

## CONTENIDO

### I. TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Mensajería Internacional de la ONP

#### 2. FINALIDAD PÚBLICA

El **Servicio de Mensajería Internacional de la ONP** servirá como apoyo a las dependencias de la Oficina de Normalización Previsional – ONP con la finalidad de remitir la documentación que generan los órganos institucionales en el ejercicio de sus funciones. Este servicio se enfoca en dirigir la comunicación los administrados, entidades, personas naturales o jurídicas y, a su vez contribuir en el cumplimiento de los procedimientos internos de la ONP.

#### 3. VINCULACIÓN CON EL POI

Este servicio está vinculado dentro de la actividad del Plan Operativo Institucional con el código AOI00005500745 - Notificación Personal de Resoluciones Previsionales que estén a su cargo dentro del plazo establecido.

#### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el Servicio de Mensajería Internacional de la ONP que permita distribuir, entregar y notificar los documentos emitidos por la Oficina de Normalización Previsional -ONP a los administrados, entidades, personas naturales o jurídicas correspondientes.

#### 5. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 082-2019-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 344-2018-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Ley N° 31953 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2024.
- Ley N° 31954 - Ley del Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2024.
- Ley N° 31955 - Ley de Endeudamiento del Sector Público para el año fiscal 2024.
- Ley N° 27261 - Ley de Aeronáutica Civil.
- Ley N° 28404 - Ley de Seguridad de la Aviación Civil.
- R.D. N° 096-2001-MTC/15.16 Directiva Regulación de los Requisitos Técnicos y Condiciones Operativas de Seguridad para el Desarrollo de las Actividades en Plataforma de los Operadores de Servicios Especializados Aeroportuarios.
- Decreto Supremo 004-2019-JUS, que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- Decreto Supremo 21-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Código Civil.
- Directivas y Opiniones del OSCE.

Las referidas normas incluyen sus respectivas modificaciones, de ser el caso.

## 6. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La descripción y las características del SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP, se detalla a continuación:

### 6.1. Actividades

#### 6.1.1. Fases del Servicio

##### 6.1.1.1. Fase Pre Operativa

#### Descripción

Esta fase se realiza con el propósito de asegurar el correcto inicio de operaciones en lo concerniente al Servicio de mensajería internacional de la ONP, para lo cual el Contratista y la Supervisión del Servicio de la ONP deberán cumplir con las siguientes acciones al inicio, en el desarrollo y final de la Fase Pre Operativa, descritos a continuación:

**Cuadro N° 01: Fase PRE OPERATIVA**

<b>INICIO</b>	El Coordinador designado por el Contratista para la presente fase, realizará las coordinaciones con el/los representante(s) encargado(s) designados de la ONP para el desarrollo de la presente fase.
<b>DESARROLLO</b>	<p><b>A. Contratista:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Contratista, deberá proporcionar a la ONP una balanza digital con capacidad mínima de pesaje de 5 kg, ubicada en Centro Cívico. Jr. Bolivia N° 109 – Lima, la cual se acreditará mediante un Acta de entrega proporcionada por el Contratista dentro del plazo establecido en el punto 6.1.1.2.</li> <li>- Deberá presentar por mesa de partes física o virtual de la ONP una guía o manual a ONP, sobre el uso del aplicativo o web que permita verificar el estado de la mensajería. Asimismo, deberá brindar acceso de consulta y capacitación de uso a los usuarios que defina la ONP, en el aplicativo o Web que permita verificar el estado de la Mensajería.</li> <li>- Deberá presentar la “Declaración Jurada- Cumplimiento de políticas de seguridad de la información” y “Compromiso de Confidencialidad”, debidamente firmada.</li> </ul>

	<p>- Para el ingreso a las instalaciones de la ONP, el personal a cargo de la ejecución del servicio, deberá presentar el registro de capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, registros de equipos de protección personal (detallando los EPP), debidamente firmados por cada trabajador, de acuerdo con el riesgo expuesto, matriz IPERC de las actividades que realizarán dentro de las instalaciones, Certificado de Aptitud médica ocupacional vigente y constancia de SCTR, ya que la actividad de mensajería se encuentra considerada de acuerdo al D.S. N° 008-2022-SA - Actualización del Anexo 5 del Reglamento de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA. Cabe señalar que, la documentación correspondiente se solicitará al Contratista solo del personal que realizará el recojo de la correspondencia y devolución de la correspondencia solicitada en la Sede Central de la ONP.</p> <p><b>B. Supervisión de la ONP:</b></p> <p>- El/los representante(s) designados por la Unidad Funcional de Gestión Documentaria, remitirá por correo electrónico al Contratista los formatos de la entrega de la correspondencia y devolución de los cargos.</p>
<b>FINAL</b>	<p>- El Contratista y la supervisión de la ONP deberán designar a los representantes que participarán en el Comité Operativo (*) en la Fase Operativa. Asimismo, el Contratista deberá presentar por mesa de partes física o virtual de la ONP sus representantes designados que participarán en el comité operativo.</p> <p>- El Contratista y la ONP realizarán la suscripción de un Acta de Finalización de Fase Pre Operativa, que contemplará las acciones realizadas, finalizando así la fase Pre Operativa.</p>

