

Información de los Niveles de Servicio y Estándares de Calidad por servicio

I. Datos generales

Nombre de la entidad pública:	OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	
Órgano técnico normativo competente:	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y COORDINACION REGIONAL	
Unidad Orgánica Responsable	GERENCIA DE ORGANIZACIÓN ELECTORAL Y COORDINACION REGIONAL	
Sector:	32	OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES
Función:	03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA
División funcional:	012	IDENTIDAD Y CIUDADANIA
Grupo funcional:	0024	ELECCIONES, REFERENDOS Y CONSULTAS CIUDADANAS
Servicio asociado:	274	SERVICIOS ELECTORALES DESCONCENTRADOS
Tipología de proyecto de inversión:	238	OFICINAS REGIONALES DE LA ONPE

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

La ONPE ofrece servicios electorales a nivel nacional mediante 19 oficinas regionales que son órganos desconcentrados responsables de ejecutar las funciones institucionales en el ámbito de sus respectivas circunscripciones a nivel nacional.

Los servicios electores comprenden apoyo y asesoría especializada en materia electoral a los miembros de los comités electorales de las organizaciones políticas en sus procesos de democracia interna. Las oficinas desconcentradas apoyan en la verificación y control externos de la actividad económico-financiera de las organizaciones políticas. Tienen el compromiso de brindar asistencia técnica electoral a instituciones y organizaciones públicas y privadas de la sociedad civil que lo soliciten.

Asimismo, estas oficinas expiden los formatos para la recolección de firmas de adherentes (kits electorales) que permitan **el ejercicio de los derechos de participación y control ciudadano**, orientando a los promotores para la adquisición y utilización de los mismos. Atienden y/o tramitan en el ámbito de su competencia, las solicitudes de acceso a la información electoral, **solicitudes de asistencia técnica, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de constancia al sufragio, entre las más usuales y dependiendo de cada ORC, como parte de** las funciones de mesa de partes ejecutadas en su circunscripción.

Brindan asistencia técnica a las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (ODPE) creadas temporalmente para la ejecución de los diversos procesos electorales y de referéndum, de acuerdo a las disposiciones de la sede central.

Norma Legal

- Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (Ley nº 26487 - publicada el 21-06-95)
- Ley de Organizaciones Políticas (Ley nº 28094 -publicada el 01-11-2003)
- Resolución Jefatural n.º **000902-2021-JN/ONPE (30-09-2021) que adecúa las responsabilidades de los órganos y aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Oficina Nacional de Procesos Electorales.**
- Resolución Jefatural 254-2019-JN/ONPE que aprueba la declaración documentada de la Política de la Calidad de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Código: OD03-GGC/GC - Versión 02 y la declaración documentada de los Objetivos de la Calidad de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Código: OD04-GGC/GC - Versión 02.

Nivel de servicio*

Descripción

De acuerdo a lo señalado en el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, la ciudadanía tiene el derecho de recibir una atención de calidad. A partir de las necesidades ciudadanas se debe establecer un enfoque por demanda que debe tener las siguientes características:

- Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía
- Calidad en la atención a la ciudadanía
- Implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía
- Interculturalidad
- Género
- Generación de incentivos y reconocimiento
- Inclusivo
- Abierto
- Gestión por procesos
- Simplificación administrativa.

Norma Legal

Al aprobar el Ejecutivo, el mencionado Manual, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM con fecha 10 de agosto (publicado el 12-08-2015), señalaba el objetivo de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento, **lo cual ha pasado a ser facultativo (R.M. N° 066-2019-PCM (09-03-2019), siendo aplicable por su carácter orientador en** las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación (1). Con esta actualización la PCM incluye el enfoque de género y el enfoque de interculturalidad, que se relaciona directamente con los servicios desconcentrados que brinda la ONPE.

Los señalado se basa en dispositivos macro como la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

(1) En los Considerandos del R.M. N° 066-2019-PCM (28-02-2019) señala que (...) durante la implementación del Manual (...) se presentaron limitaciones en cuanto a su aplicación por parte de las entidades de la administración pública, debido a que algunos estándares y sub-elementos establecidos corresponden exclusivamente a actividades vinculadas con plataformas de atención, con canales específicos como el presencial, telefónico, virtual e itinerante, y no a un entendimiento integral de que la atención a la ciudadanía involucra necesariamente aspectos de gestión interna que deben desarrollarse: ()

Estándares de Calidad**

Descripción

Con Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", mediante el cual se busca brindar a las entidades públicas una herramienta práctica para elevar la calidad del servicio que prestan al ciudadano y poder hacer mejoras al mismo. Esta Resolución, deja sin efecto la Resolución Ministerial N° 156-2013-PCM que aprobó el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública (Manual MAC) en el año 2013.

