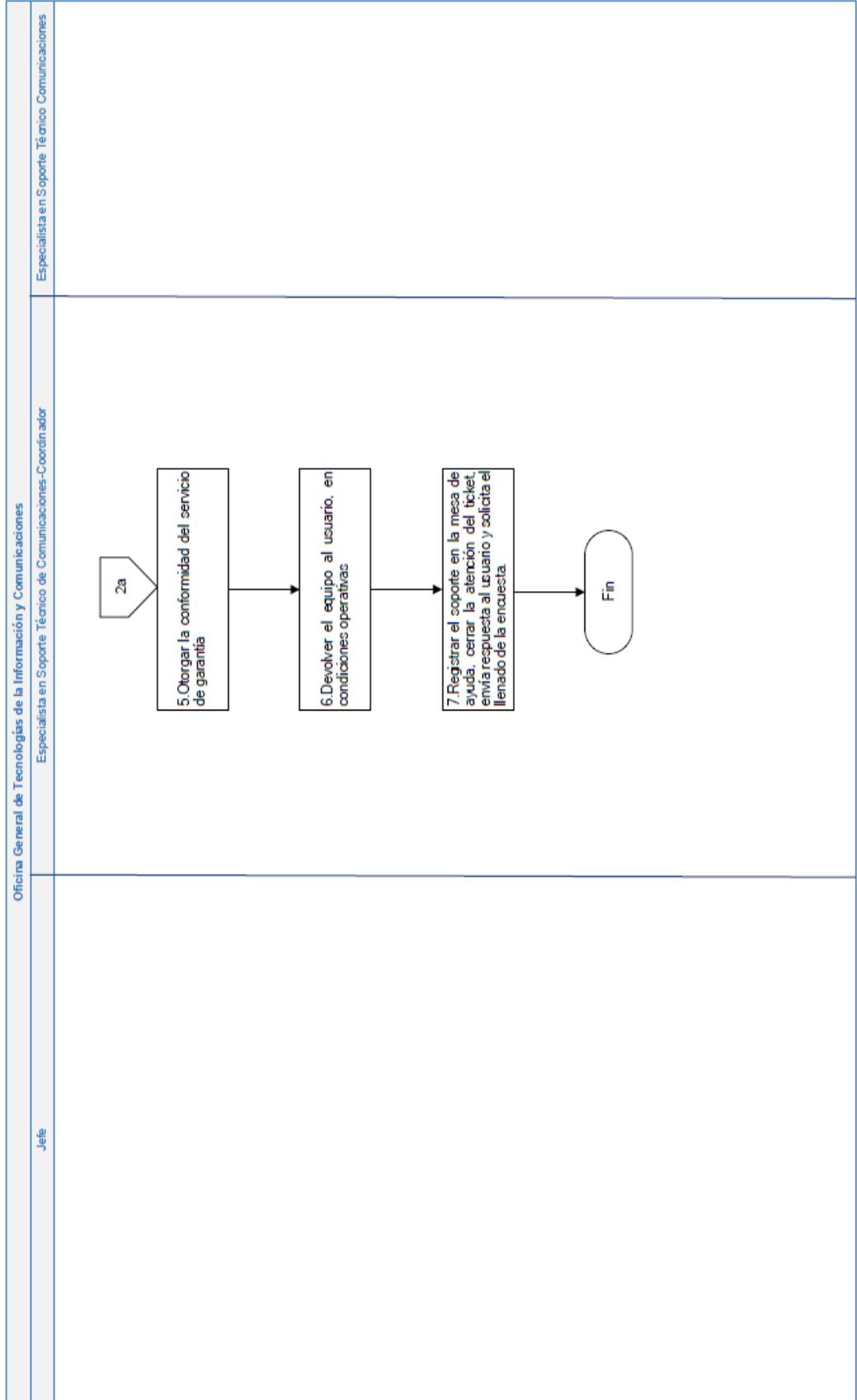
<b>Documentos que se generan</b>
<p><b>Cuando el Requerimiento es por documento</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Memorándum de requerimiento de soporte de equipos de comunicaciones.</li> <li>2) Movimiento Interno de bienes patrimoniales.</li> </ol>

<b>Proceso Relacionado:</b>
<p>PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones          PS 02.04 Gestión de soporte técnico en telecomunicaciones</p>

<p><b>INDECI</b> DEFENSA CIVIL, tarea de todos</p>	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.04.02 Versión 02 Jun. 2022 Pág. 1/2
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
	Procedimiento	Soporte de los equipos de comunicación	



	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código	PS 02.04.02	Versión 02
		Proceso Procedimiento	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Soporte de los equipos de comunicación	Especialista en Soporte Técnico Comunicaciones	PS 02.04.02	Jun. 2022
Pág. 2/2						



### Ficha de Procedimiento

<b>Código:</b> PS 02.04.03	<b>Versión:</b> 02
<b>Nombre del Procedimiento:</b> Administración de la infraestructura móvil	