(\*) **Comité Operativo:** Los participantes (como mínimo un (1) integrante de la Supervisión del servicio de la ONP y el Coordinador designado por el Contratista de estos Comités se definirán en la fase Pre Operativa y se podrán actualizar en la fase operativa.

## Plazo

El inicio de la fase Pre Operativa deberá darse a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato por un plazo máximo de ocho (8) días calendario y culminará con la suscripción del Acta de Finalización de Fase Pre operativa.

### 6.1.1.2. Fase Pre Operativa

#### Descripción

Es el período en el cual se ejecuta el Servicio de mensajería internacional de la ONP de toda la documentación generada por los órganos institucionales de la ONP.

#### Plazo

El inicio de la fase operativa deberá darse a partir del día siguiente de la culminación de la fase Pre Operativa.

La duración de la fase operativa es de hasta mil noventa y cinco (1,095) días calendario o hasta agotar el monto contractual, lo que suceda primero.

## 6.2. De los procedimientos

El procedimiento para la notificación presencial de resoluciones, notificaciones u otros (actos administrativos), será el establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Artículo 21° Régimen de la Notificación personal.

Es importante señalar que la entrega de la notificación no se realizará a menores de edad.

## 6.3. Del control de calidad

La ONP podrá realizar evaluaciones inopinadas al proceso operativo; sin previo aviso, según la periodicidad que la ONP lo estime conveniente, por su cuenta o a través de terceros para verificar el cumplimiento del servicio a cargo de El Contratista. Estas acciones podrán incluir la evaluación de criterios de eficiencia, calidad, productividad y oportunidad, en un proceso de mejora continua.

El procedimiento será el siguiente:

- En cualquier día hábil, considerado de manera aleatoria y sin necesidad de coordinaciones previas con el Contratista, la ONP por intermedio del personal supervisor que evalúa el servicio revisará los documentos recibidos por el Contratista, a fin de efectuar la verificación de los datos (Nombres/Apellidos/DNI/Parentesco/Firma/Fecha de recepción), contemplados en el documento, cuya información ha sido proporcionada por el Contratista.
- Una vez efectuado el primer punto, y de ser conforme, se procederá a la llamada telefónica al número registrado por la/el administrada/o en los sistemas de la ONP, para confirmar la recepción de la correspondencia entregada al administrado por parte del Contratista.
- El resultado de la evaluación al desempeño del proceso operativo será remitido a El Contratista, a fin de que implemente las acciones de prevención, correctiva y mejora.

## 6.4. De las comunicaciones

El Contratista debe considerar que de ser necesario la ONP requerirá desarrollar reuniones de control y/o coordinación, en sede central de ONP:

- **Comité Operativo:** En estas Reuniones se tratarán todos los temas referentes a asuntos de relevancia respecto a la operación del servicio y se realizarán a requerimiento de la ONP, como consecuencia de dicha reunión se elaborará un Acta de Comité.

Los participantes (como mínimo un (1) integrante de la Supervisión del servicio de la ONP y un (1) coordinador del Contratista) de estos Comités se definirán en la fase Pre Operativa y se podrán actualizar en la fase operativa.

Asimismo, el Contratista deberá proporcionar la información actualizada de correos electrónicos, teléfonos, anexos y números de equipos móviles del personal responsable de los procesos de notificación personal y, de presentarse alguna modificación deberá ser comunicada a la ONP con un día hábil de anticipación vía correo electrónico.

- **Comunicación formal:** Es la comunicación efectuada mediante carta, oficio, informe o correo electrónico entre el Contratista y la ONP.

## 6.5. SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP

Tiene como objetivo gestionar de manera eficiente el envío de la correspondencia de la ONP a nivel internacional (Países de los continentes América del sur, América del norte, América central y caribe, Europa, Asia y Oceanía), según se detalla en el Anexo N° 8, con el retorno de un cargo de entrega.

