



# DESPACHO PRESIDENCIAL

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE TELECOMUNICACIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES

CODIGO	
--------	--

**DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

<b>UNIDAD ORGÁNICA</b>	Dirección General de Administración y Operaciones (DGAO)	<b>DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA</b>	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones (DTT)
------------------------	--	---	---

<b>Denominación del Procedimiento</b>	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
---------------------------------------	---------------------------------

<b>Usuario que inicia el procedimiento</b>	<b>Usuario que termina el procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>
Usuario de Telecomunicaciones	Área técnica DTT	Orden de Trabajo / Memorando de pedido / Correo electrónico

<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Brindar las facilidades de comunicación a los usuarios de todas las dependencias del Despacho Presidencial.	<b>Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento</b>	De 1 ½ horas a 06 días
-----------------------------------	---	---	------------------------

**SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO**

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Comunica telefónicamente su requerimiento.	I	Comunicación	03 minutos	Usuario
02	Recepciona, analiza, verifica, evalúa el requerimiento. Orienta al Usuario sobre la elaboración del documento de pedido correspondiente (Orden de Trabajo, memorando, etc).	O	Orientación	05 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
03	Remite solicitud a la DGAO, cuando implica gastos directos o indirectos. De no implicar ningún tipo de gastos, la solicitud puede ser dirigida directamente a la DTT.	O	Requerimiento	30 minutos a 01 día	Usuario
04	La DGAO recibe la solicitud, la aprueba, visa y a través de un proveído, lo remite a la DTT para su atención.	D	Aprobación	01 día	Dirección General de Administración y Operaciones
05	Recibe el requerimiento, lo evalúa y define el área técnica respectiva disponiendo su atención.	D	Decreta su atención	5 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
06	Ingresa el pedido, archiva el original y remite copia con el decreto al área técnica.	A	Archivo	5 minutos	Secretaría de la DTT
07	Recepciona la solicitud, realiza las coordinaciones y gestiones correspondientes con el usuario, y procede a su atención.	O	Ejecución del servicio	10 minutos a 03 días	Área técnica DTT
08	Atendido su requerimiento, el usuario emite su conformidad, firmando el acta de entrega o el informe de conformidad	O	Conformidad	15 minutos a 01 día	Usuario

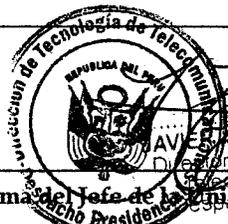


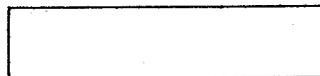
09	Se archiva el acta o informe de conformidad	A	Archivo	10 minutos	Área técnica DTT
10	Se emite Informe de actividades a la DTT	T	Informe	mensual	Áreas técnicas DTT
11	Recibe refrenda, visa, consolida y archiva	A	Archivo		Áreas técnicas DTT
*Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)					

Indicar las Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

<u>Referencia</u>	<u>Fecha de Publicación</u>	<u>Breve descripción del Asunto</u>
Decreto Supremo N° 066-2006-PCM	11-10-2006	Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial

