



# ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE

**Procedimiento: PR-OTI-010**

**Versión: 01**

## OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

<b>Elaborado por:</b>  José Antonio Chacón Calderón Director Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación <b>Dueño del proceso</b>	<b>Firma:</b>
<b>Revisado por:</b>  Sonia Huamán Lozano Directora Unidad de Modernización y Gestión de la Calidad  Laiter Luis García Tueros Director Oficina de Asesoría Jurídica	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b>  José Percy Barrón López Gerente General Gerencia General	<b>Firma:</b>



<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-010
<b>ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE</b>	<b>Versión</b>	01
	<b>Página</b>	2 de 9

## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. BASE LEGAL .....	3
4. DEFINICIONES Y SIGLAS .....	3
5. RESPONSABILIDADES .....	4
6. GENERALIDADES .....	4
7. DESARROLLO .....	5
8. REGISTROS .....	9
9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS .....	9

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-010
<b>ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE</b>	<b>Versión</b>	01
	<b>Página</b>	3 de 9

## 1. OBJETIVO

Gestionar los servicios de telefonía fija, internet y cable del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú -SENAMHI, garantizando la continuidad de los servicios.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación y cumplimiento obligatorio para los funcionarios y servidores públicos del SENAMHI.

## 3. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 24031, Ley del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú – SENAMHI, modificado por la Ley N° 27188.
- 3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- 3.3 Decreto Supremo N° 003-2016-MINAM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SENAMHI.
- 3.4 Resolución Jefatural N° 076-95-INEI, que aprueba la Directiva N° 007-95-INEI/SJI, “Recomendaciones Técnicas para la Seguridad e Integridad de la Información que se procesa en la Administración Pública”.
- 3.5 Resolución Jefatural N° 090-95-INEI, que aprueba la Directiva N° 008-95-INEI/SJI “Recomendaciones Técnicas para la Protección Física de los Equipos y Medios de Procesamiento de la Información en la Administración Pública”.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

### 4.1 Incidencia

Es toda aquella anomalía o problema que afecta al correcto funcionamiento de un sistema.

### 4.2 Mantenimiento

Conjunto de tareas que se realizan de forma periódica para prevenir daños garantizando el correcto funcionamiento de los equipos informáticos y redes de comunicaciones de datos.

### 4.3 Software

Programa o conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

### 4.4 Telecomunicación

Es toda transmisión y recepción de señales de cualquier naturaleza, típicamente electromagnéticas, que contengan signos, sonidos, imágenes o, cualquier tipo de información que se desee comunicar a cierta distancia, incluye tecnologías como la radio, televisión, teléfono y telefonía móvil, comunicaciones de datos, redes informáticas, Internet, radionavegación, GPS o telemetría.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-010
<b>ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE</b>	<b>Versión</b>	01
	<b>Página</b>	4 de 9

#### **4.5 Telefonía Análoga**

Estas líneas pertenecen a la Red de telefonía conmutada y básicamente están pensadas para transmisión de voz, aunque pueden también transportar datos, por ejemplo, en el caso del fax o de la conexión a Internet ADSL. Se basa en un cable de dos hilos finos de cobre por el cual se transmite una señal eléctrica que se convierte en ondas de sonido. Estas ondas son las que transmiten la voz cuando hablamos por teléfono.

#### **4.6 Telefonía IP**

La telefonía IP, es una tecnología que nos permite integrar en una misma red las comunicaciones tanto en voz como en datos.

#### **4.7 IP**

El significado de las siglas IP es Internet Protocol, o protocolo de internet. Este protocolo tiene la función de establecer las comunicaciones entre todos los dispositivos que tratan de relacionarse entre sí en internet

### **5. RESPONSABILIDADES**

#### **5.1. Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación - OTI**

5.1.1. Actualizar y formular propuestas de optimización y mejora del presente procedimiento, en el marco de las normas correspondientes y las medidas de racionalidad y austeridad en el uso de los recursos públicos.

#### **5.2. Director/a del Órgano o Unidad del SENAMHI**

5.2.1. Efectuar el requerimiento de atención de incidencias de telefonía fija, internet y cable a la OTI.

### **6. GENERALIDADES**

#### **6.1. Reglas generales**

6.1.1. Todas las solicitudes de atención de incidencias relacionadas con los servicios de telefonía fija, internet y cable deben ir dirigidas a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación-OTI por el servidor del SENAMHI.

6.1.2. El requerimiento para la atención de incidencias con los servicios de telefonía fija, internet y cable es efectuado a través del Sistema de Gestión Documental (SistGD), llamadas telefónicas y/o correo electrónico institucional del SENAMHI.

6.1.3. La OTI es responsable de registrar y mantener actualizado el estado de las solicitudes de atención de incidencias de los servicios de telefonía fija, internet y cable en el sistema correspondiente.