Este servicio llevará a cabo las labores relacionadas al envío de la correspondencia al cliente y/o al usuario a nivel internacional.

Es importante destacar que los envíos, en su mayoría, se centran en España y, asimismo, en países como Alemania, Argentina, Australia, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Corea, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Finlandia, Francia, India, Israel, Italia, Luxemburgo, México, Nueva Zelanda, Paraguay, Portugal, Reino Unido, República Dominicana, Suiza y Uruguay.

**Cuadro N° 02**

N°	Descripción del servicio	Propietario de la documentación	Responsable del servicio	Resultado del proceso
1	SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP	ONP	Gestión Documentaria	- Cargo - Acta de No entrega <sup>1</sup> - Correspondencia devuelta - Denuncia Policial

### 6.5.1. Descripción del servicio

#### 6.5.1.1. Características de la correspondencia

- El contenido de la correspondencia puede ser el siguiente: cartas, oficios, memorándums, informes, resoluciones, notificaciones, esquelas, constancias, pólizas, cheques, órdenes de pago u otros que serán definidos en el Anexo N° 02 (Guía de salida de correspondencia).
- El peso de cada envío de correspondencia es variable y será hasta un máximo de un (1) kilogramo, para lo cual el Contratista deberá proporcionar a la ONP

<sup>1</sup> Ver Anexo N° 1-Formato de Acta de No entrega que debe ser suministrado por el Contratista.

una (1) balanza digital, el cual deberá permanecer en las instalaciones que designe el área usuaria.

- Se estima que el porcentaje de correspondencia hasta 500 gramos es del 95% y de más de 500 gramos hasta 1 kilogramo es del 5% de la correspondencia remitida por la ONP, la cual se encuentra detallado en el Anexo N° 3.

**Cuadro A:**

**Requerimiento en Cantidad y Porcentaje de envíos según peso en gramos del SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP:**

<b>PESO</b>	<b>CANTIDAD TOTAL (Referencial)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
HASTA 500 G	8,277	95.98 %
MÁS DE 500 G HASTA 1000 G	347	4.02 %
<b>TOTAL</b>	<b>8,640</b>	<b>100 %</b>

**Cuadro B:**

**Requerimiento en Cantidad y Porcentaje de envíos según al Continente destino del SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP:**

<b>DESTINO</b>	<b>CANTIDAD TOTAL (Referencial)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
América del Norte	644	7.45%
América Central y Caribe	63	0.73%
América del Sur	1,609	18.62%
Asia	35	0.41%
Europa	6,221	72.00%
Oceanía	68	0.79%
<b>TOTAL</b>	<b>8,640</b>	<b>100 %</b>

- Las cantidades que se señala en los cuadros precedentes son referenciales, en tal sentido pueden variar de acuerdo con las necesidades de la ONP;

asimismo, cabe señalar que, la cantidad promedio estimada de sobres diarios que será entregada para la notificación personal es de 20 sobres.

- La entrega de la correspondencia será en sobre cerrado, cada uno debidamente rotulado donde se especificará el número de los documentos a enviar, señalando el remitente y datos del destinatario.

#### 6.5.1.2. Procedimientos en la ejecución del servicio

##### 6.5.1.2.1. Recojo de la correspondencia

- El personal a cargo del recojo de la correspondencia deberá estar autorizado por la ONP.
- El recojo de la correspondencia deberá realizarse en la oficina Sede Central de la ONP, según se detalla en el cuadro N° 03.

**Cuadro N° 03**

N°	Oficina de la ONP	Nivel	Dirección
1	SEDE CENTRAL	CENTRAL	Centro Cívico Jr. Bolivia N° 109 Lima - Lima

- **Horario de recojo de la correspondencia:** El Contratista deberá realizar el recojo de la correspondencia en **días hábiles de lunes a viernes de 14:00 a 16:00 horas**, el mismo que será controlado por la ONP a través de un registro de asistencia en físico. En casos excepcionales, la ONP requerirá el servicio en días no laborables y será comunicada con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación a través de correo electrónico al Contratista.
- **Modificación del horario de recojo de la correspondencia:** La comunicación se realizará previa comunicación formal (numeral 6.4) realizada por la ONP o por el Contratista. En este último caso, el pedido se realizará debidamente sustentado para aprobación de la ONP. La comunicación formal del cambio de horario debe realizarse con una anticipación mínima de cinco (5) días calendario y la aprobación se realizará por la ONP a más tardar al día siguiente.
- **Solicitud del recojo de la correspondencia al Contratista:** La solicitud del recojo de la correspondencia será remitida en el Formato establecido en el Anexo N° 02 (Guía de salida de correspondencia) en formato Excel por correo electrónico por el personal de la ONP, con un día hábil de

anticipación a la entrega física de la correspondencia, en la que se registrará la cantidad de correspondencia a entregar.

