



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 285-2023-MTC/24

Lima, 06 de noviembre del 2023

VISTOS: los Informes N° 591-2023-MTC/24.05, N° 710-2023-MTC/24.05 y Memorando N° 3911-2023-MTC/24.05 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 793-2023-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



ado digitalmente por VILCHEZ
TELLANOS Sarita Iedayola
20604676372 soft
vo: Doy V° B°
ia: 06.11.2023 16:07:27 -05:00



do digitalmente por ROMERO
DTE HANS
3: Doy V° B°
i: 06.11.2023 15:48:35 -05:00



do digitalmente por ARANA
HERNAN ALFONSO FAU
676372 soft
i: Doy V° B°
i: 06.11.2023 12:49:23 -05:00



do digitalmente por DIEZ
TRERO PEDRO EDGAR FIR
522 hard
3: Doy V° B°
i: 06.11.2023 14:21:26 -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 del Informe N° 591-2023-MTC/24.05 complementado con el Informe N° 710-2023-MTC/24.05 y el Memorando N° 3911-2023-MTC/24.05, sustenta, propone y emite opinión favorable respecto a la aprobación de la Ficha Técnica de Procedimiento "M04.02.02. Supervisión en campo del funcionamiento de los CAD". 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 Santa Fedayola
U: 20604676372 soft
ivo: Doy V° B°
ha: 06.11.2023 16:07:42 -05:00

Que, por Informe N° 793-2023-MTC/24.06, la Oficina de Asesoría Legal considera legalmente viable la aprobación de la Ficha Técnica de Procedimiento "M04.02.02. Supervisión en campo del funcionamiento 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
ivo: Doy V° B°
ha: 06.11.2023 15:48:50 -05:00

Que, conforme a lo expuesto, corresponde aprobar la Ficha Técnica de Procedimiento "M04.02.02. Supervisión en campo del funcionamiento de los CAD", 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 ARANA
UE Hernan Alfonso FAU
04676372 soft
ivo: Doy V° B°
ha: 06.11.2023 12:49:37 -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 DIEZ
RRERO PEDRO EDGAR FIR
7522 hard
vo: Doy V° B°
ha: 06.11.2023 14:24:26 -05:00



Firmado digitalmente por ROMERO
ROTE HANS
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 06.11.2023 15:49:02 -05:00

Resolución de Dirección Ejecutiva



SE RESUELVE:

Firmado digitalmente por DIEZ
JERRERO PEDRO EDGAR FIR
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 06.11.2023 14:25:04 -05:00

Artículo 1.- Aprobar la Ficha Técnica de Procedimiento "M04.02.02. Supervisión en campo del funcionamiento de los CAD", que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.



Firmado digitalmente por ARANA
UE Hernan Alfonso FAU
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 06.11.2023 12:49:45 -05:00

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).

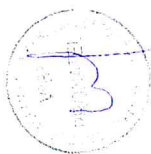
Regístrese y comuníquese



Firmado digitalmente por VILCHEZ
CASTELLANOS Santa Iedayola FAU
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.11.2023 16:07:55 -05:00

	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	M04.02.02			NOMBRE	Supervisión en campo del funcionamiento de los CAD.	
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Ingeniería y Operaciones.					
OBJETIVO	Efectuar la supervisión en campo del funcionamiento de los CAD, a fin de verificar que se brinde el servicio de acceso a internet en base a las condiciones establecidas en el contrato del referido servicio. Comprende desde la comunicación al(a la) representante de la Municipalidad de las fechas en que se realizará la supervisión en campo y datos del personal que participará en la misma hasta la remisión del informe de supervisión al contratista en caso de existir recomendaciones como resultado de la supervisión en campo.					
ALCANCE	- Ley N° 28900, Ley que otorga al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL 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 – FITEL, la calidad de persona jurídica de Derecho Público, adscrita al Sector Transportes y Comunicaciones.					
BASE LEGAL	Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, así como sus normas complementarias de corresponder.					
DEFINICIONES ABREVIATURAS ACRÓNIMOS	Definiciones: - Acta de Conformidad de Implementación del Servicio: Documento que se suscribe cuando el contratista cumple con la instalación del servicio de internet en los CAD, la implementación del SMR, la realización de las actividades de capacitación al personal del PRONATEL, la remisión de las pólizas de seguro sobre el mobiliario y equipamiento de cada CAD, de corresponder, y cuenta con la conformidad 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 de acuerdo a lo dispuesto en el contrato. - Aplicación de mensajería: Aplicación que permite la comunicación a través de mensajes instantáneos. Por ejemplo: WhatsApp, Telegram, entre otros. - Centro de Acceso Digital: Ambiente habilitado en áreas rurales o lugares de preferente interés social, que permite a la población en general el acceso gratuito al servicio de internet y a capacitaciones que contribuyen al desarrollo de sus habilidades digitales y usos de las tecnologías de la información y la comunicación. - Comisión de servicio: Desplazamiento temporal del(de la) comisionado(a) para la realización de funciones dentro del territorio nacional, vinculadas a los fines y objetivos de la entidad.					

