



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 286-2023-MTC/24

Lima, 06 de noviembre del 2023

VISTOS: los Informes N° 684-2023-MTC/24.05 y N° 770-2023-MTC/24.05 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y el Informe N° 794-2023-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

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° 684-2023-MTC/24.05 complementado con el Informe N° 770-2023-MTC/24.05, sustenta, propone y emite opinión favorable respecto a la aprobación de la Ficha Técnica de Procedimiento “M04.03.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet en los EPAD”. 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;

Que, por Informe N° 794-2023-MTC/24.06, la Oficina de Asesoría Legal considera legalmente viable la aprobación de la Ficha Técnica de Procedimiento “M04.03.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet en los EPAD”;

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;

Que, conforme a lo expuesto, corresponde aprobar la Ficha Técnica de Procedimiento “M04.03.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet en los EPAD”, 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;

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;



firmado digitalmente por VILCHEZ
STELLANOS Sarita Iedayola
U 20604676372 soft
tivo: Doy V° B°
cha: 06.11.2023 16:08:32 -05:00



firmado digitalmente por ROMERO
JROTE HANS
U 04676372 soft
tivo: Doy V° B°
cha: 06.11.2023 15:47:44 -05:00



firmado digitalmente por ARANA
UE Hernan Alfonso FAU
U 04676372 soft
tivo: Doy V° B°
cha: 06.11.2023 12:50:27 -05:00



firmado digitalmente por DIEZ
IERRERO PEDRO EDGAR FIR
U 007522 hard
tivo: Doy V° B°
cha: 06.11.2023 14:26:02 -05:00



Resolución de Dirección Ejecutiva



SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Ficha Técnica de Procedimiento "M04.03.02. Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet en los EPAD", 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 ROMERO
ROTE HANS
Móvil: Doy V* B*
Fecha: 06.11.2023 15:47:56 -05:00



Firmado digitalmente por ARANA
UE Hernan Alfonso FAU
04676372 soft
Móvil: Doy V* B*
Fecha: 06.11.2023 12:50:36 -05:00



Firmado digitalmente por DIEZ
JERRERO PEDRO EDGAR FIR
007522 hard
Móvil: Doy V* B*
Fecha: 06.11.2023 14:26:33 -05:00



Firmado digitalmente por VILCHEZ
CASTELLANOS Sarita Iedayola FAU
20604676372 soft
Móvil: Soy el autor del documento
Fecha: 06.11.2023 16:08:40 -05:00

 PERÚ	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Viceministerio de Comunicaciones	Programa Nacional de Telecomunicaciones	FICHA TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO	FECHA 20 / 10 / 2023 ¹	CLASIFICACIÓN Misional	NIVEL 2
	NOMBRE Monitoreo remoto de la operatividad del servicio de acceso a internet en los EPAD.						
CÓDIGO	M04.03.02						
RESPONSABLE	Director(a) de la Dirección de Ingeniería y Operaciones.						
OBJETIVO	Verificar que se brinde el servicio de acceso a internet en los EPAD, 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 en los EPAD, hasta la elaboración de reportes mensuales, así como, la verificación del cumplimiento de la velocidad mínima en condición de saturación del citado servicio y el seguimiento a la atención de solicitudes en el marco del contrato. - 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 de los equipos y puesta en servicio de acceso a internet en los EPAD, 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 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. - Avería: Interrupción del servicio de acceso a internet 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.						

¹ Mediante Memorando N° 8490 -2023-MTC/24.09.



[Handwritten signature]



- **Espacio Público de Acceso Digital:** Plaza o espacio abierto en áreas rurales y/o lugares de preferente interés social donde se brinda, de manera gratuita, el servicio de acceso a internet a la población en general.
- **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 que se brinda en los EPAD, conforme a lo establecido en el contrato.
- **Monitoreo remoto:** Actividades que se realizan en la etapa de operación del servicio de acceso a internet, con el apoyo del SMR, para verificar que se brinde el citado servicio en los EPAD, conforme a las condiciones establecidas en el contrato.
- **Reporte de seguimiento de tickets:** Archivo en Excel donde se registra la información de los tickets generados, tales como, el código y/o la localidad del (de los) EPAD relacionado(s) 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, fecha y hora del cierre del ticket, el motivo 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.
- **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.
- **Tráfico del servicio de acceso a internet:** Consumo de datos del servicio de acceso a internet.