6.1.4. El usuario es responsable del uso racional de los servicios de telefonía fija, internet y cable.

#### **6.2. Etapas de la administración de los servicios de telefonía fija, internet y cable**

El proceso está compuesto por 2 etapas:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-010
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	5 de 9

### 6.2.1. Atención de incidencias de los servicios de telefonía fija, internet y cable

Consiste en la recepción análisis, diagnóstico y solución oportuna a las incidencias presentadas en los servicios de telefonía fija, internet y cable del SENAMHI, con la finalidad de garantizar la continuidad operativa institucional.

### 6.2.2. Monitoreo de los servicios de telefonía fija, internet y cable

Actualmente en la sede central del SENAMHI se utiliza la telefonía IP, siendo el/la especialista de telecomunicaciones de la OTI quien monitorea el estado del servicio mediante el link proporcionado por el/la proveedor/a del servicio.

Para los casos del servicio de telefonía analógica y el servicio de cable de televisión, no se cuenta con una herramienta para el monitoreo, por lo que el/la especialista de telecomunicaciones de la OTI, tiene conocimiento una vez que la incidencia es reportada por el servidor del SENAMHI.

El monitoreo del servicio de internet, se realiza mediante un software de monitorización que permite conocer el estado de sistemas, aplicaciones o dispositivos de red, es efectuado por el/la especialista de telecomunicaciones.

### 6.3. Canales de comunicación para la atención de servicios de telefonía fija, internet y cable

El servidor del SENAMHI puede contactar a la OTI mediante los siguientes canales de comunicación:

- **Vía telefónica**

Teléfono: (01) 614-1414 anexo 432  
Celular: 982 958 307

- **E-mail**

Dirección de correo electrónico: [soporte@senamhi.gob.pe](mailto:soporte@senamhi.gob.pe)

## 7. DESARROLLO

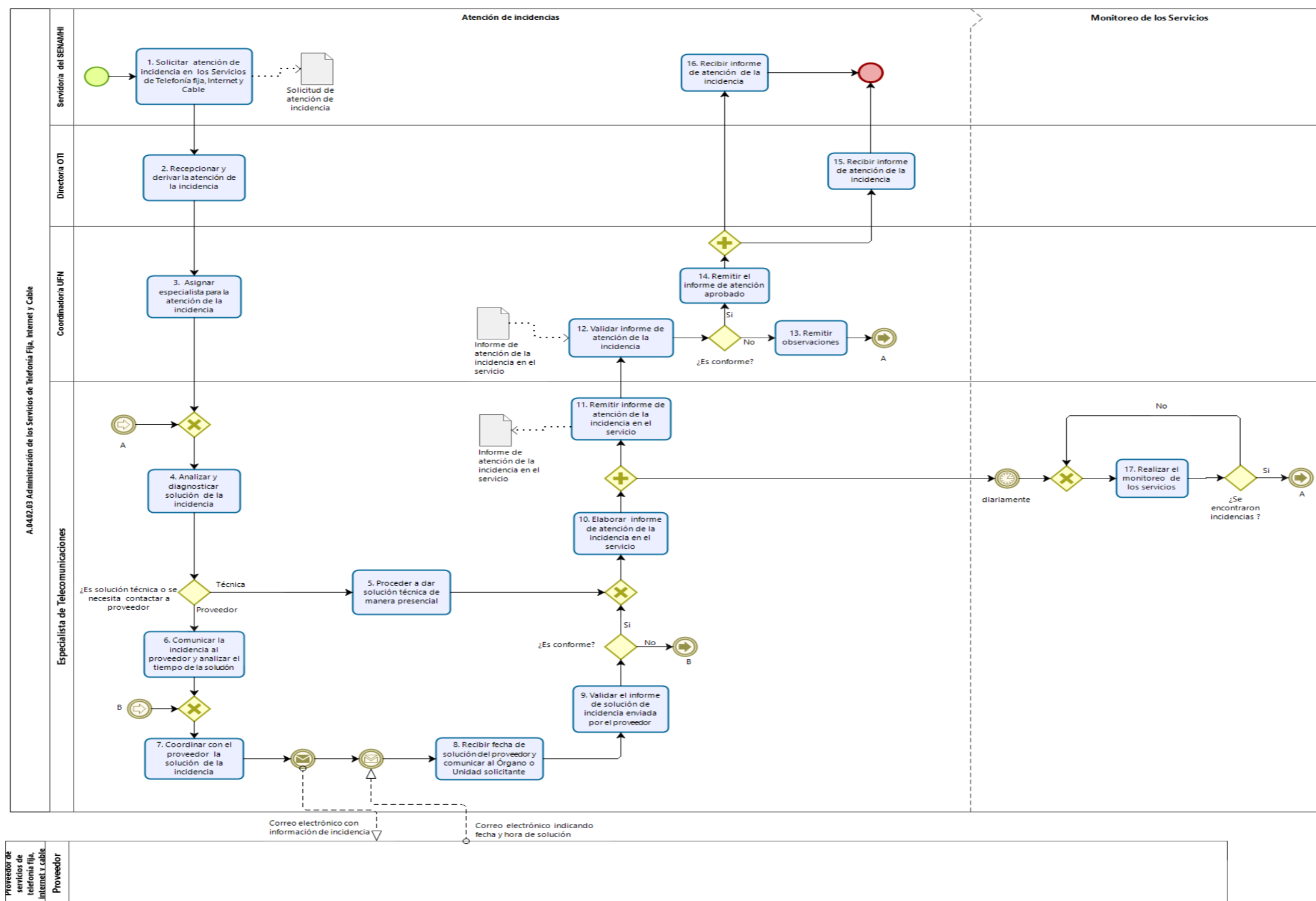
### 7.1. Requisitos del inicio del procedimiento


Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de atención de incidencia en los servicios de telefonía fija, internet y cable	Director/a del Órgano o Unidad del SENAMHI

### 7.2. Proceso relacionado

Todos los procesos identificados en el inventario de procesos vigente.

### 7.3. Diagrama de Flujo



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-010
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	7 de 9

#### 7.4. Descripción de actividades


N°	Descripción	Órgano o Unidad	Responsable	Registros
<b>Atención de incidencias</b>				
1	Solicitar la atención de incidencia en los servicios de telefonía fija, internet y cable al/la Director/a de la OTI	Órgano o Unidad del SENAMHI	Servidor/a del SENAMHI	Solicitud de atención de incidencia en los servicios de telefonía, internet y cable (SistGD o llamada telefónica o correo electrónico institucional)
2	Recepcionar y derivar la atención de la incidencia al/la Coordinador/a de la UFN	OTI	Director/a de la OTI	SistGD o correo electrónico institucional
3	Asignar especialista para la atención de la incidencia	OTI	Coordinador/a de la UFN	Correo electrónico institucional
4	Analizar y diagnosticar solución de la incidencia <b>¿Es solución técnica o se necesita contactar a proveedor?</b> <b>Técnica: Continuar con la actividad N°5</b> <b>Proveedor: Continuar con la actividad N°6</b>	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	Diagnóstico de incidencia en el Servicio
5	Proceder a dar solución técnica de manera presencial y <b>continuar con la actividad N°10</b>	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	---
6	Comunicar la incidencia al proveedor y analizar el tiempo de la solución	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	---
7	Coordinar con proveedor la solución de la incidencia	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	Correo electrónico con información de la incidencia
8	Recibir fecha de solución del proveedor y comunicar al Órgano o Unidad solicitante	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	Correo electrónico con fecha de solución



<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-010
	<b>Versión</b>	01
	<b>Página</b>	8 de 9

N°	Descripción	Órgano o Unidad	Responsable	Registros
9	Validar el informe de solución de incidencia enviada por el proveedor.  <b>¿Es conforme?</b> <b>Si: Continuar con la Actividad N°10</b> <b>No: Reiniciar desde la Actividad N°7</b>	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	---
10	Elaborar informe de atención de la incidencia en el servicio.	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	Informe de atención de la incidencia en el servicio
11	Remitir informe de atención de la incidencia al/la Coordinador/a UFN.	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	Informe de atención de la incidencia en el servicio (correo electrónico institucional)
12	Validar informe de atención de la incidencia.  <b>¿Es conforme?</b> <b>Si: Continuar con la actividad N°14</b> <b>No: Reiniciar desde la actividad N°13</b>	OTI	Coordinador/a de la UFN	Informe de atención de la incidencia en el servicio
13	Remitir observaciones encontradas en el informe de atención de incidencias al/la Especialista de Telecomunicaciones y <b>reiniciar desde la actividad N°4.</b>	OTI	Coordinador/a de la UFN	Correo electrónico institucional
14	Remitir el informe de atención aprobado al/la Director/a de la OTI y al/la Director/a de Órgano o Unidad del SENAMHI	OTI	Coordinador/a de la UFN	Informe de atención de la incidencia en el servicio (SistGD o correo electrónico)
15	Recibir informe de atención de la incidencia	OTI	Director/a de la OTI	---
16	Recibir informe de atención de la incidencia y <b>Finalizar.</b>	Órgano o Unidad del SENAMHI	Servidor/a del SENAMHI	---
<b>Monitoreo en los servicios</b>				



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código</b>	PR-OTI-010
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, INTERNET Y CABLE</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	9 de 9

N°	Descripción	Órgano o Unidad	Responsable	Registros
17	Realizar el monitoreo de los servicios diariamente según las indicaciones del numeral 6.2.2  <b>¿Se encontraron incidencias?</b> <b>Si: Reiniciar desde la actividad N°4</b> <b>No: Reiniciar con la misma actividad</b>	OTI	Especialista de Telecomunicaciones	---

#### 8. REGISTROS

Denominación	Código
Informe de atención de la incidencia en el servicio	S/C
SistGD	S/C
Correo Electrónico	S/C

#### 9. TABLA HISTÓRICA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Detalle de cambios
01	--	Versión inicial