¹ Mediante Memorando N° 8315-2023-MTC/24.09.



- **Comisionado(a):** Personal del PRONATEL que, indistintamente de su régimen laboral o modalidad contractual, realiza una comisión de servicio en representación de la entidad.
- **Contratista:** Empresa con la cual se suscribió el contrato para el servicio de acceso a internet en los CAD.
- **Equipo Revisor:** Está conformado por los(las) profesionales que efectúan la revisión de los documentos de acuerdo al siguiente orden de prelación:
 1. Especialista legal.
 2. Líder del proyecto.
 3. Coordinador(a) de la COPE.
- **El(La) director(a) de la DIOP,** de considerarlo necesario, asigna la revisión de los documentos a un(a) profesional a su cargo.
- **Itinerario de supervisión interno:** Documento que contiene las fechas de la comisión de servicio, la localidad donde se realizará la supervisión en campo por día (incluyendo el distrito, provincia y región), entre otra información adicional relacionada con la comisión de servicio.
- **Líder Digital Comunitario:** Persona encargada de atender a los(las) usuarios(as) de los servicios que se brindan en el CAD, así como, de promover los referidos servicios.
- **Monitoreo remoto:** Actividades que se realizan en el período de operación, con el apoyo del Sistema de Monitoreo Remoto, para verificar que se brinde el servicio de acceso a internet en los CAD, conforme a las condiciones establecidas en el contrato del referido servicio.
- **Protocolo de verificación del servicio:** Formato que incluye los ítems para verificar la operatividad del servicio de acceso a internet conforme a las condiciones establecidas en el contrato.
- **Supervisión en campo:** Conjunto de actividades necesarias para verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato del servicio de acceso a internet, en el espacio físico donde están implementados los CAD, para el caso del presente procedimiento.
- **Ticket:** Código que identifica al incidente o a la avería reportados durante la operación del servicio de acceso a internet.
- **Usuario(a):** Persona natural de la localidad beneficiaria que hace uso de los servicios que se brindan en los CAD.

Abreviaturas y Acrónimos:

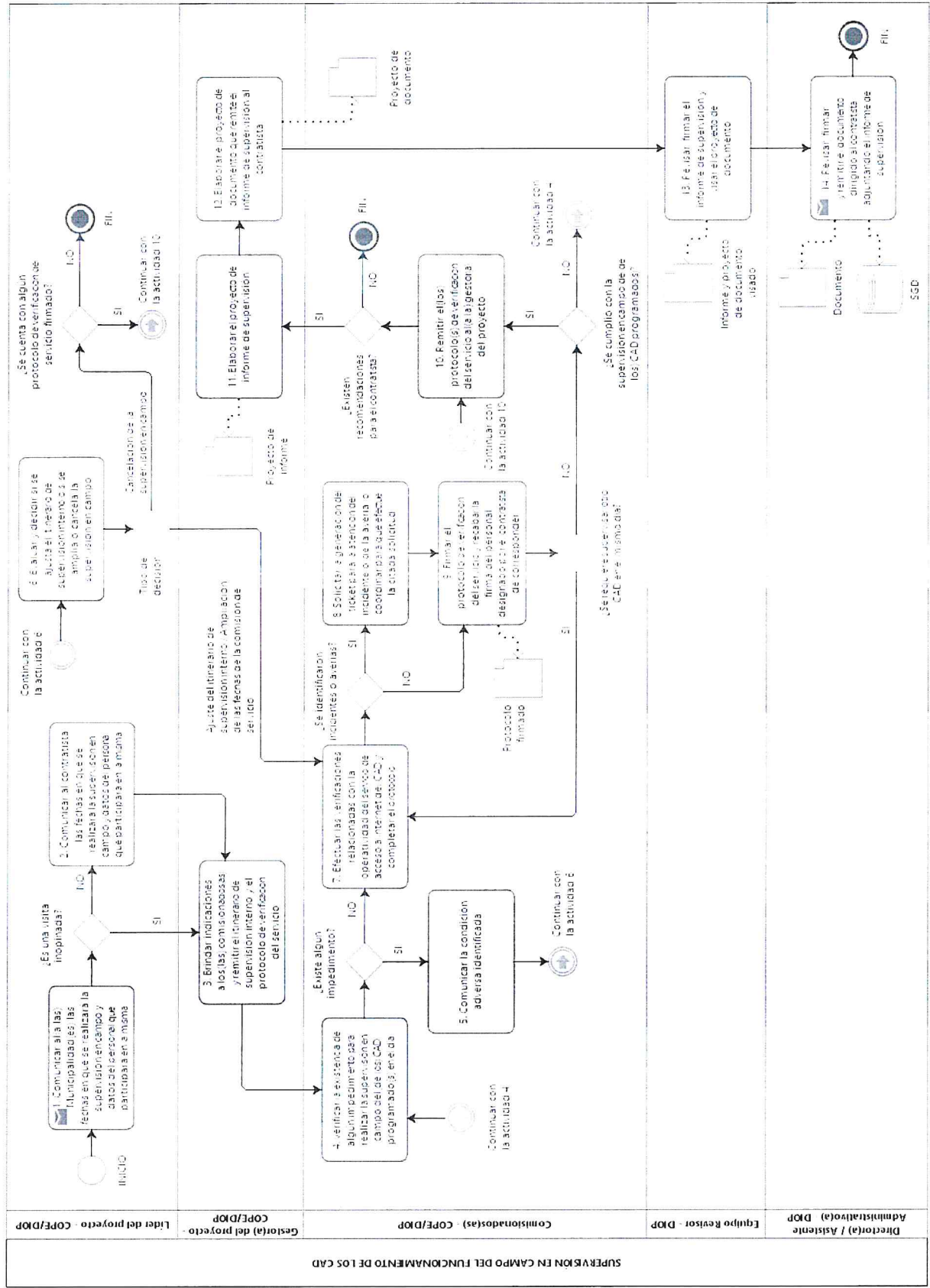
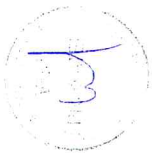
- **CAD:** Centro(s) de Acceso Digital.
- **COPE:** Coordinación de Operaciones.
- **DIOP:** Dirección de Ingeniería y Operaciones.
- **LDC:** Líder Digital Comunitario.
- **PRONATEL:** Programa Nacional de Telecomunicaciones.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.

M04.02. Gestión de los Centros de Acceso Digital.

PROCESO
RELACIONADO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
- A03.02. Contratación de bienes y servicios.	- Contrato del servicio de acceso a internet en los CAD.	- Informe de supervisión y su documento de remisión.	- Contratista.
- DIOP.	- Acta de Conformidad de Implementación del Servicio.		
INDICADORES DE DESEMPEÑO			
CÓDIGO		NOMBRE	
-			
DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO (PROCESO NIVEL 2)			



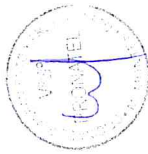


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
Inicio del procedimiento				
1.	Comunicar al(a las) Municipalidad(es) las fechas en que se realizará la supervisión en campo y datos del personal que participará en la misma. Se comunica mediante correo electrónico al(a la) representante de la(s) Municipalidad(es) las fechas en que se realizará la supervisión en campo y datos del personal del PRONATEL que participará en la misma, para su conocimiento. En una comisión de servicio se puede supervisar uno o más CAD. ¿Es una visita inopinada? Sí, continuar con la actividad 3. No, continuar con la actividad 2.	Líder del proyecto	COPE / DIOP	Correo(s) electrónico(s) comunicando las fechas en que se realizará la supervisión en campo y datos del personal que participará en la misma
2.	Comunicar al contratista las fechas en que se realizará la supervisión en campo y datos del personal que participará en la misma. Se comunica mediante correo electrónico al contratista las fechas en que se realizará la supervisión en campo y datos del personal que participará en la misma. Se recibe la respuesta del contratista por correo electrónico mediante el cual comunica que tomó conocimiento de lo informado y remite los datos del personal designado para asistir a la citada supervisión.	Líder del proyecto	COPE / DIOP	Correo electrónico comunicando las fechas en que se realizará la supervisión en campo y datos del personal que participará en la misma
3.	Brindar indicaciones a los(las) comisionados(as) y remitir el itinerario de supervisión interno y el protocolo de verificación del servicio. Se explica a los(las) comisionados(as) el contenido del itinerario de supervisión interno, el objetivo de la supervisión en campo y se brindan indicaciones que faciliten las verificaciones que se realizan durante la citada supervisión y la identificación de posibles observaciones. Se remite a los(las) comisionados(as) mediante correo electrónico el itinerario de supervisión interno, elaborado cuando se gestiona los viáticos para la comisión de servicio, y el protocolo de verificación del servicio.	Gestor(a) del proyecto	COPE / DIOP	Correo electrónico remitiendo el itinerario de supervisión interno y el protocolo de verificación del servicio