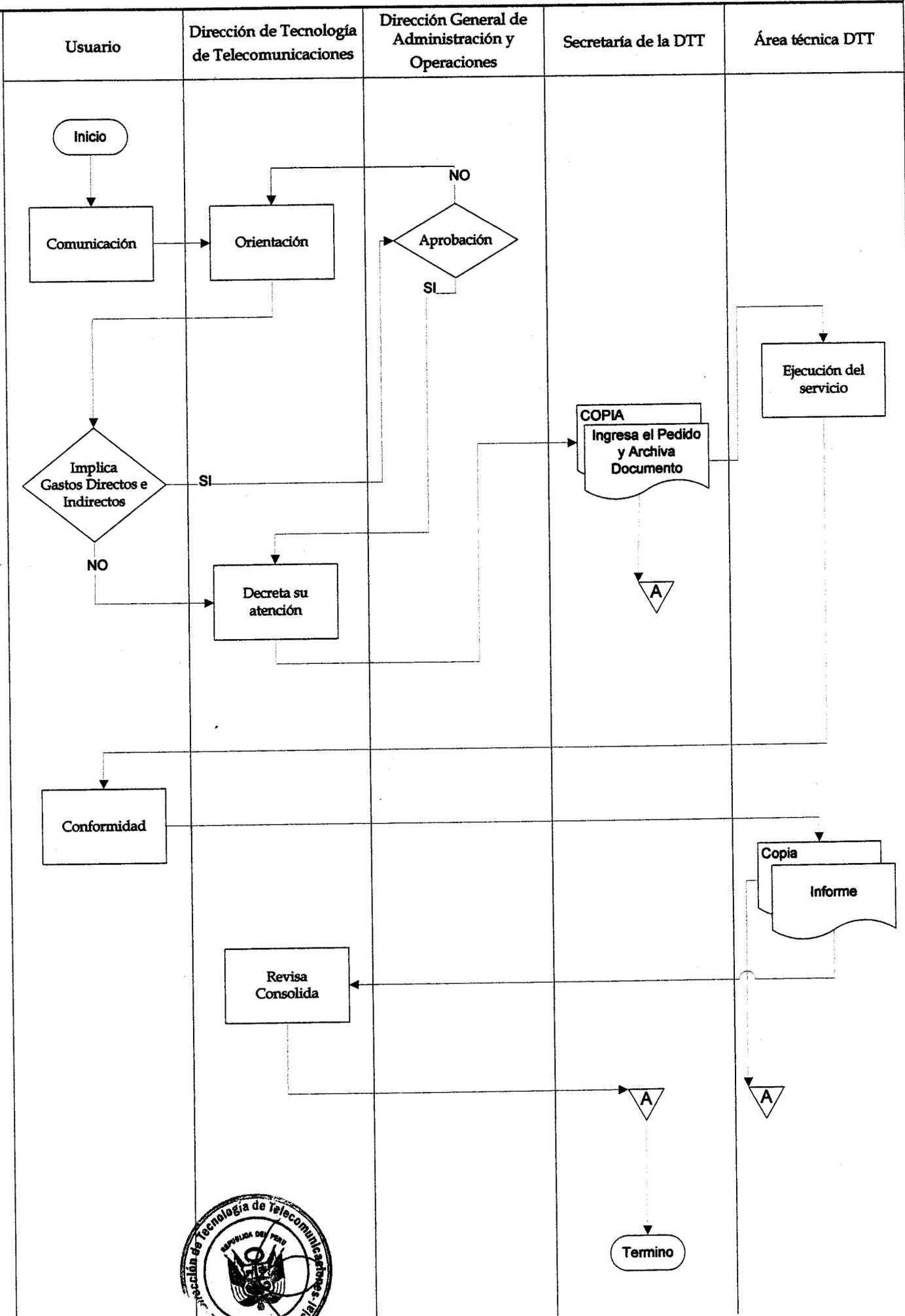
<b>INSTRUCCIONES</b>	<p>Para el caso de los Servicios de Telecomunicaciones, existen variedad de procedimientos, dependiendo de cada caso específico, vinculados a la telefonía fija móvil.</p> <p>Los servicios facilitados son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefonía fija <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación / traslado de teléfono análogos/digital Meridian/fax</li> <li>Programación de número de anexo / directo nuevo</li> <li>Cambio de número (Directo / anexo)</li> <li>Habilitación de acceso a llamadas telefónicas (Fijo/celular/nacional/internacional)</li> <li>Reporte de gastos de llamadas telefónicas</li> <li>Cambio de nombre en identificador de llamadas interno</li> <li>Asignación / cambio de clave</li> <li>Cambio en restricciones horarias</li> <li>Cambio de teléfono análogo/digital Meridian/fax</li> <li>Cambio de teléfono análogo por teléfono digital Meridian ó viceversa</li> <li>Asesoramiento en operación de teléfonos y fax</li> <li>Ampliación de crédito para topes de consumo de telefonía fija</li> </ul> </li> <li>2. Telefonía móvil <ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de Teléfono celular RPM</li> <li>Préstamo temporal de equipos para comisiones</li> <li>Cambio de teléfono celular</li> <li>Cambio de número telefónico</li> <li>Cambio de plan tarifario o límite de crédito</li> <li>Alquiler de equipos satelitales</li> <li>Reposición de equipos por pérdida o robo</li> </ul> </li> <li>3. Otros <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación / traslado de punto de cable mágico</li> </ul> </li> </ol>
<b>FORMULARIOS</b>	<p>Formato de ampliación de crédito, para telefonía fija y móvil</p> <p>Acta de conformidad</p>


  
 Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o Responsable



Fecha

# SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



CODIGO	
--------	--

**DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

<b>UNIDAD ORGÁNICA</b>	Dirección General de Administración y Operaciones (DGAO)	<b>DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA</b>	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones (DTT)
<b>Denominación del Procedimiento</b>		MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES	
<b>Usuario que inicia el procedimiento</b>	<b>Usuario que termina el procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>	
Usuario de unidad orgánica	Personal de abastecimiento	Orden de Trabajo / Memorando de pedido / Correo electrónico	
<b>Objetivo del Procedimiento</b>	Mantener la operatividad de los equipos que forman parte de la infraestructura técnica del Despacho Presidencial.	<b>Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento</b>	De 15 minutos a 11 días

**SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO**

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo estimado por cada acción	Unidad Orgánica que ejecuta la acción
01	Informa problema técnico presentado, por medio telefónico.	I	Comunicación de problema técnico	04 minutos	Usuario
02	Trata de asistir y buscar una solución o identificación del inconveniente por el mismo medio.	O	Asistencia Telefónica	10 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
03	Si se soluciona, Termina procedimiento.	T	Fin de Procedimiento	1 minuto	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
04	Caso contrario dispone la visita de un técnico, para evaluar, formular, o ratificar diagnóstico, de acuerdo a prioridad de usuarios.	D	Visita de técnico	03 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
05	El técnico se apersona a la oficina del área solicitante y realiza una inspección en el lugar. Evalúa el problema, si es posible lo atiende de inmediato.	O	Reparación	30 minutos	Área Técnica DTT
06	Si se produjo la reparación, emite conformidad de reparación, mediante documento.	O	Documento de Conformidad	De 15 minutos a 01 día	Usuario
07	Recepciona, registra documento de conformidad.	O	Recepción de documento de conformidad	05 minutos	Secretaría de la DTT
08	Archiva documento de conformidad.	A	Archivo	10 minutos	Secretaría de la DTT
09	Se emite Informe de actividades a la DTT	T	Informe	mensual	Áreas técnicas DTT
10	Para reparaciones complejas formula las indicaciones a tener en cuenta en la emisión de una orden de trabajo.	O	Indicaciones para orden de trabajo	3 minutos	Área técnica DTT



11	El área solicitante, formula la a Orden de Trabajo (OT) generada a través del SIAD y la remite a DTT.	O	Orden de Trabajo	30 minutos a 1 día	Usuario
12	Recepciona, registra, analiza, evalúa, coordina prioridad de atención y deriva a área técnica.	D	Derivación	05 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
13	Recibe la Orden de Trabajo, recaba el equipo, formula diagnóstico, evaluación, de no requerirse repuestos o materiales adicionales, ejecuta el servicio.	O	Reparación	1 hora	Área Técnica DTT
14	Si se requiere la compra de materiales, repuestos, mantenimiento y/o reparación externa, formula informe técnico y eleva a la DTT.	O	Informe con recomendaciones	1 hora	Área Técnica DTT
15	Recepciona, registra, analiza, evalúa, coordina prioridad de atención y remite a Dirección de Logística, adjuntando requerimiento de bienes o servicio.	D	Documento de Requerimiento	15 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
16	Copia del expediente formado es archivado para su seguimiento.	A	Archivo documento pendiente de atención	03 minutos	Secretaría de la DTT
17	La Dirección de Logística recepciona los documentos originales, sella los cargos deriva a Subdirección de Abastecimiento.	D	Derivación	1 hora	Dirección de Logística
18	Recepciona, verifica, registra documentación y realiza las gestiones con los proveedores.	O	Coordinación	1 hora	Subdirección de Abastecimiento
19	Solicita cotizaciones o servicios de repuestos y/o materiales a proveedores.	O	Cotizaciones	1 hora	Subdirección de Abastecimiento
20	Presentación de propuestas económicas por repuestos y/o servicios.	O	Presentación de propuestas	01 a 03 días	Proveedores
21	Evalúa adquiere repuestos o servicios, en caso de repuestos remite a almacén.	O	Adquisición	01 a 03 días	Subdirección de Abastecimiento
22	Recepción, verificación, registro de orden de internamiento de repuestos.	O	Almacenamiento	01 hora	Área de Almacén
23	Comunica el internamiento de repuestos y/o orden de servicios de proveedores.	O	Comunicación	03 minutos	Subdirección de Abastecimiento
24	Solicita a Almacén repuestos de acuerdo a la orden de trabajo.	O	PECOSA	05 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
25	Entrega repuesto	O	Entrega repuesto	05 minutos	Almacén
26	El Director verifica lo solicitado, firma la PECOSA y dispone la entrega de los repuestos y/o materiales al área técnica o proveedor de servicios.	D	Entrega de Materiales	15 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones



