



FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM06.01 Monitoreo y Control de la Operatividad del Renteseq

Versión: 00
Fecha: 26/02/2026

| | | | |
|--|---|---------------------------|---|
| Código del proceso | PM06.01 | Nombre del proceso | Monitoreo y Control de la Operatividad del Renteseq |
| Dueño del proceso | Coordinador de la Unidad Funcional del RENTESEG | Tipo de proceso | Misional |
| Objetivo | Asegurar la disponibilidad y funcionamiento continuo de los componentes del sistema RENTESEG mediante la supervisión diaria de alertas, la gestión de consultas técnicas y la gestión de incidentes con el proveedor y operadores, garantizando el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA). | | |
| Objetivo estratégico | OEI 03: Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones | | |
| Base Normativa | | | |
| <ul style="list-style-type: none">Reglamento del DL N° 1338 y su reglamento aprobado con el DS N° 007-2019-INResolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL: Normas ComplementariasContrato N° 084-2022/OSIPTEL con INETUM (Administración del Sistema) | | | |

| ELEMENTOS DEL PROCESO | | | |
|--|--|---|---|
| Proveedores | Entradas | Productos | Clientes |
| <ul style="list-style-type: none">Empresas Operadoras (EO): Envían archivos de carga diaria (altas, bajas, reporte de robos) y reportan incidencias/consultas.Usuarios Internos (OSIPTEL): Reportan fallas de acceso o visualización.Sistemas de Monitoreo: Generan alertas automáticas (Dashboards, Logs). | <ul style="list-style-type: none">Archivos de intercambio de información: (Logs de carga diaria, tramas de datos).Alertas de monitoreo: Indicadores de latencia, caída de servicios o errores de procesamiento.Reportes de incidencias: Correos electrónicos o tickets con fallas reportadas por EOs o usuarios internos. | <ul style="list-style-type: none">Supervisión operativa del sistema ejecutada (Evidenciada en la continuidad del servicio, reportes de disponibilidad y solución de incidentes) | <ul style="list-style-type: none">Empresas Operadoras: Reciben confirmación de cargas o soluciones a fallas de conectividad.Unidades Orgánicas del OSIPTEL (DAPU, DFI): Requieren el sistema activo para sus funciones.Entidades del Estado (Mininter, PNP): Usuarios del módulo de consultas. |

| Formulado por: | Revisado por: | | Aprobado por: |
|---|--|---|--|
| Luis Miguel César Tamo Coordinador de la Unidad Funcional del RENTESEG | Amalia María Zegarra Casas Jefa de la Unidad de Modernización | Marco Antonio Criollo Zambrano Director de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización | Luis Pacheco Zevallos Director de Fiscalización e Instrucción |

Siglas o Abreviaturas y Definiciones

- **RENTESEG:** Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
- **INETUM:** Empresa contratista encargada de la administración de la base de datos y soporte técnico del RENTESEG.
- **SLA:** Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos en el contrato para tiempos de respuesta y solución.
- **Incidencia:** Evento no planificado que causa una interrupción o reducción en la calidad del servicio del sistema RENTESEG (ej. caída de base de datos, error en procesamiento de archivos).
- **OTI:** Oficina de Tecnologías de la Información del OSIPTEL.

Condiciones del Proceso

- Diaria (Monitoreo constante y revisión de cargas) incluyendo fines de semana ante incidencias críticas.
- Canales de Reporte: Correo electrónico corporativo (renteseg@osiptel.gob.pe), teléfono y Mesa de Partes Virtual
- Los tiempos de atención de incidencias se rigen por los SLA del contrato con INETUM y la criticidad de la falla (Alta, Media, Baja). La validación de incidentes complejos requiere coordinación jerárquica.

ACTIVIDADES DEL PROCESO

| N° | Actividad | Registro | Responsable | Unidad de Organización |
|----|---|---|------------------|------------------------|
| 1 | Verificar el estado de los componentes del sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los indicadores de los tableros de control y herramientas de monitoreo (Evento de Inicio). • Verificar la disponibilidad de los servicios web, APIs y base de datos, utilizando scripts de validación si corresponde. • Revisar la bitácora de correos para identificar reportes de indisponibilidad o consultas operativas | <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard de monitoreo • Correo de alerta | Analista Técnico | DFI – UF RENTESEG |
| 2 | Validar la recepción y procesamiento de información. <ul style="list-style-type: none"> • Verificar en la base de datos la carga y procesamiento de archivos diarios (altas, bajas, robos) ejecutando consultas SQL. • Identificar la existencia de archivos encolados, rechazados o con errores de formato. | <ul style="list-style-type: none"> • Log de carga de archivos • Reporte de inconsistencias • Resultados de Scripts SQL | Analista Técnico | DFI – UF RENTESEG |
| 3 | Evaluar la existencia de incidencias o consultas técnicas. <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existen anomalías en el monitoreo o reportes de fallas o consultas de operadores sobre el procesamiento de sus archivos. | - | Analista Técnico | DFI – UF RENTESEG |