[Handwritten signature]





[Handwritten mark]



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
----	-----------	-------------	-------------	--------------------

4. Verificar la existencia de algún impedimento para realizar la supervisión en campo del(de los) CAD programado(s) en el día.

Se verifica la existencia de algún impedimento para realizar la supervisión en campo del(de los) CAD programados en el día, conforme al itinerario de supervisión interno. Por ejemplo, la existencia de las siguientes condiciones adversas: manifestaciones, conflictos sociales, sismos, entre otros. Esta actividad se realiza durante la comisión de servicio.

Comisionados(as) COPE / DIOP

¿Existe algún impedimento?
Sí, continuar con la actividad 5.
No, continuar con la actividad 7.

5. Comunicar la condición adversa identificada.

Se comunica la condición adversa identificada al(a la) líder del proyecto y gestor(a) del proyecto, mediante aplicaciones de mensajería o correo electrónico, adjuntando las evidencias que se puedan recabar sobre la condición adversa que impida la realización de las verificaciones programadas en el día.

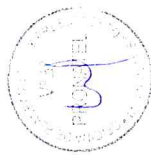
Comisionados(as) COPE / DIOP

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
6.	Evaluar y decidir si se ajusta el itinerario de supervisión interno o si se amplía o cancela la supervisión en campo. Se evalúa y decide, en base a la condición adversa identificada: a) Ajuste del itinerario de supervisión interno, en caso de que se pueda realizar la supervisión en campo faltante en otro día dentro de la duración de la comisión de servicio, o se decida no realizar la supervisión en campo faltante y continuar con las demás programadas. b) Ampliación de las fechas de la comisión de servicio, en caso de que sea necesario contar con más días para realizar la supervisión en campo faltante. c) Cancelación de la supervisión en campo, en caso de que no aplique la ampliación de las fechas de la comisión de servicio, según lo establecido en directiva vigente del PRONATEL para el otorgamiento de viáticos, adquisición de pasajes y servicio de alquiler de vehículos, y/o la condición adversa ponga en riesgo la vida y/o salud de los(as) comisionados(as). Se comunica a los(as) comisionados(as), mediante aplicaciones de mensajería o correo electrónico, la decisión tomada y, de corresponder, previa coordinación con el(la) coordinador(a) y el(la) director(a), solicita por correo electrónico a la Coordinación de Soporte Administrativo que efectúe las gestiones necesarias acorde con la referida directiva. Tipo de decisión - Cancelación de la supervisión en campo: ¿Se cuenta con algún protocolo de verificación del servicio firmado? Sí, continuar con la actividad 10. No, fin del procedimiento. - Ajuste del itinerario de supervisión interno / Ampliación de las fechas de la comisión de servicio: continuar con la actividad 7.	Líder del proyecto	COPE / DIOP	



[Handwritten signature]





4



7. Efectuar las verificaciones relacionadas con la operatividad del servicio de acceso a internet del CAD y completar el protocolo.

Se verifica que las computadoras del CAD cuenten con el servicio de acceso a internet, asimismo, se verifica la velocidad de carga y descarga del servicio, a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato del citado servicio.

A medida que se va avanzando con las verificaciones, se va completando el protocolo de verificación del servicio; asimismo, de encontrarse observaciones respecto al incumplimiento de lo establecido en el contrato del referido servicio, se precisan las mismas en el citado protocolo.

Comisionados(as) COPE / DIOP

Si se encuentran usuarios(as) del servicio de acceso a internet en el CAD durante la supervisión en campo, se les consulta sus opiniones sobre el servicio y, si comunican que experimentaron situaciones críticas (cortes seguidos del servicio, constante velocidad baja de carga o descarga, entre otros), se registra en el protocolo de verificación del servicio.

¿Se identificaron incidentes o averías?

Si, continuar con la actividad 8.