27	Recepciona repuestos y ejecuta orden de trabajo.	D	Ejecución de orden de trabajo	1 hora a 01 día	Área Técnica DTT
28	Recepciona bien reparado y emite acta de conformidad.	O	Recepción de Bien y Conformidad	15 minutos a 01 día	Usuario
29	Recepciona acta de conformidad de trabajo y archiva.	A	Archivo	05 minutos	Secretaría de la DTT
30	Para el caso de servicios externos, coordina la salida del equipo a la empresa proveedora.	O	Coordinación	01 hora	Subdirección de Abastecimiento
31	Realiza el mantenimiento/reparación del equipo, comunica a Subdirección de Abastecimiento y lo remite a la DTT.	O	Ejecución del servicio	01 a 03 días	Proveedor
32	Recepciona el equipo, verifica su buen funcionamiento, e informa a la DTT. Caso contrario devuelve el equipo	O	Verificación y pruebas	01 hora	Área Técnica DTT
33	Da su visto bueno al servicio del proveedor, e informa a la Subdirección de Abastecimiento	O	Conformidad	03 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
34	Realiza los trámites para el pago del proveedor	O	Pago de servicio	01 día	Subdirección de Abastecimiento
35	Entrega bien reparado al usuario.	O	Entrega de Bien	15 minutos	Área Técnica DTT
36	Recepciona bien reparado y emite acta de conformidad.	O	Recepción de bien y Conformidad	15 minutos a 01 día	Usuario
37	Registra la atención en la O.T. y adjunta acta de conformidad, Informando a la DTT la culminación del servicio.	A	Archivo	10 minutos	Área Técnica DTT
38	Formula reportes o informes técnicos de atenciones.	O	Informe técnico	mensual	Área técnica DTT
39	Registra la atención de la O.T. y adjunta copia del acta de conformidad a la orden de servicio de la Subdirección de Abastecimiento	A	Archivo: Atendido	30 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
40	La Subdirección de Abastecimiento recibe copia del acta de conformidad, ejecuta el pago al proveedor y archiva el expediente	T	Pago de servicio	01 día	Subdirección de Abastecimiento
*Tipo: Inicio (I) Archivo (A) Decisión (D) Término (T) Operación (O)					

Indicar las Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

<u>Referencia</u>	<u>Fecha de Publicación</u>	<u>Breve descripción del Asunto</u>
Decreto Supremo N° 066-2006-PCM	11-10-2006	Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial

<b>INSTRUCCIONES</b>	Para las actividades de mantenimiento existen procedimientos ya establecidos que varían dependiendo del tipo de servicio y la profundidad del problema presentado. En nuestro caso, los dividimos en dos rubros: Telefonía, Audio y Video. Telefonía
----------------------	---



	Revisión/Mantenimiento/Reparación de teléfono análogo Revisión/Mantenimiento/Reparación de teléfono digital Meridian Revisión/Mantenimiento/Reparación de fax Revisión/Mantenimiento/Reparación de teléfono celular/radio troncalizado Nextel/Audio y Video Revisión/Mantenimiento/Reparación de TV/monitor de TV Revisión/Mantenimiento/reparación de cámaras de TV/CCTV Revisión/Mantenimiento/Reparación de VHS/DVD Revisión/Mantenimiento/Reparación de equipo de audio Revisión/Mantenimiento/Reparación de equipo de video Revisión/Mantenimiento/Reparación de equipo de radio transmisor-receptor de seguridad.
FORMULARIOS	Acta de conformidad



