



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 284-2023-MTC/24

Lima, 06 de noviembre del 2023

VISTOS: los Informes N° 704-2023-MTC/24.05 y N° 766-2023-MTC/24.05 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 792-2023-MTC/24.06 de la Oficina de Asesoría Legal del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, y teniendo, entre otros objetivos, alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana y que sea transparente en su gestión;

Que, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, señala que la gestión de procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño;

Que, el artículo 2 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de administración pública (en adelante Norma Técnica de Gestión por Procesos), señala que la referida Norma Técnica es de aplicación obligatoria para las entidades a las que refiere el artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, lo cual incluye al PRONATEL;

Que, la “Guía para la Implementación de la Gestión por Procesos Versión 02”, aprobada con Resolución Secretarial N° 0168-2021-MTC/04, tiene como objetivo establecer lineamientos y estrategias para dotar al Sector Transportes y Comunicaciones de un modelo estandarizado para la implementación de la metodología de gestión por procesos, que incluya la identificación, documentación, análisis y mejora continua de sus procesos; siendo su alcance de cumplimiento obligatorio por las unidades de organización del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como



ido digitalmente por VILCHEZ
TELLANOS Sanita Iedayola
20604876372 soft
o: Doy V° B°
a: 06.11.2023 16:08:52 -05:00



ido digitalmente por ROMERO
OTE HANS
o: Doy V° B°
a: 06.11.2023 15:46:17 -05:00



ido digitalmente por DIEZ
RERO PEDRO EDGAR FIR
7522 hard
o: Doy V° B°
a: 06.11.2023 14:19:03 -05:00



do digitalmente por ARANA
E Hernan Alfonso FAU
1676372 soft
o: Doy V° B°
a: 06.11.2023 12:48:44 -05:00

por sus Programas, Proyectos Especiales y Fondos de Inversión, lo cual incluye al PRONATEL;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 136-2021-MTC/24 de fecha 09 de julio de 2021, se aprobó el “Mapa de Procesos del Programa Nacional de Telecomunicaciones-PRONATEL”, el cual contiene, entre otros, el inventario de procesos nivel 0 y 1 de la entidad;

Que, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a través de los Informes N° 704-2023-MTC/24.05 y N° 766-2023-MTC/24.05 sustenta, propone y emite opinión favorable respecto a la aprobación de la Ficha Técnica de Procedimiento “M04.04.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet satelital para instituciones públicas”. Asimismo, precisa que la citada propuesta recoge la conformidad de la Dirección de Ingeniería y Operaciones, en su calidad de responsable del proceso de nivel 2;



ado digitalmente por VILCHEZ
STELLANOS Sarita Iedayola
U 20604676372 soft
ivo: Doy V° B°
cha: 06.11.2023 16:09:00 -05:00

Que, por Informe N° 792-2023-MTC/24.06, la Oficina de Asesoría Legal considera legalmente viable la aprobación de la Ficha Técnica de Procedimiento “M04.04.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet de los CAD”;

Que, el artículo 7 del Manual de Operaciones del PRONATEL, aprobado por Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, dispone que el Director Ejecutivo es la máxima autoridad ejecutiva y administrativa que ejerce la representación de la entidad, teniendo entre sus funciones la de emitir las resoluciones administrativas de la Dirección Ejecutiva, de conformidad con lo establecido en el literal z) del artículo 8 del citado Manual;



ado digitalmente por ROMERO
ROTE HANS
vo: Doy V° B°
ia: 06.11.2023 15:46:35 -05:00

Que, conforme a lo expuesto, corresponde aprobar la Ficha Técnica de Procedimiento “M04.04.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet satelital para instituciones públicas”, de acuerdo a la revisión y conformidad de la Dirección de Ingeniería y Operaciones, así como la opinión favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;



ado digitalmente por DIEZ
RRERO PEDRO EDGAR FIR
J7522 hard
vo: Doy V° B°
ia: 06.11.2023 14:19:46 -05:00

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 006-2022-MTC/24 denominada “Lineamientos para la gestión de los documentos normativos del Programa Nacional de Telecomunicaciones”, aprobada por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 332-2022-MTC/24 y actualizada con Resolución de Dirección Ejecutiva N° 018-2023-MTC/24, y en la Resolución Ministerial N° 0311-2020-MTC/01.03, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL;



ado digitalmente por ARANA
JUE Hernan Alfonso FAU
04676372 soft
ivo: Doy V° B°
ha: 06.11.2023 12:48:58 -05:00



Firmado digitalmente por ROMERO
ROTE HANS
Móvil: Doy V° B°
Fecha: 06.11.2023 15:46:50 -05:00



Firmado digitalmente por DIEZ
ERRERO PEDRO EDGAR FIR
Móvil: Doy V° B°
Fecha: 06.11.2023 14:20:52 -05:00



Firmado digitalmente por ARANA
UE Hernan Alfonso FAU
Móvil: Doy V° B°
Fecha: 06.11.2023 12:49:10 -05:00

Resolución de Dirección Ejecutiva

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Ficha Técnica de Procedimiento “M04.04.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet satelital para instituciones públicas”, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Administración publique la presente Resolución y su anexo en la sede digital del Programa Nacional de Telecomunicaciones – PRONATEL (www.gob.pe/pronatel).