- El procedimiento que debe seguir el Contratista para la recepción de la correspondencia por la ONP es el siguiente:
  - a) Recoger la correspondencia de acuerdo con el horario establecido debiendo estar el personal del Contratista correctamente uniformado y portando la respectiva tarjeta de identificación para facilitar su ingreso a las instalaciones de la ONP.
  - b) El personal del Contratista a cargo del recojo de la correspondencia, deberá contabilizar y verificar que la cantidad de la correspondencia coincida con lo indicado en el Pedido de Servicio mediante la Guía de salida de correspondencia (Anexo N° 2) y procederá a validar mediante la firma (no visto, ni rúbrica) y/o sello con sus datos (Nombre completo y N° de DNI) la recepción de éstos, indicando fecha y hora que se efectúa el recojo; asimismo, deberá verificar que dicha correspondencia cuente con su respectivo rotulo. La ONP imprimirá dos juegos de la Guía de salida de correspondencia para acreditar la entrega de la correspondencia.

**6.5.1.2.2. Traslado y reparto de la correspondencia:** Una vez efectuado el recojo de la correspondencia, el Contratista se encargará de transportar, repartir y entregar dicha correspondencia a su destino, garantizando el control y el cuidado necesario durante todo el proceso, para su conservación adecuada y entrega óptima. Se destaca que cualquier violación de correspondencia cometida por el personal del Contratista será responsabilidad exclusiva de este último.

**6.5.1.2.3. Manejo seguro de la correspondencia:** El Contratista deberá asegurar que la correspondencia de la ONP permanezca en un ambiente seguro y separado del resto de los documentos de otros clientes, a fin de evitar su pérdida o que su contenido se haga de conocimiento a terceras personas, ajenas al servicio o que reciba algún daño o deterioro del mismo, se deberá mantener las medidas de bioseguridad para evitar que los documentos sean expuestos a algún virus o bacteria, pudiendo perjudicar la salud de los clientes al momento de recibir su correspondencia.

El Contratista se responsabiliza totalmente de la documentación entregada asumiendo las sanciones que se fijan por el hurto, robo, pérdida o extravío o demora en la entrega de la correspondencia, según corresponda.

**6.5.1.2.4. Cargo de notificación:** El Contratista deberá completar y verificar que el cargo de notificación (acto de notificación) esté debidamente lleno y correcto. Este documento debe incluir la fecha y hora de entrega, así como recabar el nombre completo y la firma de la persona a quien se notifica. Esta persona puede ser el destinatario de la notificación (administrado) o cualquier otra persona capaz presente en el domicilio del destinatario, según lo estipulado



en los artículos 21.3 y 21.4 de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

**6.5.1.2.5. Procedimiento de notificación:** La entrega de la correspondencia debe realizarse a la persona designada para la notificación o a su representante legal según la información especificada en el sobre y en la dirección que figura en el rotulo del sobre, siguiendo el procedimiento de notificación personal establecido en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 -Ley de Procedimiento Administrativo General.

A la entrega de la correspondencia deberá obtener de parte del destinatario o quien recibe la documentación, la prueba fehaciente de la recepción de la correspondencia, a través de los siguientes datos que deberá constar en el documento Cargo de notificación:

**Para Personas Naturales:**

- Nombre y apellidos completos de la persona que recibió el documento.
- Número de documento de identificación (DNI, Carné de extranjería o pasaporte) de quien recibió el documento.
- Firma de la persona que recibe la documentación.
- Fecha y hora de recepción del documento.
- Relación con el destinatario o parentesco, de ser el caso.

**Para Personas Jurídicas:**

- Sello que indique el nombre de la empresa, institución o entidad.
- Firma y DNI de la persona que recibe la documentación, de ser el caso.
- Fecha y hora de recepción del documento.

En caso de que el administrado o su representante legal se niegue a proporcionar el DNI físico para la verificación correspondiente, el Contratista debe dejar constancia de ello en el Cargo de Notificación.

Si los sobres son abiertos por personal de Mesa de Partes, o dicho personal obligase al personal del Contratista a abrir los sobres, esta responsabilidad no será imputable al Contratista. Asimismo, el incumplimiento de los procedimientos establecidos en esta sección resultará en la no aceptación del pago del servicio de la Mensajería Internacional.