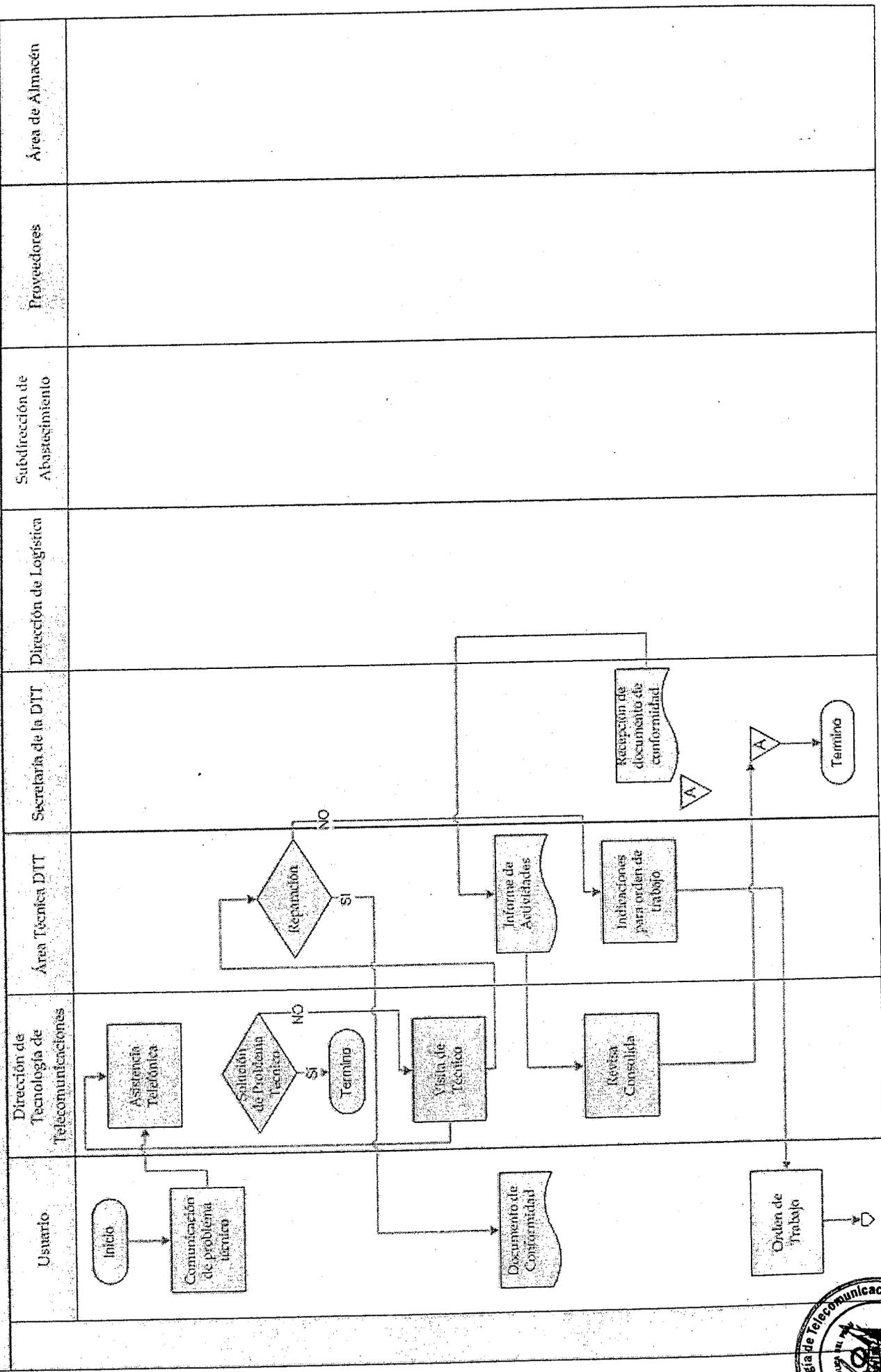
  
**ALDO QUISRE SANTA MARÍA**  
 Director de Tecnología de Telecomunicaciones (e)  
 Despacho Presidencial

Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

Fecha

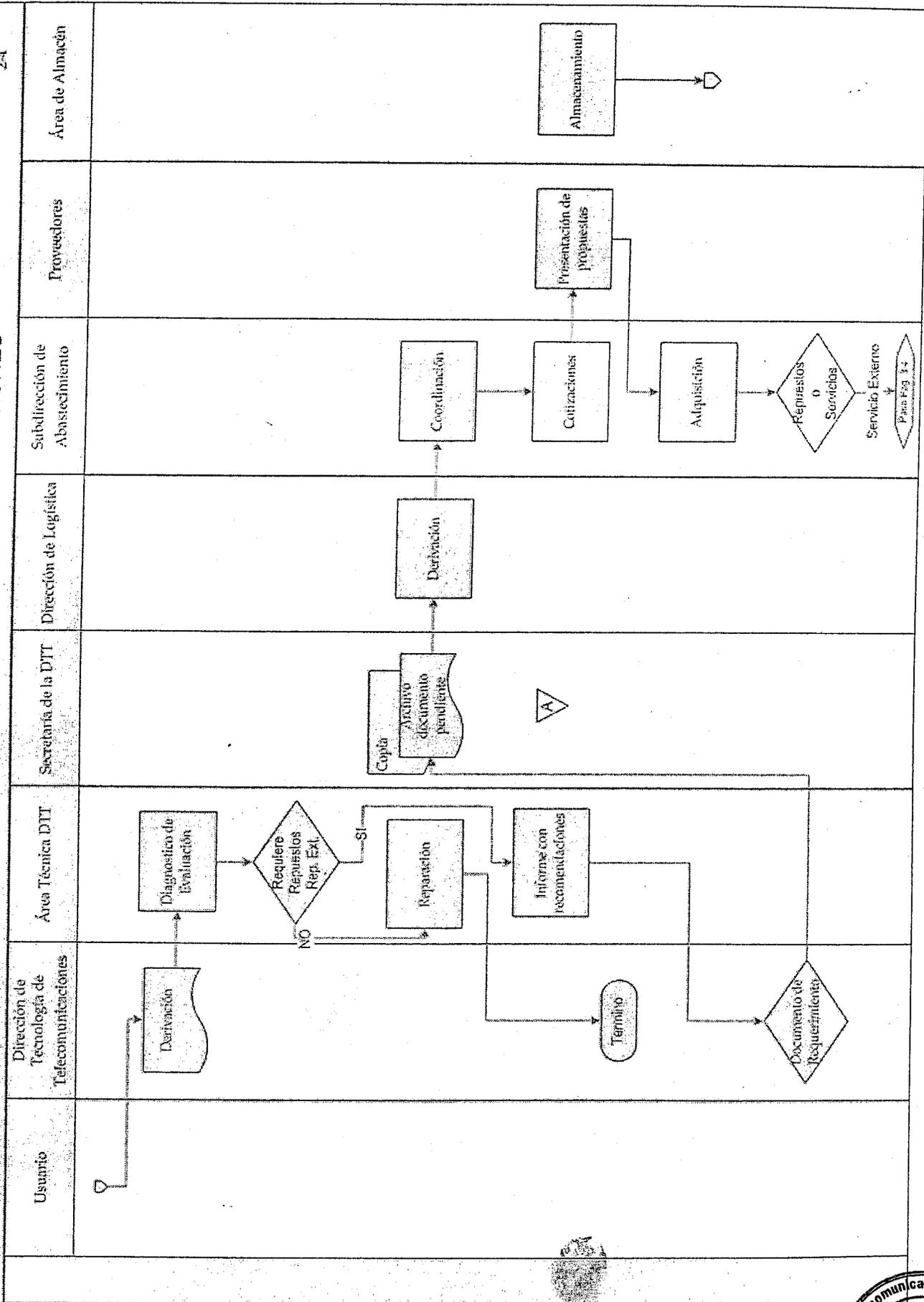
# MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