Regístrese y comuníquese

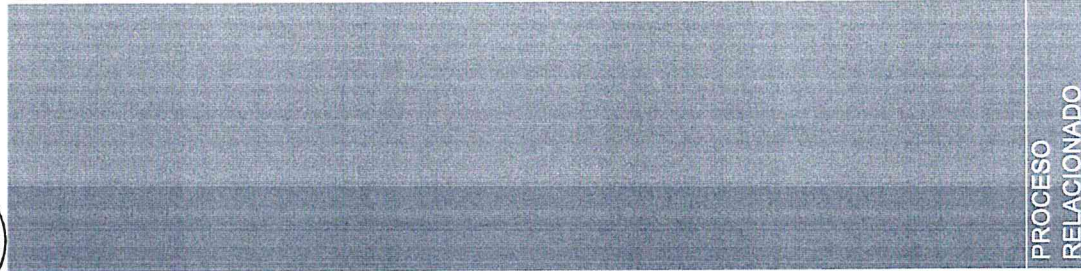
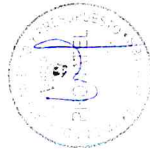


Firmado digitalmente por VILCHEZ
CASTELLANOS Sarita Iedayola FAU
Móvil: Doy V° B°
Fecha: 06.11.2023 16:09:07 -05:00

	PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Viceministerio de Comunicaciones	Programa Nacional de Telecomunicaciones	FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO		FECHA	16/10/2023 ¹
					CLASIFICACIÓN	Misional		
							NIVEL	2
CÓDIGO		M04.04.02	NOMBRE		Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet satelital para instituciones públicas.			
RESPONSABLE		Director(a) de la Dirección de Ingeniería y Operaciones.						
OBJETIVO		Verificar que se brinde el servicio de acceso a internet satelital para las instituciones públicas beneficiarias, a través del monitoreo remoto de la operatividad del citado servicio, en base a las condiciones establecidas en el contrato correspondiente.						
ALCANCE		Comprende desde la verificación de la existencia de averías correspondientes al servicio de acceso a internet satelital para las instituciones públicas beneficiarias, hasta la elaboración del reporte de seguimiento de tickets y el procesamiento de reportes mensuales, así como, el seguimiento a la atención de solicitudes en el marco del contrato.						
BASE LEGAL		- Ley N° 28900, Ley que otorga al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEC la calidad de persona jurídica de Derecho Público, adscrita al Sector Transportes y Comunicaciones. - Decreto Supremo N° 018-2018-MTC, que dispone la fusión del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la creación del Programa Nacional de Telecomunicaciones. - Decreto Supremo N° 010-2021-MTC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 28900, Ley que otorga al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEC, la calidad de persona jurídica de Derecho Público, adscrita al Sector Transportes y Comunicaciones.						
		Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, así como sus normas complementarias de corresponder.						
DEFINICIONES		Definiciones: - Access Point: Dispositivo para establecer una conexión inalámbrica entre equipos, tales como dispositivos móviles. Es conocido también como punto de acceso inalámbrico. - Acta de Conformidad de Implementación del Servicio: Documento que se suscribe cuando el contratista cumple con la instalación del servicio de acceso a internet satelital para las instituciones públicas beneficiarias, la implementación del SMR, la realización de las actividades de capacitación al personal del PRONATEL y cuenta con la conformidad, brindada por la DIOP, del informe técnico final de implementación del servicio, conforme a lo establecido en el contrato del referido servicio. Con la suscripción del acta se contabiliza, desde el día siguiente de suscrita, el inicio de la prestación del servicio de acceso a internet satelital, de acuerdo a lo establecido en el contrato. - Aplicación de mensajería: Aplicación que permite la comunicación a través de mensajes instantáneos. Por ejemplo: WhatsApp, Telegram, entre otros. - Avería: Interrupción del servicio de acceso a internet satelital o del SMR, así como, una degradación de la calidad del servicio y/o ancho de banda del mismo. - Condición de saturación: Condición de uso máximo del ancho de banda asignado al enlace del servicio de acceso a internet satelital.						

