

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 INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA ELECTORAL	
Unidad Orgánica Responsable	GERENCIA DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA ELECTORAL	
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:	344	SERVICIOS DE INFORMACIÓN
Tipología de proyecto de inversión:	194	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

II. Datos sobre el servicio

Definición del Servicio con brecha priorizada

Descripción

El servicio de información que brinda la ONPE, es soportado por una plataforma tecnológica constituida por hardware y software, así como por los servicios de telecomunicaciones contratados por la institución.

Norma Legal

- a) Ley n.° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- b) Decreto Supremo n.° 030-2002-PCM - Reglamento ley marco de modernización del Estado Peruano
- c) Decreto Legislativo n.° 1412, de 13SET2018, que aprueba la Ley de Gobierno Digital
- d) Decreto Supremo n.° 029-2021-PCM - Reglamento Ley de Gobierno Digital
- e) Ley n.° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.
- f) Decreto Supremo n.° 003-2013-JUS - Reglamento Ley de Protección de Datos Personales
- g) Decreto Supremo n.° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE
- h) Decreto Supremo n.° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017
- i) Resolución Ministerial n.°004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2° Edición, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
- j) Resolución Ministerial n.° 119-2018-PCM, que establece la formulación del Plan de Gobierno Digital
- k) Decreto Supremo n.° 164-2021-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno para el período 2021-2026.

Nivel de servicio*

Descripción

Referido a los parámetros que regulan los niveles de prestación del servicio de información en lo relacionado a su funcionalidad y seguridad.

- 1. Disponibilidad:** Se podrá determinar mediante parámetros en cuanto a la disponibilidad de los servicios de información y el acceso de los ciudadanos a los mismos.
- 2. Incidentes de Seguridad de la información:** Se determinan medidas que sirven para mejorar la confianza del ciudadano en los servicios de información puestos a su disponibilidad.
- 3. Capacidad de Atención:** Se podrá determinar mediante parámetros que permita medir el grado de satisfacción del ciudadano por la atención a las solicitudes de información requeridas.

Norma Legal

1. NORMA TÉCNICA PERUANA ISO 20000-1:2012 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, GESTIÓN DEL SERVICIO. PARTE 1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO. 2° EDICIÓN.
2. Resolución Ministerial N° 000028-2015-PCM, que aprueba los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa de las entidades públicas en los tres niveles de Gobierno, señala que el Plan de Continuidad Operativa debe contener como uno de sus planes específicos el Plan de recuperación de los servicios de tecnología de información con el objetivo de asegurar que la Entidad retome la ejecución de sus actividades, previas a la ocurrencia de un desastre de gran magnitud o evento.
3. ETP-ISO/IEC TS 22237-1:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 1: Conceptos generales. 1era Edición.
4. ETP-ISO/IEC TS 22237-3:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 3: Distribución de energía. 1era Edición.
5. ETP-ISO/IEC TS 22237-4:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 4: Control ambiental. 1era Edición.
6. ETP-ISO/IEC TS 22237-5:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 5: Infraestructura de cableado de telecomunicaciones. 1era Edición.
7. ETP-ISO/IEC TS 22237-6:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 6: Sistemas de seguridad. 1era Edición.
8. ETP-ISO/IEC TS 22237-7:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 7: Información de administración y operación. 1era Edición.
9. Norma Técnica Peruana ISO 20000-1:2018 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN. Gestión del servicio. Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio.

Estándares de Calidad**

Descripción

Están referidos a los parámetros y requerimientos mínimos de calidad:

Diseño: Se establece diferentes lineamientos y procedimientos para contar con un marco de referencia común para los procesos del ciclo de vida del software, con una terminología bien definida, con la finalidad de construir sistemas de información confiables.

Seguridad: Se establecen diferentes lineamientos para seguir de acuerdo a la normativa del estado peruano, con la finalidad de contribuir a la mejora de las características de la infraestructura que soporta los servicios de información de la institución.

Integridad: Se establecen diferentes criterios para asegurar la integridad de los datos expuestos a través de los servicios de información.

Norma Legal

1. Resolución Ministerial N°004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnologías de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2° Edición, en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
2. NTP-ISO/IEC 12207:2016- Ingeniería de Software y Sistemas. Procesos del ciclo de vida del software. 3a Edición", en todas las entidades integrantes del Sistema Nacional de Informática.
3. ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Versión de la norma que se migró en la entidad desde el año 2016.
4. ISO/IEC 54001:2019: Requisitos específicos para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno. La ISO/TS 54001 promueve el aseguramiento de procesos electorales confiables, transparentes, libres y justos que benefician a los electores en la elección de sus autoridades.
5. ETP-ISO/IEC TS 22237-1:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 1: Conceptos generales. 1era Edición.
6. ETP-ISO/IEC TS 22237-2:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 2: Construcción de edificio. 1era Edición.
7. ETP-ISO/IEC TS 22237-3:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 3: Distribución de energía. 1era Edición.
8. ETP-ISO/IEC TS 22237-4:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 4: Control ambiental. 1era Edición.
9. ETP-ISO/IEC TS 22237-6:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 6: Sistemas de seguridad. 1era Edición.
10. ETP-ISO/IEC TS 22237-7:2019 Tecnología de la Información. Instalaciones e infraestructuras de centro de datos. Parte 7: Información de administración y operación. 1era Edición.
11. NTP 392.030-2:2015 Microformas. Requisitos para las organizaciones que operan sistemas de producción de Microformas. Parte 2: Medios de Archivo Electrónico.

* 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.