1-4

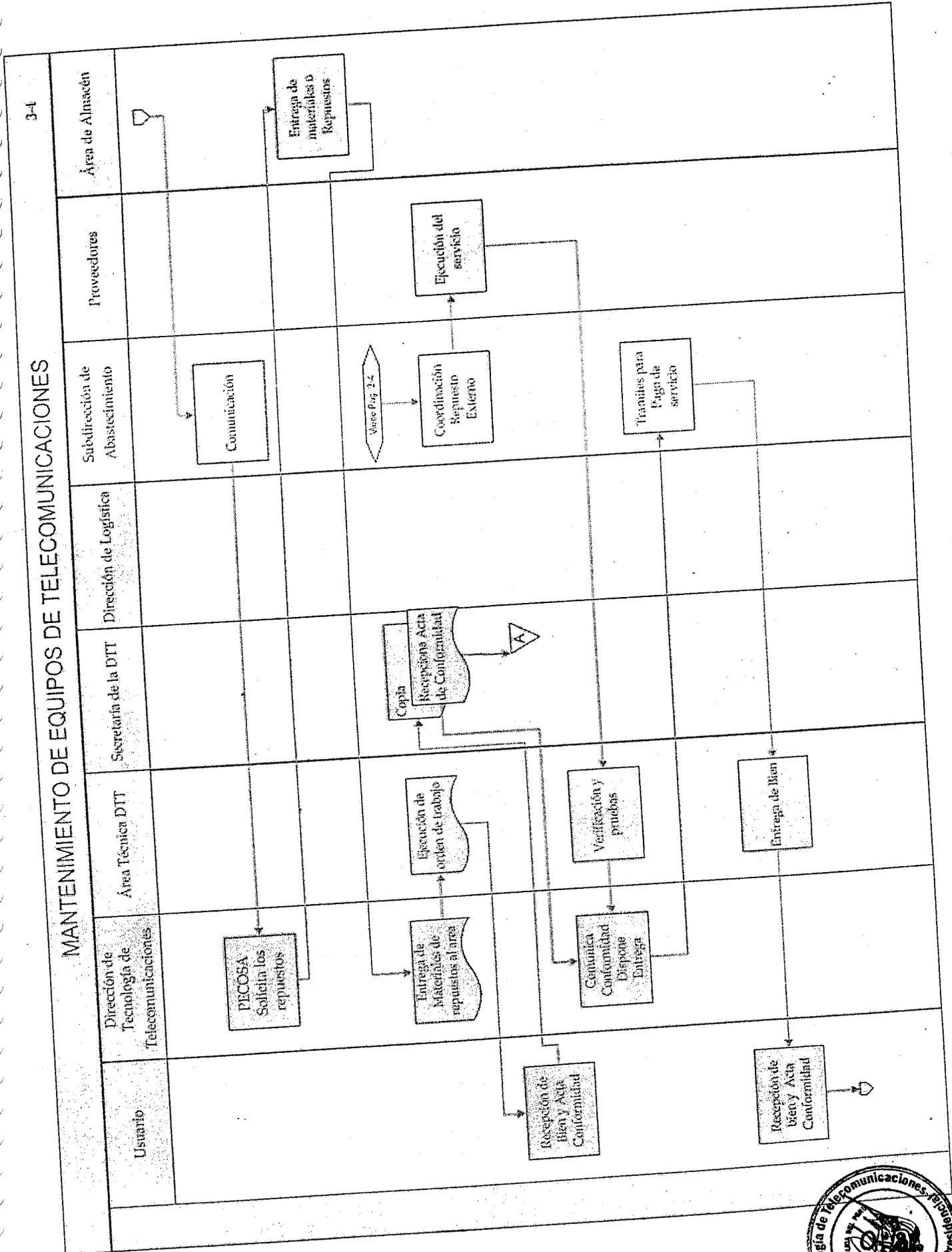


# MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

2-4

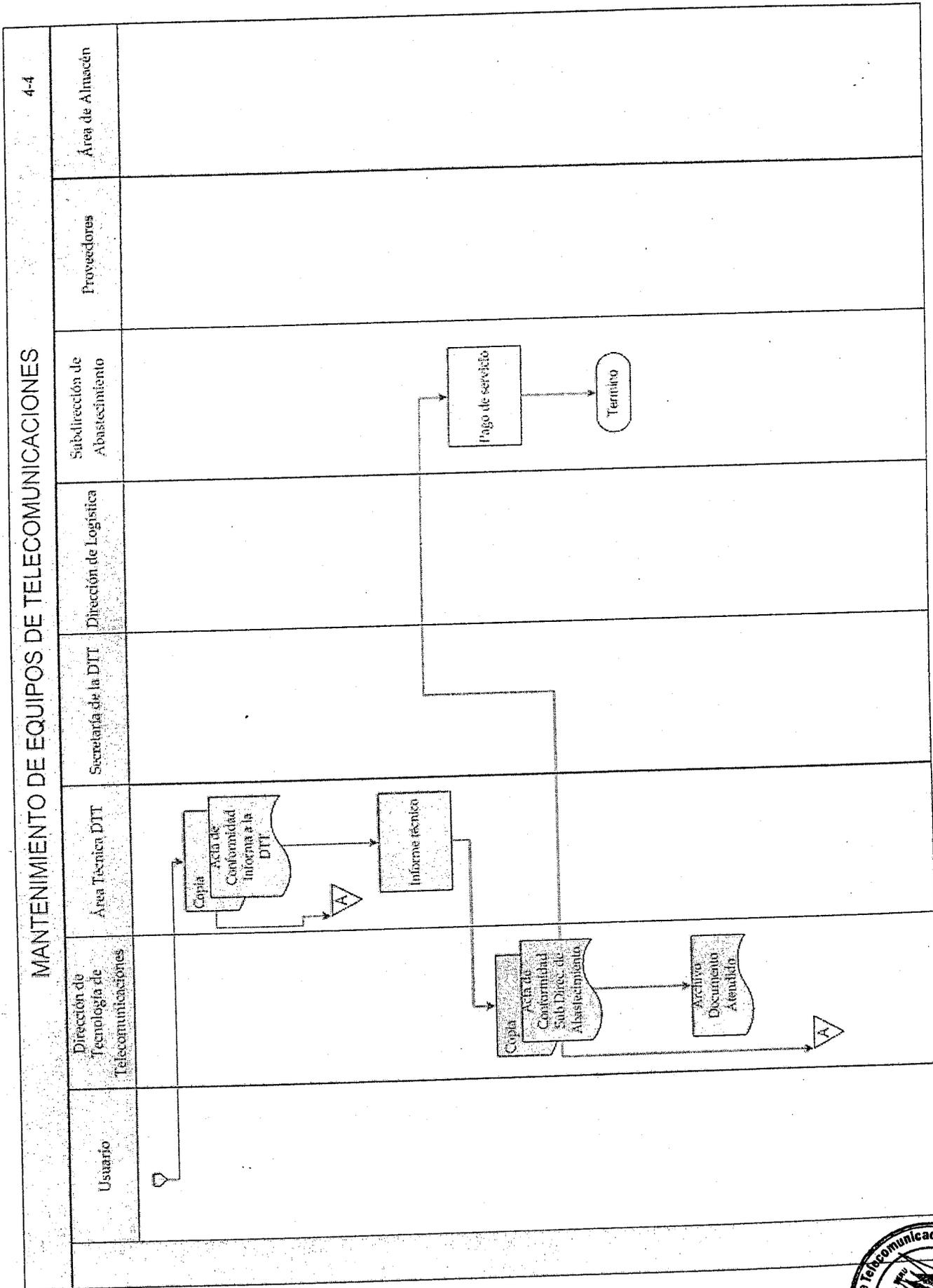


# MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES



# MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

4-4



**DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

CODIGO

<b>UNIDAD ORGÁNICA</b>	Dirección General de Administración y Operaciones (DGAO)	<b>DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN/JEFATURA/ÁREA</b>	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones (DTT)
------------------------	--	---	---

<b>Denominación del Procedimiento</b>	APOYO A EVENTOS INTERNOS
---------------------------------------	--------------------------

<b>Usuario que inicia el procedimiento</b>	<b>Usuario que termina el procedimiento</b>	<b>Requisitos</b>
Usuario de unidad orgánica	Personal técnico DTT	Memorando / Orden de Trabajo / Correo electrónico

<b>Objetivo del Procedimiento</b>	<b>Objetivo:</b> Atención de reuniones de oficinas, charlas de capacitación, charlas informativas, reuniones del personal, ceremonias internas del D.P., etc.	<b>Tiempo estimado efectivo de duración del procedimiento</b>	De 26 minutos a 2 días
-----------------------------------	---	---	------------------------

**SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO**

N/O	Acciones o tareas	Tipo (*)	Resultado o Producto	Tiempo Estimado por cada acción	Unidad orgánica que ejecuta la acción
01	Coordina telefónicamente con la DTT, la disponibilidad de equipos y personal para la fecha señalada.	I	Coordinación	03 minutos	Unidades Orgánicas
02	Remite solicitud a la DGAO. Cuando la solicitud es dirigida a la DTT y el requerimiento es en interiores del D.P. y no implica gastos ni mayor despliegue de personal, se coordina y atiende directamente. Caso contrario, se remite la solicitud a la DGAO para su autorización.	O	Solicitud	05 minutos a 01 día	Unidades Orgánicas