	<b>Unidad de Organización</b>	<b>Firma y Sello</b>
<b>Elaborado por:</b>	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
<b>Revisado por:</b>	Oficina General de Planificación y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>	Secretaría General	

<b>Control de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Sección del Procedimiento</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Nombre del procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Objetivo del Procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Base Normativa	Eliminación del numeral 2
		Incorporación de la normativa numeral 2 y 3
01	Siglas y Definiciones	Incorporación de las siglas, PCA, PCM, SGD, 2
		Eliminación de la definición Diagrama de Procesos.1,
01	Requisitos para iniciar el procedimiento	Mejora siguiendo las exigencias de la Norma Técnica de Gestión por Procesos.
01	Actividades	Modificación de las Actividades 1 al 7
		Eliminación de las Actividades 1 Y 3
		Incorporación de las Actividades 8 al 20

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>
Administrar la infraestructura móvil para asegurar la operatividad y fortalecer la comunicación y coordinación ante las intervenciones de la gestión reactiva en situaciones de

emergencias y desastres, así como en eventos de tipo: simulacros, demostraciones, presentaciones.

**Alcance del Procedimiento:**

Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, órganos y órganos desconcentrados

**Base Normativa:**

- 1) D.S. N° 051-2010- MTC, Marco Normativo General del Sistema de Comunicaciones en Emergencia.
- 2) R.J. N° 157-2018-INDECI, Directiva N° 008-2018-INDECI formulación de informes técnicos emitidos por los órganos y unidades orgánicas del INDECI.
- 3) R.J. N° 245-2017-INDECI, 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

**Siglas y Definiciones:**

**Siglas**

- 1) **MERC** - Centro móvil de respuesta a emergencia
- 2) **OGTIC** - Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- 3) **PCA** - Puesto de comando avanzado
- 4) **PCM** - Puesto de comando móvil
- 5) **SGD** – Sistema de Gestión Documental
- 6) **UMCPE** - Unidad móvil de comunicaciones para la emergencia

**Definiciones**

- 1) **Emergencia nivel 5.-** Supera la capacidad de respuesta del país y sustenta la declaratoria Emergencia.
- 2) **Evento.-** acontecimiento de importancia, previstas por la institución o solicitadas por otras entidades durante las cuales se movilizan y/o despliegan los componentes de la infraestructura móvil del INDECI, así como los medios con los que cuenta.
- 3) **Informe Técnico.-** Es un documento mediante donde se expone claramente y con cierto detalle, el desarrollo o el resultado de una evaluación técnica efectuada a un equipo, donde se detalla los datos del equipo, el problema que presenta, el diagnóstico y la acción o recomendación a seguir. Lleva la firma del responsable de la evaluación.
- 4) **Infraestructura móvil.-** Está compuesta por unidades que permiten el reconocimiento, enlace e intercambio de información (datos, video y audio) con autonomía en forma permanente, desde y hacia las zonas en emergencia o afectadas por los desastres, contando con medios de transporte, equipos, servicios y otros medios necesarios para la transmisión y recepción de información La infraestructura móvil a cargo de la OGTIC está compuesta por las siguientes unidades: **1 UMCPE** (montado en vehículo-camioneta) ubicado en la sede central y **3 MERC** (montado en remolque) ubicados en el Centro de Operaciones Nacional COEN en el distrito de Chorrillos. La infraestructura móvil a cargo del COEN está compuesta por las siguientes unidades: **1 PCM** (montado en vehículo-camión) La infraestructura móvil a cargo de la Dirección de Respuesta está compuesta por las siguientes unidades: **1 PCA** (transportable) Para efectos de mantenimiento la OGTIC realiza el diagnóstico de todas las unidades de la infraestructura móvil y recomienda el

plan a ejecutar; los gastos de dicho mantenimiento los asume cada órgano que tiene a cargo las unidades.

- 5) **Requerimiento.**- Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio.
- 6) **Tercerización.**- O subcontratación, es una práctica llevada a cabo por una organización, cuando contrata a otra firma para que preste un servicio que, en un principio debería ser brindado por ella misma, este proceso suele realizarse con el objeto de reducir costos.
- 7) **Términos de Referencia.**- Contienen las especificaciones técnicas, objetivos y estructura de cómo ejecutar un determinado estudio, trabajo, proyecto, comité, conferencia, negociación, etc. Describe el ámbito espacial donde ha de ejecutarse el estudio o trabajo.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
1) <b>R.M. N° 041-2017-PCM</b> <b>Artículo 1.-</b> <i>Apruébese el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3ª Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.</i>	1) Secretaría General
2) Requerimiento de usuarios / Disposición verbal	2) Órgano u órgano desconcentrado (usuario)

