

ANEXO 02: Niveles de Servicio y Estándares de Calidad consolidados

I. Datos generales

OPMI	OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES
Responsable de OPMI	RUTH CERVANTES SÁNCHEZ
Fecha de elaboración	23/06/2022

II. Datos sobre las tipologías de inversión

II.I Niveles de Servicio

A	B	C	D	E					F	G	H	I	J	K	
				COMPETENCIA PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO											
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	GN	GR	MP	MD	EMPRESAS PÚBLICAS	SERVICIO	TIPOLOGIA DE PROYECTO DE INVERSIÓN	NIVELES DE SERVICIO	NORMA TÉCNICA O DISPOSITIVO LEGAL DE LOS NIVELES DE SERVICIO	NACIONAL	INTERNACIONAL	
03 PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	012	024 IDENTIDAD Y CIUDADANÍA	04 ELECCIONES, REFERENDOS Y CONSULTAS CIUDADANAS	X						SERVICIO DE INFORMACIÓN	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	DISPONIBILIDAD	1. NORMA TÉCNICA PERUANA ISO 20000-1:2012 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, GESTIÓN DEL SERVICIO. PARTE 1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO. 2ª EDICIÓN.	X	
													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.		
												INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	1. NORMA TÉCNICA PERUANA ISO 20000-1:2012 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, GESTIÓN DEL SERVICIO. PARTE 1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO. 2ª EDICIÓN.	X	
												CAPACIDAD DE ATENCIÓN	NORMA TÉCNICA PERUANA ISO 20000-1:2012 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, GESTIÓN DEL SERVICIO. PARTE 1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO. 2ª EDICIÓN.	X	
												DISEÑO	REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES - RNE APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2006-VIVIENDA Y SUS MODIFICATORIAS • TÍTULO III EDIFICACIONES (GE.030, GE.040) • TÍTULO III. ARQUITECTURA (A.060 INDUSTRIA) • TÍTULO III. ARQUITECTURA (A.070 COMERCIO) • TÍTULO III. ARQUITECTURA (A.080 OFICINAS) • TÍTULO III. ESTRUCTURAS (E.030, E.040, E.050, E.060, E.070, E.090) • TÍTULO III. INSTALACIONES SANITARIAS (IS.010) • TÍTULO III. INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y MECÁNICAS (EM.010, EM.020, EM.030, EM.050, EM.070, EM.100) CNE-U - CÓDIGO NACIONAL DE ELECTRICIDAD - UTILIZACIÓN APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°037-2006-MEM/DM Y SUS MODIFICATORIAS • SECCIÓN 030 CONDUCTORES • SECCIÓN 040 CONEXIONES Y EQUIPO DE CONEXIÓN • SECCIÓN 050 CARGAS DE CIRCUITOS Y FACTORES DE DEMANDA • SECCIÓN 060 PUESTA A TIERRA Y ENLACE EQUIPOTENCIAL • SECCIÓN 070 MÉTODOS DE ALAMBRADO • SECCIÓN 080 PROTECCIÓN Y CONTROL • SECCIÓN 090 CIRCUITOS CLASE 1 Y CLASE 2 • SECCIÓN 170 INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE ALUMBRADO CENTRO NACIONAL DE ESTIMACIÓN, PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES - CENEPRED - GOBIERNO DEL PERÚ • ANEXO 6 CÁLCULO DE AFORO	X	

03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	012	IDENTIDAD Y CIUDADANÍA	024	S. REFERENDOS Y CONSULTAS CIUDADANAS	OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	X						(CONDICIONES DE HABITABILIDAD Y FUNCIONABILIDAD)	SEDES INSTITUCIONALES	CONSTRUCCIÓN	REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES - RNE APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2006-VIVIENDA Y SUS MODIFICATORIAS • TÍTULO I. G.050 SEGURIDAD DURANTE LA CONSTRUCCIÓN REGLAMENTO DE LA LEY N°29783 – LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO APROBADO MEDIANTE DECRTO SUPREMO N° 005-2012-TR Y SUS MODIFICATORIAS REGLAMENTO DE LA LEY N°30225 LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 344-2018-EF Y SUS MODIFICATORIAS REGLAMENTO DE LA LEY N°27314 LEY GENERAL DE RESIDUOS SÓLIDOS APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 057-2004-PCM Y SUS MODIFICATORIAS REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES - RNE APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2006-VIVIENDA Y SUS MODIFICATORIAS	X	
															MANTENIMIENTO	REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES - RNE APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2006-VIVIENDA Y SUS MODIFICATORIAS REGLAMENTO DE LA LEY N°29783 – LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO APROBADO MEDIANTE DECRTO SUPREMO N° 005-2012-TR Y SUS MODIFICATORIAS REGLAMENTO DE LA LEY N°30225 LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 344-2018-EF Y SUS MODIFICATORIAS REGLAMENTO DE LA LEY N°27314 LEY GENERAL DE RESIDUOS SÓLIDOS APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 057-2004-PCM Y SUS MODIFICATORIAS CNE-U – CÓDIGO NACIONAL DE ELECTRICIDAD – UTILIZACIÓN APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°037-2006-MF/MIM Y SUS MODIFICATORIAS	X	
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	012	IDENTIDAD Y CIUDADANÍA	024	ELECCIONES, REFERENDOS Y CONSULTAS CIUDADANAS	OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	X						SERVICIOS DESCONOCIDOS	OFICINAS REGIONALES DE LA ONPE	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, APROBADO CON RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 186-2015-PCM CON FECHA 10 DE AGOSTO (PUBLICADO EL 12-08-2015). LEY N° 27658, LEY MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO . DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM.	X	