Abreviaturas y Acrónimos:

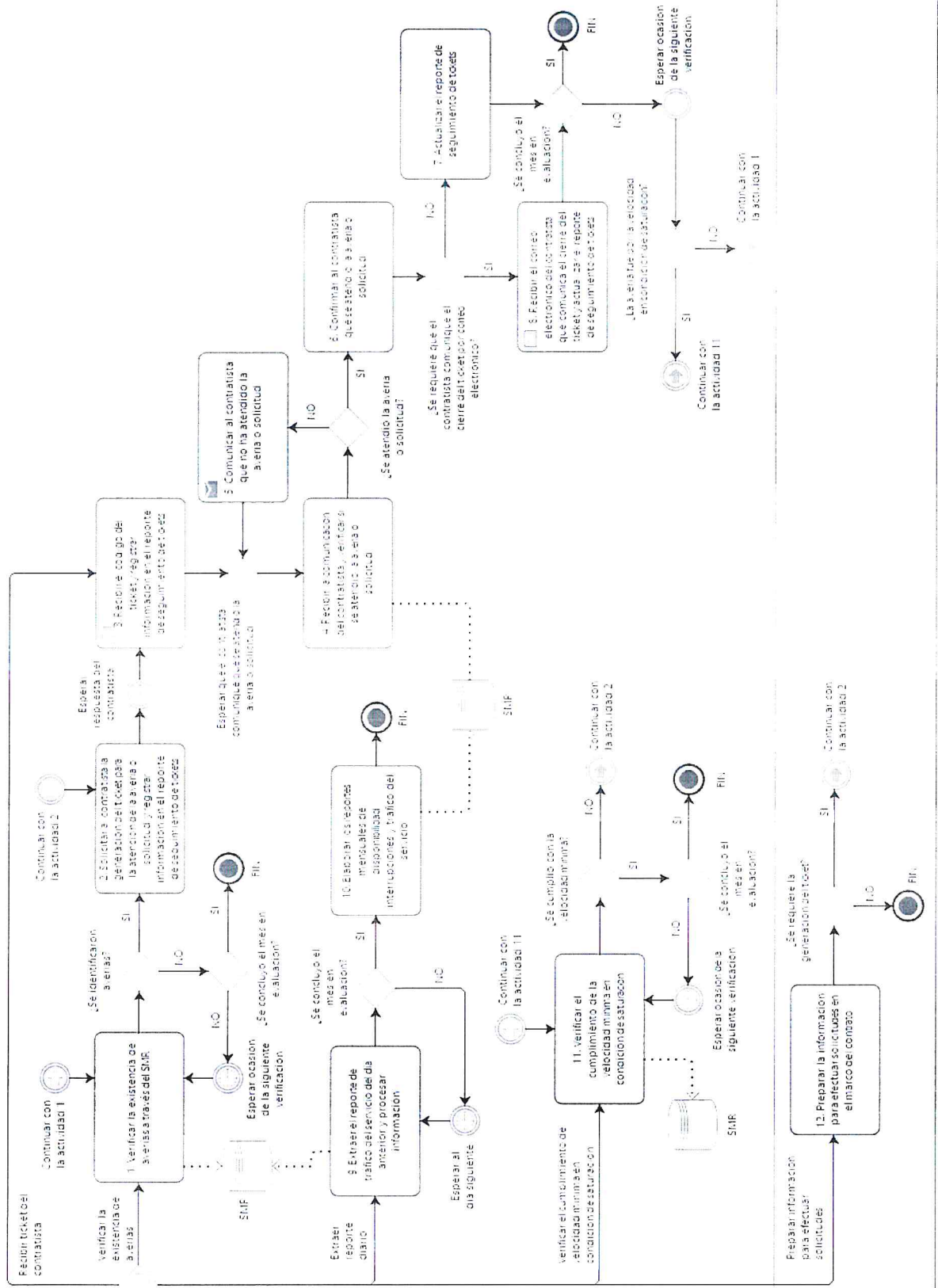
- **COPE:** Coordinación de Operaciones.
- **DIOP:** Dirección de Ingeniería y Operaciones.
- **EPAD:** Espacio(s) Público(s) de Acceso Digital.
- **PRONATEL:** Programa Nacional de Telecomunicaciones.
- **SMR:** Sistema de Monitoreo Remoto.

M04.03. Gestión de los Espacios Públicos de Acceso Digital.