Actividades			
N°	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
<b>Puesta a Disposición de las Unidades Móviles</b>			
1	Recibir requerimiento (SGD, Correo, verbal) sobre necesidad de uso de la Infraestructura móvil del INDECI y derivarlo al especialista de comunicaciones	OGTIC	Jefe
2	Recibir comunicación por parte del jefe de la OGTIC (SGD, correo, verbal), sobre el requerimiento de la Infraestructura móvil del INDECI, y proporciona datos del lugar de destino, fecha y hora de partida.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)

3	<p>Registrar el requerimiento en la mesa de ayuda, obtener el ticket de atención y designar al personal de Soporte Técnico disponible que lo atenderá, previa evaluación de la unidad a utilizarse según la zona de destino, siguiendo el criterio para utilizarse según la disponibilidad, primero la UMCPE y en segundo lugar el MERC, según requerimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el equipamiento se traslada fuera de las instalaciones del INDECI, Continuar con la <b>Actividad 4</b></li> <li>- Si el equipamiento permanece en las instalaciones del INDECI, ir a la <b>Actividad 17</b>.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)
4	<p>Evaluar el requerimiento y elaborar los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Salida de bienes Patrimoniales del INDECI al exterior (formato N° 2), el cual es firmado por el jefe de la OGTIC se distribuye de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una copia para control Patrimonial quienes lo visan.</li> <li>- Una copia para la OGTIC.</li> <li>- Una copia para el especialista para su uso durante la comisión de servicio.</li> </ul> </li> <li>2) Papeleta vehicular de salida de vehículo comisionado.</li> <li>3) Planilla de viáticos (cuando el desplazamiento es fuera de la ciudad de Lima) o Papeleta de comisión (cuando el desplazamiento es dentro de la ciudad de Lima).</li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones
5	<p>Remitir correo electrónico a la Oficina de Servicios Generales con el cual comunica los datos de la Comisión de Servicios y va al Procedimiento: "Cobertura y activación de Pólizas de Seguros".</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones
6	<p>Desplazar la unidad móvil al lugar asignado de acuerdo al requerimiento, instalar el equipamiento y operar los medios de comunicación para la transmisión y recepción de datos, video y audio a las autoridades de acuerdo a las necesidades hasta el término de la emergencia o comisión (demostración, presentación, simulacro, emergencia o desastres).</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones

7	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de actividades, en el cual se detalla todo lo acontecido con respecto a las unidades móviles durante la emergencia o desastre.</li> <li>2) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de actividades.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)
8	<p>Realizar la revisión a la unidad móvil y proceder según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no hay ocurrencias, continuar con la <b>Actividad 9</b>.</li> <li>- Si hay ocurrencias, se terceriza, ir a la <b>Actividad 12</b>.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)
9	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de los documentos, anexando el siguiente documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de actividades.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
10	<p>Registrar la atención en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones
<b>Si hay ocurrencias se terceriza</b>			
11	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe Técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Términos de Referencia.</li> <li>3) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Términos de referencia.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones (Coordinador)
12	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Términos de referencia.</li> </ul>	OGTIC	Jefe

	<p><b>Va al procedimiento:</b> PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</p> <p><b>Viene del procedimiento:</b> PS 05.02.02: “Adquisiciones por montos menores o iguales a 8 UIT”.</p>		
<b>Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)</b>			
13	<p>Recibir el equipo por parte de la empresa y realizar las siguientes acciones: Verificar condiciones y estado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar pruebas de operatividad.</li> <li>- Acta del trabajo realizado en señal de Conformidad.</li> </ul>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
14	<p>Elaborar y derivar al jefe de la OGTIC vía SGD, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe Técnico de trabajos realizados por parte de la empresa.</li> <li>2) Acta de conformidad del mantenimiento correctivo.</li> <li>3) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> <li>4) Proyecto de memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Acta de conformidad.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul> </li> </ol>	OGTIC	Especialista en Soporte Técnico de Comunicaciones (Coordinador)
15	<p>Firmar y derivar el memorándum al órgano requiriente vía SGD de estar conforme previa revisión de documentos, anexando los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Acta de conformidad.</li> <li>- Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.</li> </ul>	OGTIC	Jefe
16	<p>Registrar el mantenimiento correctivo en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.</p>	OGTIC	Especialista en soporte técnico de Comunicaciones
<b>Si el equipamiento permanece en las instalaciones del INDECI</b>			

17	Evaluar el requerimiento y de acuerdo a lo requerido, instalar el equipamiento y operar los medios de comunicación para la transmisión y recepción de datos, video y audio hasta el término de la comisión o evento (demostración, presentación, simulacro, emergencia o desastres).	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones
18	Informe visado de la conformidad de las actividades realizadas hacia el jefe de la OGTIC.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)
19	Realizar la revisión a la unidad móvil y proceder según corresponda: - Si no hay ocurrencias continuar con la <b>Actividad 20</b> . - Si hay ocurrencias, se terceriza, volver a realizar la <b>Actividad 11</b> .	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones (Coordinador)
20	Registrar la Infraestructura móvil en la mesa de ayuda, cerrar la atención del ticket y automáticamente la plataforma registra fecha de la atención y envía respuesta al usuario que informa el término de la atención y solicita el llenado de la encuesta de satisfacción de calidad.	OGTIC	Especialista en soporte técnico de comunicaciones
<b>Fin del Procedimiento</b>			