| ACTIVIDADES DEL PROCESO | | | | |
|-------------------------|--|---|--------------------|------------------------|
| N° | Actividad | Registro | Responsable | Unidad de Organización |
| | ¿Se detectan anomalías, reportes de fallas o consultas? • No: Continuar con la Actividad N° 10 (Registrar y consolidar) • Sí: Continuar con la Actividad N° 4 (Analizar y diagnosticar). | | | |
| 4 | Analizar y diagnosticar el origen de la incidencia o consulta. • Realizar el análisis técnico (logs, conectividad, cruce de información). • Determinar la fuente de la falla. • Elaborar propuesta de respuesta o diagnóstico para el Supervisor. ¿A quién corresponde la responsabilidad de la falla o atención? • A (EO): Falla de la Empresa Operadora o consulta técnica. • B (Proveedor): Falla del Proveedor (INETUM/RENTESEG) o solicitud de procesamiento manual • C (Interna): Falla de Infraestructura OTI. | • Informe preliminar de incidencia • Capturas de logs • Propuesta de respuesta (correo) | Analista Técnico | DFI – UF RENTESEG |
| 5 | Validar diagnóstico y determinar acciones a tomar • Recibir el análisis del Analista Técnico. • Revisar la propuesta de solución o respuesta. • Determinar si se requiere escalamiento (a Inetum, OTI o comunicación formal a EO). | • Instrucción de atención (correo/verbal) | Supervisor Técnico | DFI – UF RENTESEG |
| 6 | Tramitar la atención de la incidencia o consulta según el origen. • Caso A (EO): Notificar a la EO la operatividad de RENTESEG y solicitar revisión de sus sistemas (Rechazar reporte) o absolver la consulta técnica. • Caso B (Proveedor): Generar Ticket de Atención a INETUM reportando indisponibilidad y urgencia o solicitar re-procesamiento manual. • Caso C (OTI): Coordinar con infraestructura de OTI la revisión de comunicaciones o enlaces. | • Correo de respuesta a EO • Ticket de soporte • Correo a la OTI | Supervisor Técnico | DFI – UF RENTESEG |
| 7 | Supervisar la resolución de la incidencia o solución de consulta • Monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta (SLA). • Realizar seguimiento continuo del estado de la solución con el proveedor o área responsable. • Validar que la solución propuesta no genere impactos colaterales. | • Cadena de correos de seguimiento | Supervisor Técnico | DFI – UF RENTESEG |
| 8 | Validar el restablecimiento del servicio o solución de la consulta. • Ejecutar pruebas de confirmación (consultas, reenvíos) para asegurar la resolución. | • Conformidad de solución • Informe técnico de incidencia (RCA) | Analista Técnico | DFI – UF RENTESEG |

ACTIVIDADES DEL PROCESO

| N° | Actividad | Registro | Responsable | Unidad de Organización |
|----|--|--|--------------------|------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> Solicitar al proveedor el informe técnico de la incidencia (RCA). | | | |
| 9 | Cerrar la incidencia o consulta y comunicar a los interesados. <ul style="list-style-type: none"> Informar a las Empresas Operadoras o usuarios el restablecimiento o la respuesta final a su consulta. Comunicar plazos para regularización de reportes pendientes (si hubo indisponibilidad confirmada). | <ul style="list-style-type: none"> Comunicado de restablecimiento Registro de cierre de incidencia | Supervisor Técnico | DFI – UF RENTESEG |
| 10 | Registrar y consolidar información para control de niveles de servicio. <ul style="list-style-type: none"> Registrar la incidencia, tiempos y solución en la matriz de control de SLAs. Actualizar estadísticas de operatividad. Fin del proceso. | <ul style="list-style-type: none"> Matriz de control de SLAs Reporte de disponibilidad mensual para Comité Técnico | Supervisor Técnico | DFI – UF RENTESEG |

RECURSOS (aplicable al proceso nivel n)

| | |
|------------------------------|--|
| Recursos Humanos | <ul style="list-style-type: none"> Analista Técnico Supervisor Técnico |
| Instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> Oficinas administrativas del OSIPTEL. |
| Sistemas Informáticos | <ul style="list-style-type: none"> Sistema RENTESEG (Web y BD): Para validación operativa. Power BI/Excel y herramientas de base de datos (SQL). Correo Electrónico: Principal medio de notificación. Gestor de Tickets: Sistema de INETUM para registro de fallas. |
| Equipos | <ul style="list-style-type: none"> Computadoras de escritorio/laptops con acceso a internet. |