PROCESO
RELACIONADO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
- A03.02. Contratación de bienes y servicios.	- Contrato del servicio de acceso a internet para EPAD.	- Reporte de seguimiento de tickets. - Reportes mensuales de disponibilidad, interrupciones y tráfico del servicio de acceso a internet.	- 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)			





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 reporte diario: continuar con la actividad 9.
- Verificar el cumplimiento de velocidad mínima en condición de saturación: continuar con la actividad 11.
- Preparar información para efectuar solicitudes: continuar con la actividad 12.

1. Verificar la existencia de averías a través del SMR.

Se verifica la existencia de averías correspondientes al servicio de acceso a internet en los EPAD a través del SMR. Un contratista puede brindar el servicio de acceso a internet en una o más regiones a nivel nacional conforme a lo establecido en el contrato del referido servicio; por lo cual, cada contratista provee un SMR que permita al PRONATEL realizar el monitoreo de la operatividad del servicio de acceso a internet en los EPAD.

El(La) especialista / analista realiza la referida verificación en varias oportunidades durante el día a fin de garantizar que el servicio de acceso de internet se brinde conforme a lo establecido en el contrato.

¿Se identificaron averías?

Sí, continuar con la actividad 2.

No, ¿Se concluyó el mes en evaluación?

Sí, fin del procedimiento.

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

Especialista /
Analista

COPE / DIOP





N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
2.	Solicitar al contratista la generación del ticket para la atención de la avería o solicitud, y registrar información en el reporte de seguimiento de tickets. 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 la solicitud 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. Se registra en el reporte de seguimiento de tickets el código y/o la localidad del(de los) EPAD relacionado(s) con la atención del ticket, la fecha y hora de la solicitud de generación del ticket y el motivo de la solicitud de corresponder. Se espera respuesta del contratista.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	- Correo electrónico solicitando la generación del ticket - Registro en el reporte de seguimiento de tickets
3.	Recibir el código del ticket y registrar información en el reporte de seguimiento de tickets. Se recibe mediante correo electrónico del contratista el código del ticket y se registra el mismo en el reporte de seguimiento de tickets, así como la fecha y hora de la generación del ticket y el tiempo transcurrido desde que el(la) especialista / analista solicitó la generación del ticket. En el caso de que el contratista haya generado el ticket, sin necesidad de que el(la) especialista / analista lo haya solicitado, se registra en el reporte de seguimiento de tickets el código y/o la localidad del(de los) EPAD relacionado(s) con la atención del ticket, así como la fecha y hora de la generación del ticket. Se espera que el contratista comunique que se atendió la avería o solicitud.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	Registro en el reporte de seguimiento de tickets

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
4.	Recibir la comunicación del contratista y verificar si se atendió la avería o solicitud. <i>En el caso de averías, se recibe la comunicación del contratista vía telefónica, mediante correo electrónico o aplicaciones de mensajería. Cuando el contratista remite la información por correo electrónico comunica el motivo de la misma. En el caso de solicitudes, se recibe la comunicación del contratista mediante correo electrónico, el cual adjunta la evidencia correspondiente a la atención de la solicitud.</i> <i>Se verifica si se atendió la avería a través del SMR; en el caso de solicitudes, la verificación se realiza a través de la evidencia correspondiente a la atención de la solicitud, y/o a través del SMR.</i> ¿Se atendió la avería o solicitud? <i>Sí, continuar con la actividad 6.</i> <i>No, continuar con la actividad 5.</i> Comunicar al contratista que no se ha atendido la avería o solicitud. <i>Se comunica al contratista mediante correo electrónico que no se ha atendido la avería o solicitud. Se espera que el contratista comunique que se atendió la avería o solicitud. Continuar con la actividad 4.</i> Confirmar al contratista que se atendió la avería o solicitud. <i>Se confirma al contratista, vía telefónica o mediante aplicaciones de mensajería, que se atendió la avería o solicitud.</i> ¿Se requiere que el contratista comunique el cierre del ticket por correo electrónico? <i>Sí, continuar con la actividad 8.</i> <i>No, continuar con la actividad 7.</i>	Especialista / Analista	COPE / DIOP	-
5.		Especialista / Analista	COPE / DIOP	Correo electrónico comunicando que no se ha atendido la avería o solicitud
6.		Especialista / Analista	COPE / DIOP	-





7. Actualizar el reporte de seguimiento de tickets.

Se actualiza el reporte de seguimiento de tickets registrando la fecha y hora del cierre del ticket, el motivo comunicado por el contratista en caso de averías, así como información adicional que sirva para que el(la) especialista / analista elabore el proyecto de informe de conformidad una vez que el contratista remita su entregable mensual: informe mensual de operatividad del servicio. Cuando se concluye el mes en evaluación, se utiliza el reporte de seguimiento de tickets actualizado para la elaboración del referido informe de conformidad.