<p><b>Documentos que se generan</b></p> <p><b>Puesta a Disposición de las Unidades Móviles</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Salida de bienes patrimoniales del INDECI al exterior (formato N° 2), el cual se distribuye de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una copia para control Patrimonial quienes lo visan.</li> <li>- Una copia para la OGTIC.</li> <li>- Una copia para el especialista para su uso durante la comisión de servicio.</li> </ul> </li> <li>2) Papeleta vehicular de salida de vehículo comisionado.</li> <li>3) Planilla de viáticos (cuando el desplazamiento es fuera de la ciudad de Lima) o Papeleta de comisión (cuando el desplazamiento es dentro de la ciudad de Lima).</li> <li>4) Informe de actividades, en el cual se detalla todo lo acontecido con respecto a las unidades móviles durante la emergencia o desastre.</li> <li>5) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando el siguiente documento: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de actividades.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Si hay ocurrencias se terceriza</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe técnico, con el cual se sustenta los resultados de la evaluación.</li> <li>2) Términos de referencia.</li> <li>3) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe técnico.</li> <li>- Términos de referencia.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Actividades al término del servicio de reparación (Tercerizado)</b></p>
---

- 1) Informe Técnico de trabajos realizados por parte de la empresa.
- 2) Acta de conformidad del mantenimiento correctivo.
- 3) Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.
- 4) Memorándum dirigido al órgano requiriente, anexando los documentos:
  - Informe técnico.
  - Acta de conformidad.
  - Hoja de movimiento interno de bienes patrimoniales.

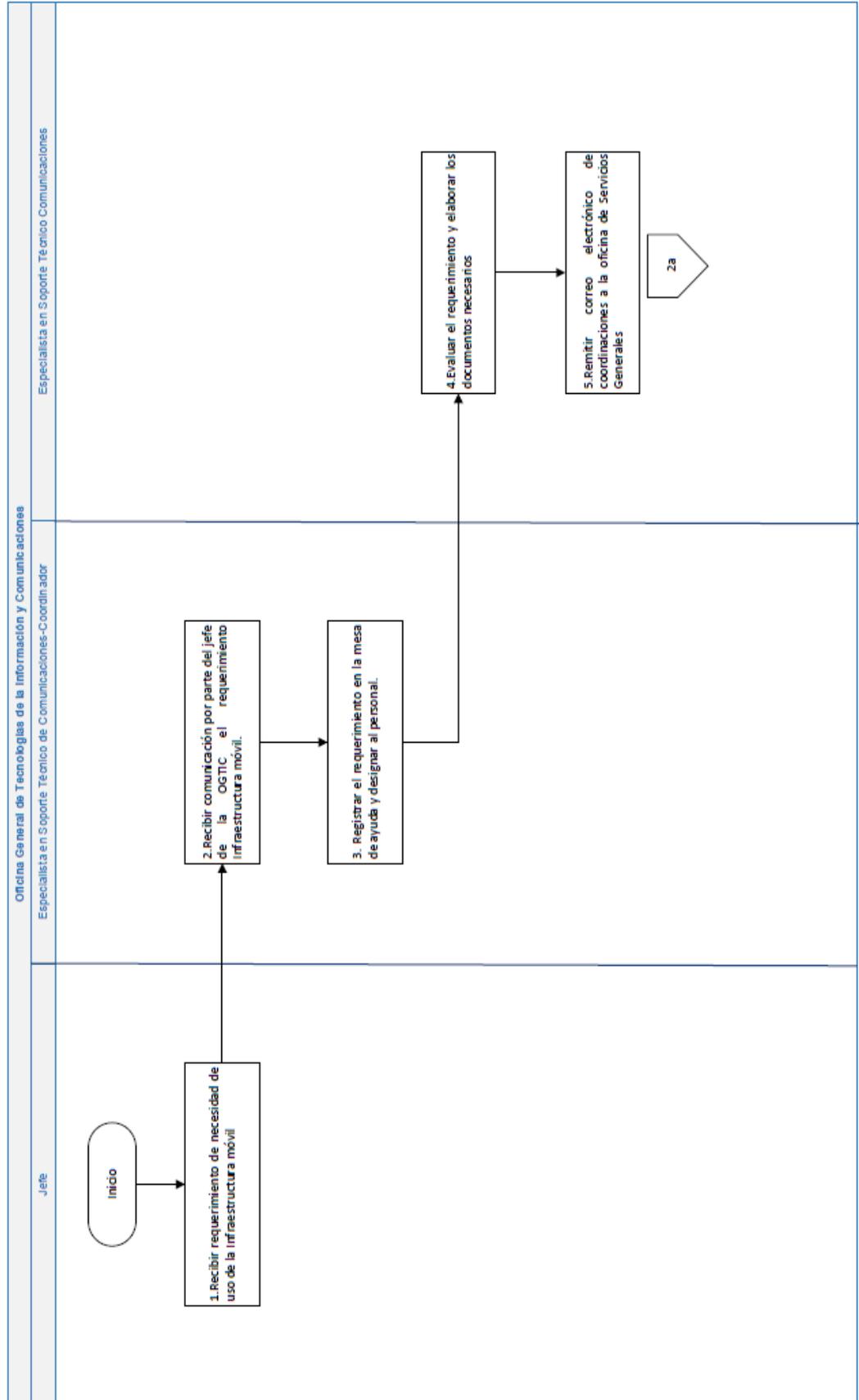
**Si el equipamiento permanece en las instalaciones del INDECI**