II.II Estándares de Calidad

A	B	C	D	E					F	G	H	I	J	K
				COMPETENCIA PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO										
FUNCION	DIVISION FUNCIONAL	GRUPO FUNCIONAL	SECTOR RESPONSABLE	GN	GR	MP	MD	EMPRESAS PÚBLICAS	SERVICIO	TIPOLOGIA DE PROYECTO DE INVERSIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD	NACIONAL	INTERNACIONAL
											DISEÑO	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. 2ª 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. VERSIÓN DE LA NORMA QUE MIGRÓ SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ENTIDAD DESDE EL AÑO 2016. 4. ISO/TS 54001:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 A ORGANIZACIONES ELECTORALES EN TODOS LOS NIVELES DE GOBIERNO. LA ISO/TS 54001:2019 PROMUEVE EL ASEGURAMIENTO DE PROCESOS ELECTORALES CONFIABLES, TRANSPARENTES, LIBRES Y JUSTOS QUE BENEFICIAN A LOS ELECTORES EN LA ELECCIÓN DE SUS AUTORIDADES. 5. REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2006-VIVIENDA; TÍTULO III EDIFICACIONES (GE.030, GE.040), TÍTULO III.1 ARQUITECTURA (A.080 OFICINAS) TÍTULO III.2 ESTRUCTURAS (E.030, E.040, E.050, E.060, E.070, E.090) TÍTULO III.3 INSTALACIONES SANITARIAS (IS.010) TÍTULO III.4 INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y MECÁNICAS (EM.010, EM.020, EM.030, EM.050, EM.070). 6.NTP 392.030-2:2015 MICROFORMAS. REQUISITOS PARA LAS ORGANIZACIONES QUE OPERAN SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE MICROFORMAS. PARTE 2: MEDIOS DE ARCHIVO ELECTRÓNICO.	X	

03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	012	IDENTIDAD Y CIUDADANÍA	024	ELECCIONES, REFERENDOS Y CONSULTAS CIUDADANAS	OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	X				SERVICIO DE INFORMACIÓN	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION	SEGURIDAD	<p>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. 2ª EDICIÓN, EN TODAS LAS ENTIDADES INTEGRANTES DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMÁTICA.</p> <p>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.</p> <p>3. ISO 9001:2015. VERSIÓN DE LA NORMA QUE MIGRÓ SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ENTIDAD DESDE EL AÑO 2016</p> <p>4. ISO/TS 54001:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 A ORGANIZACIONES ELECTORALES EN TODOS LOS NIVELES DE GOBIERNO. LA ISO/TS 54001:2019 PROMUEVE EL ASEGURAMIENTO DE PROCESOS ELECTORALES CONFIABLES, TRANSPARENTES, LIBRES Y JUSTOS QUE BENEFICIAN A LOS ELECTORES EN LA ELECCIÓN DE SUS AUTORIDADES.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	X	
												INTEGRIDAD	<p>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. 2ª EDICIÓN, EN TODAS LAS ENTIDADES INTEGRANTES DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMÁTICA.</p> <p>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.</p> <p>3. ISO 9001:2015. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ACTUALMENTE SOMOS LA PRIMERA ENTIDAD DEL ESTADO EN MIGRAR SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015.</p> <p>4. ISO/TS 54001:2019 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 A ORGANIZACIONES ELECTORALES EN TODOS LOS NIVELES DE GOBIERNO. LA ISO/TS 54001:2019 PROMUEVE EL ASEGURAMIENTO DE PROCESOS ELECTORALES CONFIABLES, TRANSPARENTES, LIBRES Y JUSTOS QUE BENEFICIAN A LOS ELECTORES EN LA ELECCIÓN DE SUS AUTORIDADES.</p> <p>5. NTP 392.030-2:2015 MICROFORMAS. REQUISITOS PARA LAS ORGANIZACIONES QUE OPERAN SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE MICROFORMAS. PARTE 2: MEDIOS DE ARCHIVO ELECTRÓNICO.</p>	X		
03	PLANEAMIENTO, GESTIÓN Y RESERVA DE CONTINGENCIA	012	IDENTIDAD Y CIUDADANÍA	024	ELECCIONES, REFERENDOS Y CONSULTAS CIUDADANAS	OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	X				EDIFICACIÓN PÚBLICA (CONDICIONES DE HABITABILIDAD Y FUNCIONABILIDAD)	SEDES INSTITUCIONALES	GESTION DE LA CALIDAD ELECTORAL	ISO/TS 54001:2019	X	
													GESTION DE LA CALIDAD	ISO 9001:2015	X	
													SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD DE LA INFORMACION	ISO 27001:2013	X	
													ECOEficiencia INSTITUCIONAL	CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN ECOEFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD, OTORGADA POR LA COUNCIL ON GREEN.	X	