No, continuar con la actividad 9.

8. Solicitar la generación del ticket para la atención del incidente o de la avería, o coordinar para que se efectúe la citada solicitud.

En caso de que el(la) comisionado(a) sea el(la) especialista / analista encargado(a) de efectuar el monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet de los CAD, se solicita, vía telefónica o mediante correo electrónico dirigido al contratista, la generación del ticket para la atención del incidente o de la avería; en caso contrario, se coordina con el(la) referido(a) especialista / analista, vía telefónica, mediante aplicaciones de mensajería o por correo electrónico, para que efectúe la citada solicitud. El seguimiento a la atención del ticket se realiza a través del referido monitoreo remoto.

Comisionados(as)

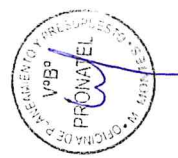
COPE / DIOP

Correo electrónico solicitando la generación del ticket

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
9.	Firmar el protocolo de verificación del servicio y recabar la firma del personal designado por el contratista de corresponder. Se firma el protocolo de verificación del servicio y se recaba la firma del personal designado por el contratista en caso de que la visita no haya sido inopinada. Se firma un protocolo de verificación del servicio por cada CAD supervisado. ¿Se requiere supervisar otro CAD en el mismo día? Sí, continuar con la actividad 7. No, ¿Se cumplió con la supervisión en campo del(de los) CAD programado(s)? Sí, continuar con la actividad 10. No, continuar con la actividad 4.	Comisionados(as)	COPE / DIOP	Protocolo de verificación del servicio firmado
10.	Remitir el(los) protocolo(s) de verificación del servicio al(a) gestor(a) del proyecto. Se remite el(los) protocolo(s) de verificación del servicio firmado(s) escaneado(s) o mediante imagen fotográfica al(a) gestor(a) del proyecto y se archiva el(los) protocolo(s) original(es). En el protocolo de verificación del servicio pueden existir hallazgos que ameriten la emisión del informe de supervisión con recomendaciones al contratista. Si existen observaciones, se realiza el seguimiento de la atención de las mismas a través de los tickets generados por el contratista, asimismo, se toman en cuenta las observaciones durante la revisión del informe técnico mensual de operatividad del servicio del contratista. ¿Existen recomendaciones para el contratista? Sí, continuar con la actividad 11. No, fin del procedimiento.	Comisionados(as)	COPE / DIOP	-
11.	Elaborar el proyecto de informe de supervisión. Se elabora el proyecto de informe de supervisión que incluye recomendaciones al contratista, en base a los hallazgos identificados en la supervisión en campo, a fin de mantener la calidad del servicio de acceso a internet del(de los) CAD.	Gestor(a) del proyecto	COPE / DIOP	Proyecto de informe de supervisión



A





N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
12.	Elaborar el proyecto de documento que remite el informe de supervisión al contratista.	Gestor(a) del proyecto	COPE / DIOP	Proyecto de documento que remite el informe de supervisión al contratista
13.	Se elabora el proyecto de documento que remite el informe de supervisión al contratista y se deriva junto con el proyecto de informe de supervisión al(a la) especialista legal. Revisar, firmar el informe de supervisión y visar el proyecto de documento. Cada miembro del Equipo Revisor, en el orden de prelación establecido, efectúa la revisión del proyecto de informe de supervisión y del proyecto de documento que remite el informe de supervisión al contratista y, de encontrarse observaciones, las comunica a fin de que sean subsanadas por el(la) gestor(a) del proyecto. La versión final del informe de supervisión es firmada por el(la) gestor(a) del proyecto y por cada miembro del Equipo Revisor. La versión final del proyecto de documento que remite el informe de supervisión al contratista es visada por el(la) líder del proyecto y el(la) coordinador(a).	Equipo Revisor	DIOP	Informe de supervisión y proyecto de documento visado
14.	Revisar, firmar y remitir el documento dirigido al contratista adjuntando el informe de supervisión. Se revisa el informe de supervisión y el proyecto de documento que remite el informe de supervisión al contratista y, de encontrarse observaciones, se gestiona con el(la) coordinador(a) / líder del proyecto los ajustes correspondientes. En caso de encontrarse conformes, se firma el documento, se registra en el SGD o el sistema que haga sus veces en la entidad, y se remite por correo electrónico al contratista adjuntando el informe de supervisión.	Director(a) / Asistente Administrativo(a)	DIOP	Documento que remite el informe de supervisión al contratista

Fin del procedimiento

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

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