- 1) Informe de actividades.

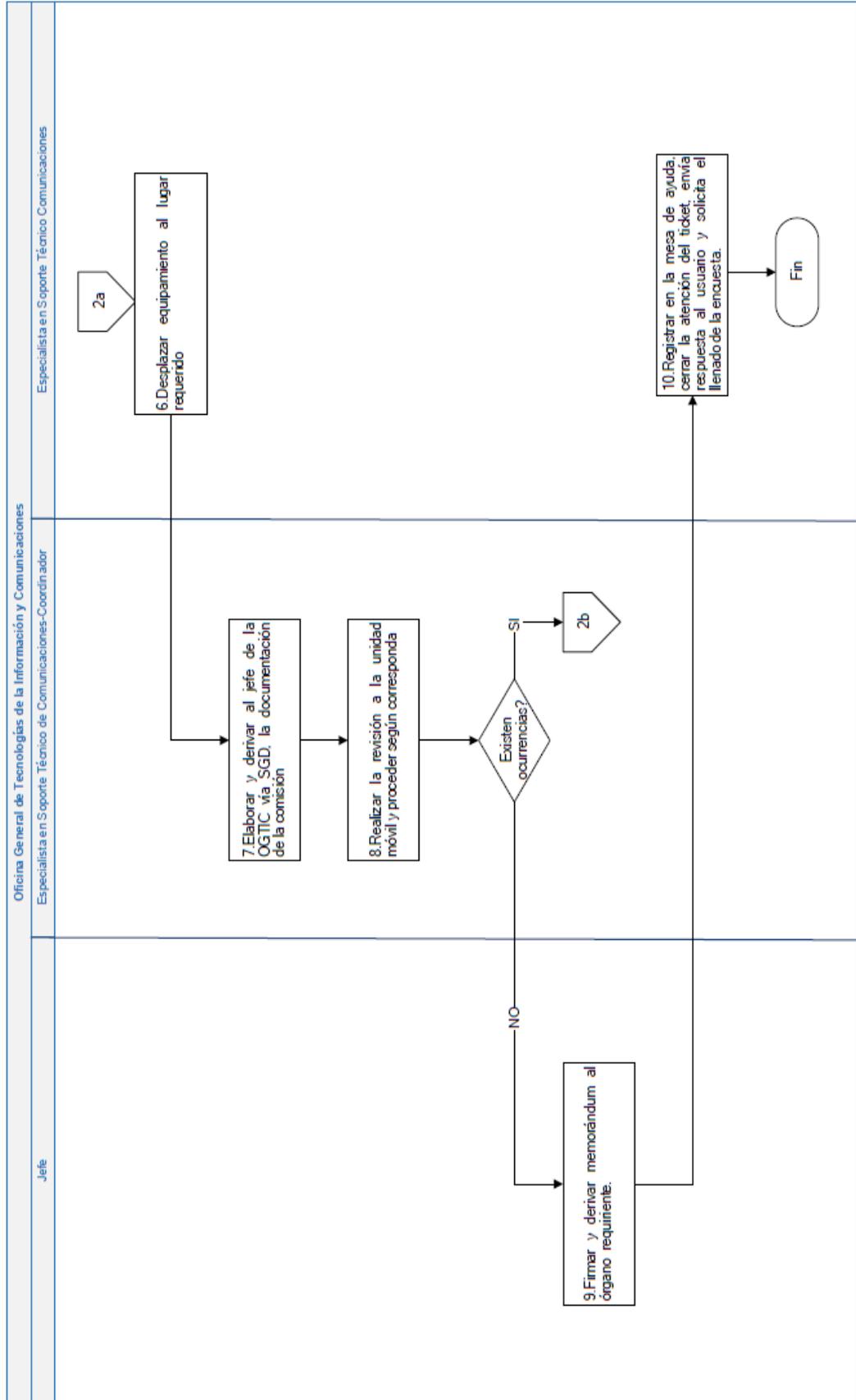
**Proceso Relacionado:**

PS 02 Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
PS 02.04 Gestión de soporte técnico en telecomunicaciones