1 Mediante Memorando N° 8317-2023-MTC/24.09.





- **Evidencia:** Prueba de que se ha realizado una determinada acción.
- **Fuentes de recursos digitales:** Enlaces, elaborados por la DIOP, que permiten el acceso a los recursos digitales que pueden incluir información de las entidades públicas y/o privadas en materia de educación, salud, entre otra que sea de interés de la población, sobre la cual el PRONATEL cuenta con la autorización para su uso.
- **Informe mensual de operatividad del servicio:** Entregable mensual que debe presentar el contratista en la etapa de operación, con reportes relacionados al servicio de acceso a internet satelital para las instituciones públicas beneficiarias, conforme a lo establecido en el contrato.
- **Internet satelital:** Es un método de conexión a internet mediante ondas electromagnéticas utilizando como medio de comunicación un satélite y una estación terrena. Se utiliza preferentemente en lugares donde no hay cobertura o factibilidad técnica para otros tipos de conexión tradicional.
- **Módem satelital:** Dispositivo que se emplea para establecer una transmisión de datos con un satélite de comunicaciones.
- **Monitoreo remoto:** Actividades que se realizan en la etapa de operación del servicio de acceso a internet satelital, con el apoyo del SMR, para verificar que se brinde el citado servicio en las instituciones públicas beneficiarias, conforme a las condiciones establecidas en el contrato.
- **Reporte de seguimiento de tickets:** Archivo en Excel que contiene la información de los tickets generados, tales como, el código de la sede de la institución pública beneficiaria relacionada con la atención del ticket, la fecha y hora de la solicitud de generación del ticket de corresponder, el código del ticket generado por el contratista, la fecha y hora de generación del ticket, la fecha y hora del cierre del ticket, la descripción de la avería o solicitud, entre otros.
- **Sistema de Seguridad y Filtrado de Contenidos Web:** Sistema implementado por el contratista, conforme a las características establecidas en el contrato, que permite efectuar el filtrado de contenido web, soportando categorías o subcategorías de filtrado, incluyendo: pornografía, violencia, racismo, drogas, alcohol, entre otros; asimismo, provee alertas para los(as) usuarios(as) indicándoles que la página web no ha sido desplegada debido a políticas de seguridad; entre otras funcionalidades dispuestas en el contrato.
- **Sistema de Monitoreo Remoto:** Sistema provisto por el contratista, instalado en las oficinas del PRONATEL, que incluye herramientas de software para realizar el seguimiento de diversos aspectos de la red y su funcionamiento, lo cual permite el monitoreo remoto del servicio de acceso a internet satelital.
- **Solicitud:** Requerimiento que el PRONATEL puede realizar al contratista, de acuerdo a lo establecido en el contrato.
- **Ticket:** Código que identifica a la avería o solicitud para su atención durante la operación del servicio de acceso a internet satelital.
- **Tráfico del servicio de acceso a internet satelital:** Consumo de datos del servicio de acceso a internet satelital.

Abreviaturas y Acrónimos:

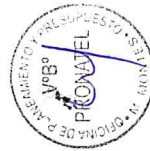
- **COPE:** Coordinación de Operaciones.
- **DIOP:** Dirección de Ingeniería y Operaciones.
- **PRONATEL:** Programa Nacional de Telecomunicaciones.
- **SMR:** Sistema de Monitoreo Remoto.

M04.04. Gestión del servicio de acceso a internet satelital para instituciones públicas.

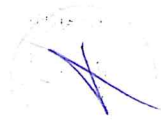
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
- A03.02. Contratación de bienes y servicios.	- Contrato del servicio de acceso a internet satelital para las instituciones públicas beneficiarias.	- Reporte de seguimiento de tickets. - Reportes mensuales procesados de tráfico e interrupciones del servicio de acceso a internet satelital.	- A03.04. Gestión del contrato de bienes y servicios.
- DIOP.	- Acta de Conformidad de Implementación del Servicio.		
INDICADORES DE DESEMPEÑO			
CÓDIGO	NOMBRE		

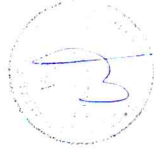
DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO (PROCESO NIVEL 2)

4



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
Inicio del procedimiento				
Tipo de acción - Verificar la existencia de averías: continuar con la actividad 1. - Recibir ticket del contratista: continuar con la actividad 3. - Extraer reportes mensuales: continuar con la actividad 5. - Preparar información para efectuar solicitudes: continuar con la actividad 7.				
1.	Verificar la existencia de averías a través del SMR. Se verifica la existencia averías correspondientes al servicio de acceso a internet satelital para las instituciones públicas beneficiarias a través del SMR. La verificación del servicio de internet satelital se efectúa en varias ocasiones durante el día a fin de abarcar a las instituciones públicas establecidas en el contrato.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	-
2.	Solicitar al contratista la generación del ticket para la atención de la avería o solicitud. Se solicita, vía telefónica o mediante correo electrónico dirigido al contratista, la generación del ticket para la atención de la avería o solicitud. Cuando se efectúa el requerimiento por correo electrónico, en el caso de averías, se adjunta las imágenes de lo visualizado en el SMR; en el caso de solicitudes, se adjunta la información relacionada con la solicitud. En caso de que identifique la necesidad de verificar el cumplimiento de la velocidad o capacidad mensual contratada, se solicita al contratista que efectúe una prueba de velocidad en condición de saturación. Se espera respuesta del contratista.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	Correo electrónico solicitando la generación del ticket