Formatos

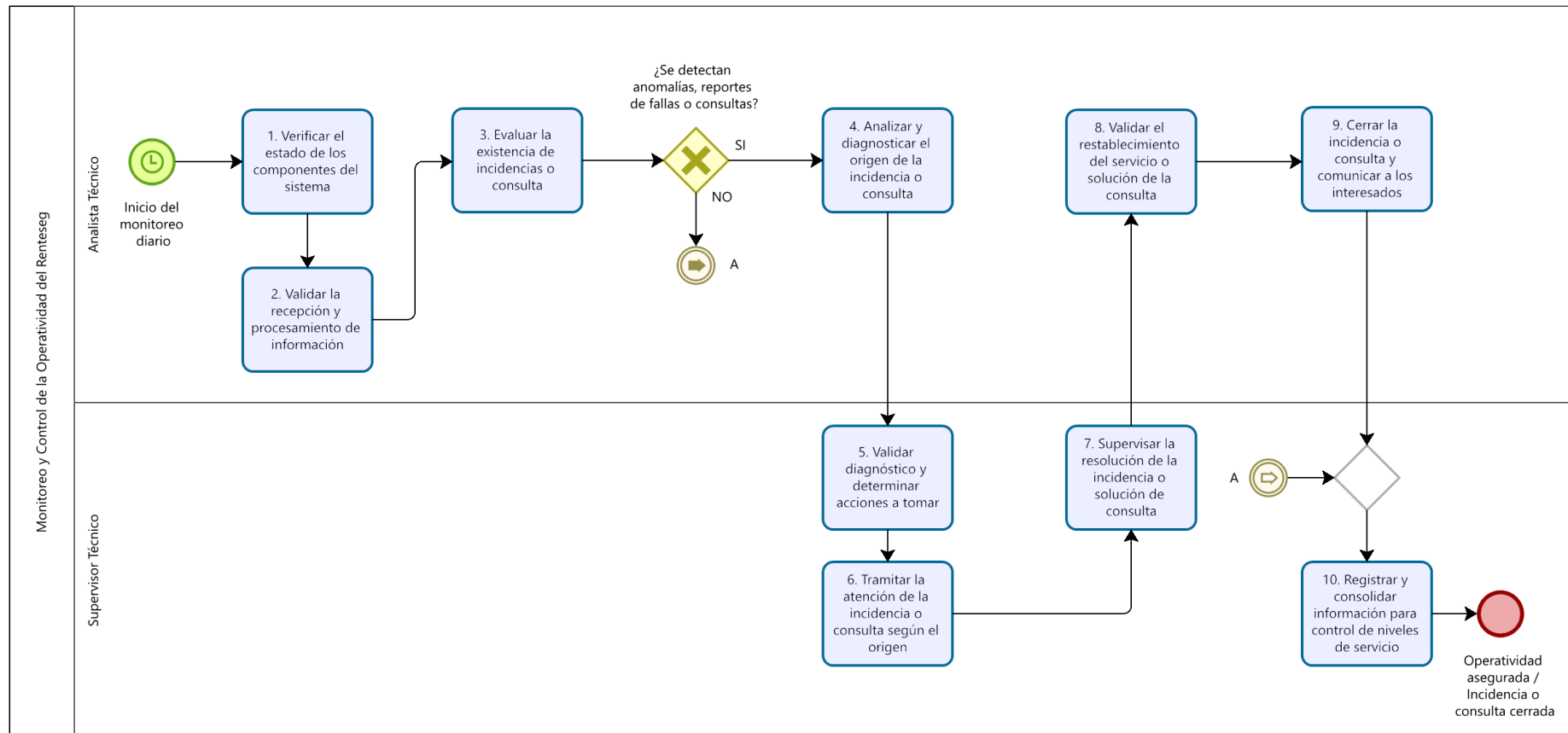
-

Riesgos

- Debido a errores en la actualización de componentes o mantenimiento deficiente por parte del proveedor (INETUM), podría ocurrir la indisponibilidad total o parcial del sistema RENTESEG, resultando en la imposibilidad de bloquear celulares robados en tiempo real y el incumplimiento de los niveles de servicio normativos.
- Debido al envío de archivos corruptos o con formato erróneo por parte de las Empresas Operadoras, es posible que el sistema encole o rechace el procesamiento de información masiva, resultando en bases de datos desactualizadas (Lista Blanca/Negra) y afectación a los usuarios legítimos.

- Debido a fallas en los enlaces de comunicación (VPN/Internet) gestionados por OTI u operadores, podría presentarse una pérdida de conectividad con la base de datos central, impidiendo el intercambio de información diario y generando una acumulación de reportes pendientes de regularización.

Diagrama de Proceso





FICHA TÉCNICA DEL PROCESO Y PRODUCTO
PM06.01 Monitoreo y Control de la Operatividad del Renteseq

Versión: 00
Fecha: 26/02/2026

Control de cambios

| Versión | Sección | Descripción del cambio | Fecha |
|----------------|----------------|-------------------------------|--------------|
| 00 | - | Versión inicial del documento | |