	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.04.03	Versión 2.0 Jun. 2022
	Proceso	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
	Procedimiento	Administración de la Infraestructura móvil		Pág. 1/4

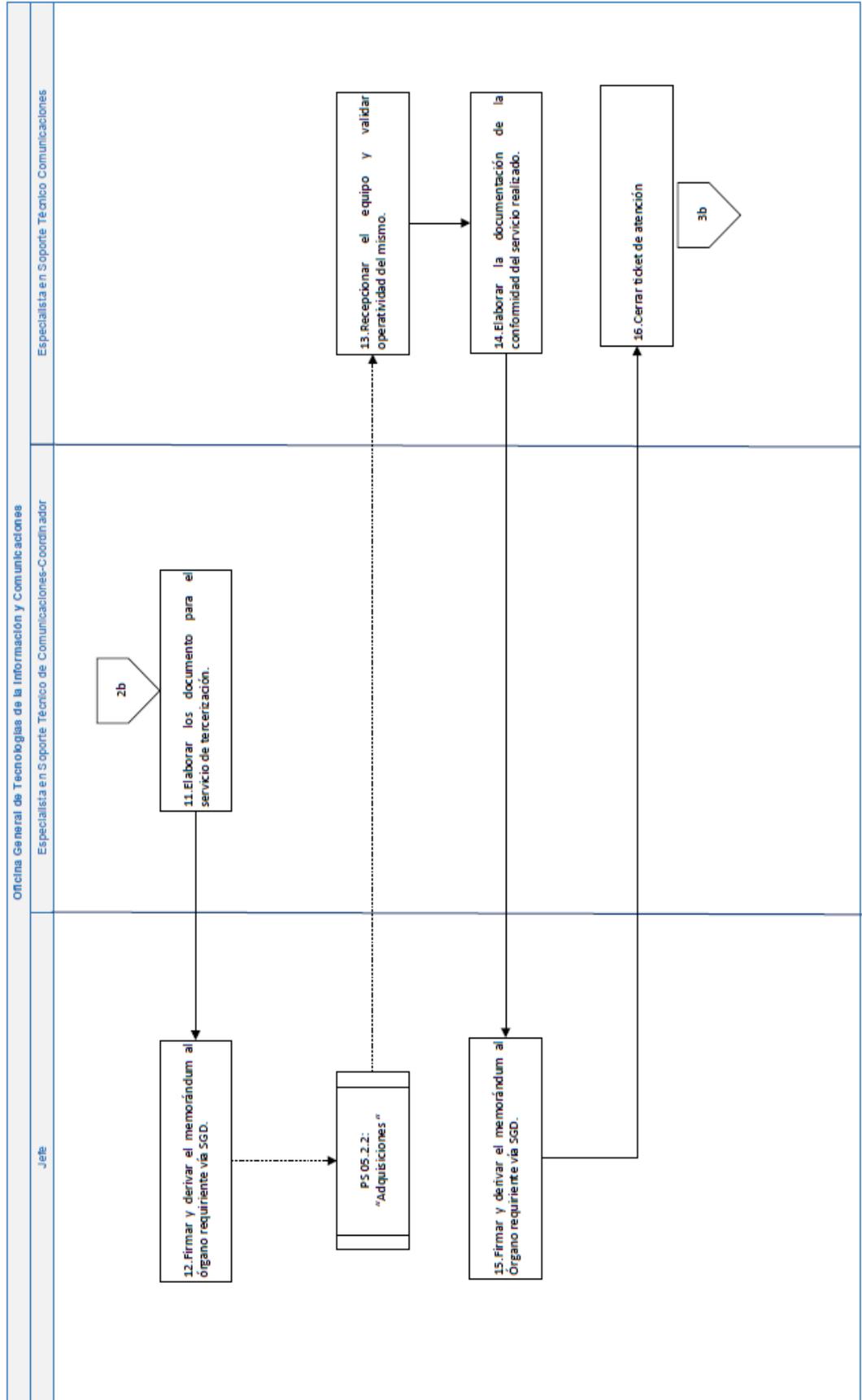


	MAPRO INDECI	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Código PS 02.04.03	Versión 02
	Procedimiento	Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Administración de la infraestructura móvil		Jun. 2022
				Pág. 2/4