03	La DGAO recepciona, aprueba, visa y a través de un proveído, lo remite a la DTT para su atención.	D	Aprobación	01 día	Dirección General de Administración y Operaciones
04	Recepciona el documento, lo registra, evalúa y procede al despacho, derivando una copia con el proveído al área técnica correspondiente para su atención. Archivo del original.	D	Autorización	03 minutos	Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones
05	La Oficina Central de Sistemas Electrónicos y Audiovisuales, recepciona, registra y archiva el documento. Coordina con el área usuaria y dispone del personal y equipos para la atención respectiva, informando a la DTT las acciones adoptadas.	O	Ejecución del servicio	15 minutos	Área técnica DTT



Indicar las Normas legales y técnicas que regulan el procedimiento y adjuntar copias

<u>Referencia</u>	<u>Fecha de Publicación</u>	<u>Breve descripción del Asunto</u>
Decreto Supremo N° 066-2006-PCM	11-10-2006	Reglamento de Organización y Funciones del Despacho Presidencial

<b>INSTRUCCIONES</b>	<p>Denominamos eventos internos, a aquellos realizados por todas las demás dependencias del Despacho Presidencial consideradas no sensibles y son de carácter interno, sin ninguna participación de la Prensa. Está establecido el proceso seguido para su atención, el cual está sujeto a aprobación en algunos casos o a la disponibilidad de personal y equipos, siendo baja su prioridad.</p> <p>Cuando las reuniones son sencillas y no requieren de personal técnico permanente, al igual que equipamiento, las solicitudes se dirigen telefónicamente a la Dirección de Tecnología de Telecomunicaciones, quien aprueba y determina, de acuerdo a la disponibilidad, su atención; teniendo como premisa, la prioridad de las actividades presidenciales; caso contrario, requerirá la autorización de la DGAO.</p>
<b>FORMULARIOS</b>	



*[Firma]*  
XAVIER ARIZAGA VILLALVA  
Director de Tecnología de  
Telecomunicaciones  
Despacho Presidencial

Firma del Jefe de la Unidad Orgánica o responsable

Fecha

**APOYO A EVENTOS INTERNOS**