El manual define nueve (9) estándares, sobre la base de un modelo de satisfacción, éstos son estándares para:

- la estrategia y la organización
- el conocimiento de la ciudadanía-usuario de la entidad pública
- la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía
- la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención
- el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa
- el personal de atención a la ciudadanía
- la transparencia y el acceso a la información pública
- la medición de la gestión
- los reclamos y sugerencias.

Dichos estándares tienen sub-elementos y presentan tres tipos de clasificación gradual (básico, medio, avanzado) y de acuerdo a cómo está implementada en las entidades del estado (incipiente, básico, intermedio y avanzado). **Al respecto, podemos afirmar, que nuestra entidad desarrolló en años previos, procesos de mejoramiento de los servicios electorales desconcentrados brindados por nuestras oficinas regionales, las cuáles están alineadas a los objetivos institucionales para los cuáles fueron creadas y deberán afianzar y /o priorizar los servicios requeridos por la ciudadanía según el ámbito de acción donde operen.**

Norma Legal

Dispositivos Legales

Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM y sus modificatorias

Resolución de Secretaría de Gestión Pública n° 006-2019-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, "Norma técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público"

Las edificaciones públicas deben cumplir con los estándares establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones aprobado con Decreto Supremo N° 011-20056-VIVIENDA de fecha 23-05-2006, y sus modificaciones:

- El uso de oficinas está reglamentado por la Norma A.080 Oficinas.
- El artículo 6 del Capítulo II Condiciones de Habitabilidad y Funcionalidad de la citada norma, establece que el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calculará a razón de una persona cada 9.5 m². En tal sentido, se considera dicho valor como parámetro para el índice de ocupación por persona.
- Normatividad vigente en materia de Seguridad de Edificaciones (defensa Civil, Código Nacional de electricidad, y normas técnicas que resulten aplicables.
- Modelo de Gestión de la Calidad Total: Modelo Malcolm Baldrige y Modelo Iberoamericano para la Excelencia (aplicados por ONPE).

- Se aprobó el "Manual de Identidad de Marca" de la ONPE aprobado mediante Resolución Jefatural n° 000682-2022-JN/ONPE (15-02-2022), que explica la Identidad Visual y las Herramientas del Sistema Visual, las cuales servirán de lineamiento para la elaboración de los materiales digitales e impresos de la entidad.

- Para el caso de ONPE se cuenta con una Directiva DI02-GCRC/COM "Uso del manual de Identidad Institucional" que regula, entre otros los siguientes aspectos:

- Diseño de locales institucionales
- Identidad de fachadas
- Identidad de interiores
- Señaléticas.

Se aprobó el "Manual de Identidad de Marca" de la ONPE aprobado mediante Resolución Jefatural n° 000682-2022-JN/ONPE (15-02-2022)

La Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) cuenta con tres sistemas de gestión de calidad implementados:

- Sistema de Gestión de Calidad (SGC); bajo la Norma internacional ISO 9001:2015;
 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); bajo la Norma Internacional ISO/IEC 27001:2013;
 - Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE) - Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2008 (ahora ISO 9001:2015) a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno - Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.
- OD03-GGC-GC: Política de la Calidad aprobada con R.J. N°000254-2019-JN/ONPE (29-11-2019).
 - OD10-GGC-GC: Política de Seguridad de la Información aprobado con R.J. N°00094-2017-JN/ONPE (23-03-2017).

* De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia, de corresponder.

** De no existir norma legal o técnica peruana indicar una norma internacional de referencia.

*** La información a registrar en dicha columna se obtienen del Anexo N° 02 de la Directiva General del Decreto Legislativo N° 1252, Directiva N° 001-2019-EF/63.01 y de la Matriz de Cadenas Funcionales, Servicios, Tipologías e Indicadores de Brechas validada con el equipo de PMI.