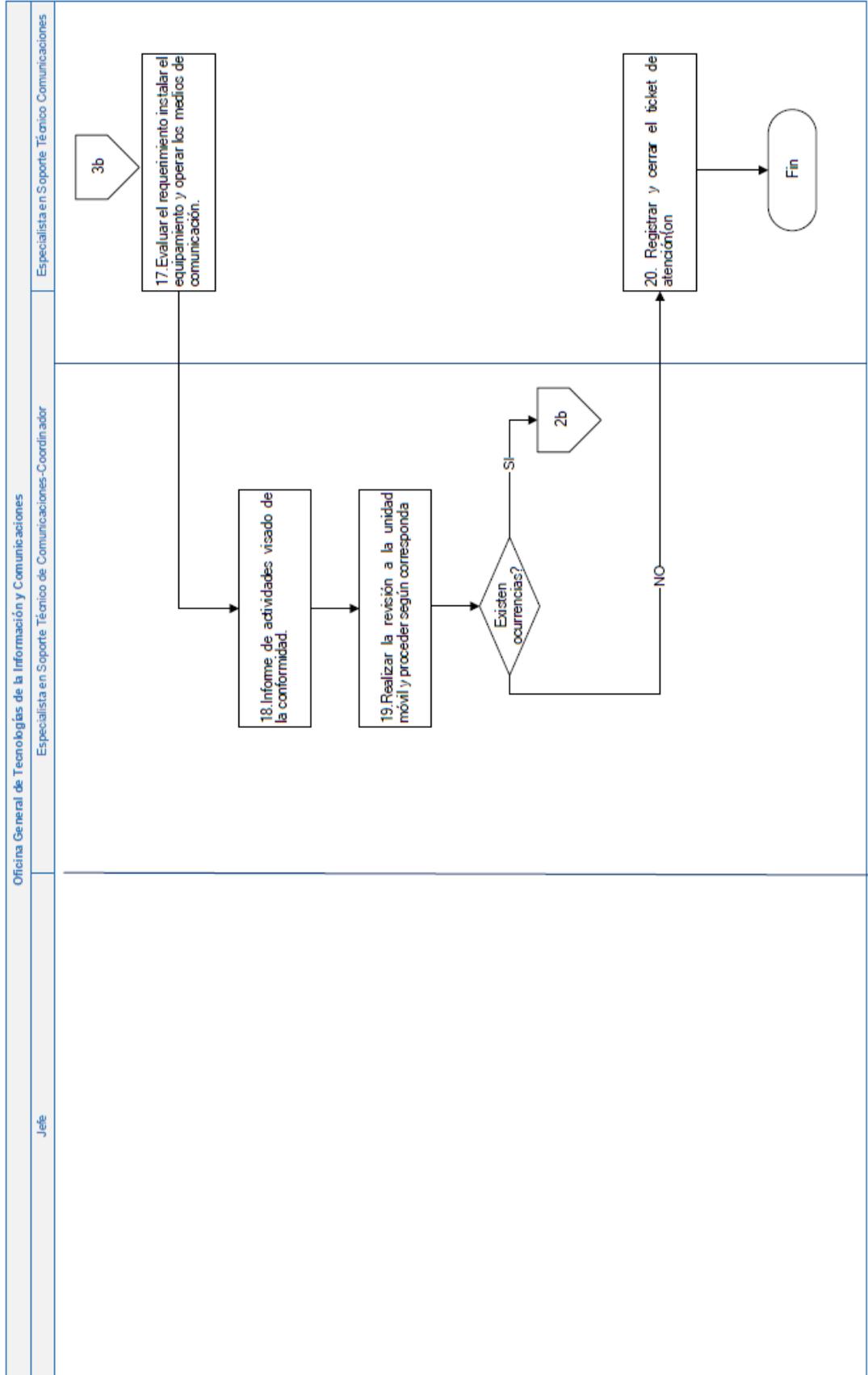


	MAPRO INDECI	Organización/Unidad Organizativa	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Código PS 02.04.03	Versión 02 Jun. 2022
			Proceso	Administración de la Infraestructura móvil		
		Procedimiento				





	MAPRO INDECI	Órgano/Unidad Orgánica	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		Versión 02
			Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		
		Procedimiento	Administración de la infraestructura móvil		Código PS 02.04.03
					Pág. 4/4



## VI. Anexos

Los presentes anexos se aplican a los siguientes procedimientos:

PS 02.01.03; PS 02.02.01; PS 02.03.01; PS 02.03.02; PS 02.03.03; PS 02.04.01; PS 02.04.02 y PS 02.04.03.

1. **Anexo N° 01:** Formato de creación de Tickets de Atención de la mesa de ayuda de TICs.
2. **Anexo N° 02:** Encuesta de Satisfacción.

1. **Anexo N° 01:** Formato de creación de Tickets de Atención de la mesa de ayuda de TICs  
Correo de llegada al usuario confirmando la creación de su ticket para su atención.



viernes 1/07/2022 12:04  
JOAQUIN CORONADO ELLIOT via Mesa de Ayuda <soporte-ogtic@indec.gov.pe>  
RE: Solicita desactivación del antivirus institucional temporalmente para atención técnica del equipo 192.168.50.2[...] [Ticket#366093]

Para rflores@indec.gov.pe  
CC zanmad\_redes@indec.gov.pe

---

Estimado(a) usuario(a), se atendió requerimiento.