¿Se concluyó el mes en evaluación?

Sí, fin del procedimiento.

No, esperar la ocasión de la siguiente verificación.

¿La avería fue por la velocidad en condición de saturación?

Sí, continuar con la actividad 11.

No, continuar con la actividad 1.

8. Recibir el correo electrónico del contratista que comunica el cierre del ticket y actualizar el reporte de seguimiento de tickets.

Cuando el contratista comunicó previamente que se atendió la avería vía telefónica o mediante aplicaciones de mensajería, y se confirma la citada atención, se recibe el correo electrónico del contratista que comunica el cierre del ticket, señalando que se atendió la avería y el motivo de la misma.

Se actualiza el reporte de seguimiento de tickets registrando la fecha y hora del cierre del ticket, el motivo comunicado por el contratista, así como información adicional que sirva para que el(la) especialista / analista elabore el proyecto de informe de conformidad una vez que el contratista remita su entregable mensual: informe mensual de operatividad del servicio. Cuando se concluye el mes en evaluación, se utiliza el reporte de seguimiento de tickets actualizado para la elaboración del referido informe de conformidad.

¿Se concluyó el mes en evaluación?

Sí, fin del procedimiento.

No, esperar la ocasión de la siguiente verificación.

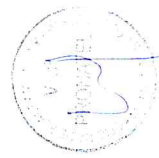
¿La avería fue por la velocidad en condición de saturación?

Sí, continuar con la actividad 11.

No, continuar con la actividad 1.



4



Especialista /
Analista

COPE / DIOP

Reporte de seguimiento de
tickets actualizado

Especialista /
Analista

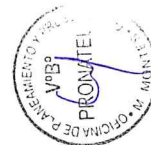
COPE / DIOP

Reporte de seguimiento de
tickets actualizado

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DOCUMENTO/REGISTRO
9.	Extraer el reporte de tráfico del servicio del día anterior y procesar información. Se extrae del SMR el reporte de tráfico del servicio de acceso a internet en los EPAD correspondiente al día anterior y se procesa la información en un archivo Excel. ¿Se concluyó el mes en evaluación? Sí, continuar con la actividad 10. No, esperar al día siguiente y continuar con la actividad 9.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	-
10.	Elaborar los reportes mensuales de disponibilidad, interrupciones y tráfico del servicio. Para la elaboración de los reportes mensuales de disponibilidad e interrupciones del servicio de acceso a internet, se extrae la información del SMR y se procesa la misma. Para la elaboración del reporte mensual de tráfico del citado servicio, se utiliza la información que se extrae y procesa diariamente, y se elabora el gráfico de tráfico total por cada EPAD establecido en el contrato. Los citados reportes sirven de insumo para la elaboración del informe de conformidad respecto a la evaluación del informe mensual de operatividad del servicio del contratista. Fin del procedimiento.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	Reportes mensuales de disponibilidad, interrupciones y tráfico del servicio de acceso a internet
11.	Verificar el cumplimiento de la velocidad mínima en condición de saturación. Se verifica el cumplimiento de la velocidad mínima del servicio de acceso a internet en condición de saturación conforme a lo establecido en el contrato, a través del SMR. ¿Se cumplió con la velocidad mínima? Sí, ¿Se concluyó el mes en evaluación? Sí, fin del procedimiento. No, esperar ocasión de la siguiente verificación y continuar con la actividad 11. No, continuar con la actividad 2.	Especialista / Analista	COPE / DIOP	-



Handwritten signature

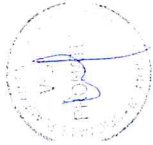


12. Preparar la información para efectuar solicitudes en el marco del contrato.

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; el tiempo de conexión máximo por día o el intervalo de tiempo de conexión y desconexión, en caso de que se requiera solicitar el cambio de los mismos; 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) 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.

¿Se requiere la generación del ticket?
 Sí, continuar con la actividad 2.
 No, fin del procedimiento.



ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
FIRMA			
	NOMBRE	Wilmer Rubén Narvaez Rojas	Hans Romero Morote
	CARGO	Coordinador de la Coordinación de Operaciones	Director de la Dirección de Ingeniería y Operaciones

N°	VERSIÓN	CAMBIO - DETALLE	CONTROL DE CAMBIOS
----	---------	------------------	--------------------

1	1.0	Versión inicial de la ficha técnica de procedimiento.
---	-----	---