3. Recibir el código del ticket por parte de contratista.

Se recibe mediante correo electrónico del contratista el código del ticket para la atención de la avería o solicitud. Solo en caso de averías relacionadas con las herramientas web del SMR o solicitudes de reubicación de equipos, se verifica si el contratista atendió lo solicitado, previa coordinación con el mismo, para que se efectúe el cierre del ticket por parte del contratista.

Especialista /
Analista

COPE / DIOP

-

¿Se concluyó el mes en evaluación?

Sí, continuar con la actividad 4.

No, esperar la ocasión de la siguiente verificación y continuar con la actividad 1.

4. Elaborar el reporte de seguimiento de tickets contrastando con la información del SMR.

Se elabora el reporte de seguimiento de tickets en base a la información exportada del SMR y los correos electrónicos remitidos al contratista o recibidos del mismo. El referido reporte es utilizado para la elaboración del informe de conformidad del entregable mensual del contratista: informe mensual de operatividad del servicio. Cabe señalar que, la fecha y hora del cierre del ticket que se consigna en el citado reporte se obtiene de las evidencias que remite el contratista en el referido informe mensual. Es posible que el(la) especialista / analista avance con la elaboración del reporte durante el mes en evaluación.

Especialista /
Analista

COPE / DIOP

Reporte de seguimiento de
tickets

Fin del procedimiento.

5. Extraer los reportes mensuales de tráfico e interrupciones del servicio de acceso a internet satelital.

Se extrae del SMR los reportes mensuales de tráfico e interrupciones del servicio de acceso a internet satelital para las instituciones públicas beneficiarias.

Especialista /
Analista

COPE / DIOP

-

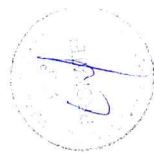
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
6.	Procesar información en archivo Excel. Se procesa la información de los reportes mensuales generados del SMR en un archivo Excel, asimismo, se elaboran el gráfico de las instituciones públicas beneficiarias con mayor tráfico del servicio de acceso internet satelital. Los reportes mensuales procesados de tráfico e interrupciones del servicio de acceso a internet satelital son utilizados para la elaboración del informe de conformidad respecto a la evaluación del informe mensual de operatividad del servicio del contratista.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	Reportes mensuales procesados de tráfico e interrupciones del servicio de acceso a internet satelital
7.	Fin del procedimiento. Preparar la información para efectuar solicitudes en el marco del contrato. Se prepara en conjunto la información para efectuar las solicitudes conforme a lo dispuesto en el contrato; por ejemplo: las políticas de seguridad modificadas, en caso de que se requiera solicitar cambios en las políticas de seguridad del Sistema de Seguridad y Filtrado de Contenidos Web; la redistribución de la capacidad mensual contratada, en caso se requiera la citada redistribución; perfiles para grupos de estaciones remotas satelitales, en caso de que se requiera su creación, el tiempo de conexión máximo por día, en caso de que se requiera solicitar el cambio del mismo; los perfiles de rangos de tiempo para la navegación web en internet, en caso se requiera un cambio en su configuración; las fuentes de recursos digitales, en caso de que se requiera solicitar la actualización de los repositorios digitales; entre otros establecidos en el contrato. En el caso de que se haya establecido en el contrato la generación de tickets para la atención de las referidas solicitudes, el(la) gestor(a) del proyecto remite mediante correo electrónico dirigido al(a la) especialista / analista la información respectiva a la solicitud que se requiera realizar; en caso contrario, se efectuarán las gestiones correspondientes para que el contratista atienda lo solicitado en el marco de lo establecido en el contrato.	Líder del proyecto / Gestor(a) del proyecto	COPE / DIOP	Correo electrónico remitiendo información para efectuar la solicitud

¿Se requiere la generación del ticket?

Sí, continuar con la actividad 2.

No, fin del procedimiento.





ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
FIRMA			
NOMBRE	Jacqueline Rocio Carrera Araujo	Wilmer Rubén Narvaez Rojas	Hans Romero Morote
CARGO	Servicio especializado para el análisis, diseño y documentación de procesos del PRONATEL	Coordinador de la Coordinación de Operaciones	Director de la Dirección de Ingeniería y Operaciones

CONTROL DE CAMBIOS	
N°	VERSIÓN
1	1.0
Versión inicial de la ficha técnica de procedimiento.	