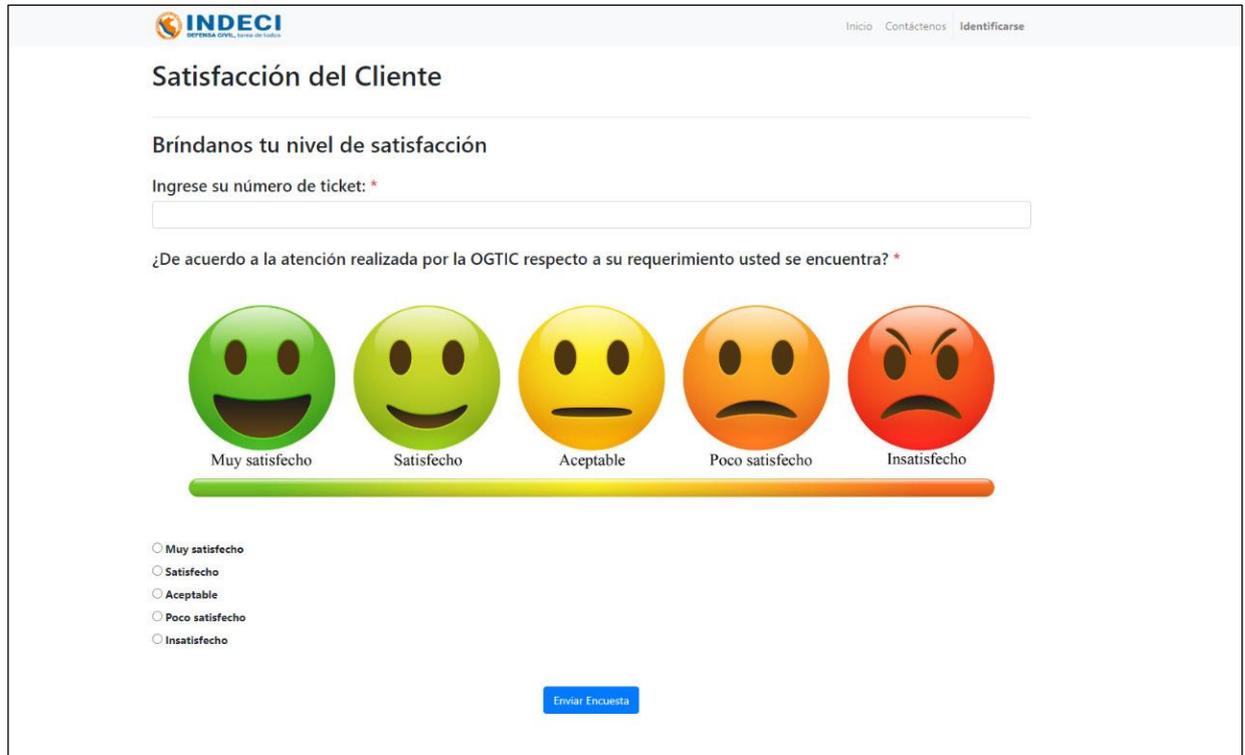
Nota:  
Dada la implementación de ISO 9001:2015 para el proceso de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones de la OGTIC - INDECI, se gestionó la atención de su requerimiento mediante un sistema mesa de ayuda, el mismo que cerrada la atención, procederá a enviarle una encuesta de satisfacción, respecto a la calidad del servicio; que permitirá mejorar  
<https://erp.indec.gov.pe/survev/start/f5ca5195-2d3e-4bc7-bc08-2af007711578>

Atte.  
**Joaquín S. Coronado Elliot**  
REDES – OGTIC  
Anexo: 5507 / Móvil: 921938947

2. **Anexo N° 02:** Encuesta de Satisfacción.

Enlace que se remite al usuario al final de la atención para su calificación.

<https://erp.indeci.gob.pe/survey/start/f5ca5195-2d3e-4bc7-bc08-2af007711578>



The screenshot shows a web form titled "Satisfacción del Cliente" from INDECI. It includes a header with the INDECI logo and navigation links for "Inicio", "Contáctenos", and "Identificarse". The main heading is "Satisfacción del Cliente". Below it, the instruction "Bríndanos tu nivel de satisfacción" is followed by a text input field labeled "Ingrese su número de ticket: \*". The survey question is "¿De acuerdo a la atención realizada por la OGIC respecto a su requerimiento usted se encuentra? \*". The response options are represented by five colored smiley faces: a green "Muy satisfecho" face, a light green "Satisfecho" face, a yellow "Aceptable" face, an orange "Poco satisfecho" face, and a red "Insatisfecho" face. A horizontal bar below the faces transitions from green to red. Below the faces, there are five radio button options corresponding to the labels: "Muy satisfecho", "Satisfecho", "Aceptable", "Poco satisfecho", and "Insatisfecho". At the bottom center, there is a blue button labeled "Enviar Encuesta".