**6.5.1.2.6. Correspondencia Entregada notificada de manera directa:**

Para la correspondencia entregada, el cargo de notificación debe ser cargada en la página web del Contratista, la cual debe permitir la descarga de este; adicionalmente, remitir el cargo de notificación de manera automática y sincrónica al correo electrónico de la Supervisión del servicio de la ONP.

Cabe precisar que, esta implementación tecnológica debe dirigirlo al correo

designado por la ONP, que se le proporcionará antes del inicio de las actividades.

#### 6.5.1.2.7. Correspondencia No Entregada y/o Reducida<sup>2</sup>:

Se considera correspondencia No Entregada aquel que no pudo ser notificada por alguno de los siguientes motivos: "Dirección errada, desconocido, ausente, rechazado, se mudó, otros".

La correspondencia no recibida por el administrado debe contener el formato de "Acta de NO Entrega" (Anexo N° 1), correctamente llenado, indicando lo siguiente según el motivo:

- a. **Dirección Errada:** Marcar en el formato "Acta de NO Entrega" (Anexo N° 1) el motivo de la no entrega de la correspondencia, colocar los datos del notificador (nombres, apellidos, DNI o Carnet de Extranjería, firma), y la hora y fecha de visita.
- b. **Rechazado, Desconocido, Ausente o Se Mudó:** Marcar en el formato "Acta de NO Entrega" (Anexo N° 1) el motivo de la no entrega de la correspondencia, colocar los datos del notificador (nombres, apellidos, DNI o Carnet de Extranjería, firma), hora y fecha de visita, y características de la dirección (N° de suministro eléctrico o de gas, color de la fachada de la vivienda y otros).
- c. **Otros:** Marcar en el formato "Acta de NO Entrega" (Anexo N° 1) el motivo de la no entrega de la correspondencia señalando o aclarando el motivo registrado, colocar los datos del notificador (nombres, apellidos, DNI o Carnet de Extranjería, firma), y la hora y fecha de visita.

Es importante destacar que los motivos "Dirección errada, desconocido, ausente, rechazado, se mudó y otros" son los únicos que se deben registrar en el formato "Acta de NO Entrega" (Anexo N° 1).

El formato de "Acta de NO Entrega" (Anexo N° 1) de cada correspondencia no entregada debe ser escaneada, cargada en la web del Contratista y remitida mediante correo electrónico a la Supervisión del servicio de la ONP, antes de proceder a la reducción del documento.

#### 6.5.1.2.8. Procedimiento de la Correspondencia No Entregada y/o Reducida:

En caso de que la correspondencia no pueda ser entregada al destinatario, el Contratista deberá seguir el siguiente procedimiento:

- **Llegar al Lugar del Destino:**
  - El Contratista deberá llegar al lugar de destino.

---

<sup>2</sup> Acción de reducir la totalidad de la correspondencia no entregada al destinatario en tiras o partículas de las que no se puedan extraer de ninguna manera los datos que contenían, a fin de evitar la divulgación de la información confidencial del administrado.

- De no encontrar a quien entregar el sobre, el Contratista debe recurrir a la información que se le brinda en el Anexo N° 2 (Guía de salida).
- Si a pesar de ello, no es posible ubicar al administrado, debe entrar en contacto con la Supervisión del Servicio, este contacto inicial debe ser vía correo electrónico.
- **Comunicación con la Supervisión:**
  - La información por correo electrónico a la Supervisión del Servicio debe incluir los detalles de la situación.
  - La Supervisión del Servicio coordinará las acciones necesarias para facilitar la entrega, proporcionar información adicional o planificar una segunda visita.
- **Motivos de No Entrega:**
  - Se deben contemplar los motivos de no entrega detallados en el punto 6.5.1.2.7., que incluyen Dirección Errada, Rechazado, Desconocido, Ausente, Se mudó y Otros.
  - En caso de contactarse con el remitente, para los motivos Rechazado, Desconocido y Se Mudó, deben seguir las acciones detalladas en el punto 6.5.1.2.9.
- **Coordinación Adicional:**
  - En situaciones donde se requiera una segunda visita, se deberá coordinar con la Supervisión del Servicio para planificar la entrega posterior.
  - Se deben contemplar las evidencias digitales proporcionadas en el punto 6.5.1.4. como motivos de la no entrega.

Es crucial seguir estos procedimientos de manera rigurosa para garantizar la eficiencia en la entrega de la correspondencia y proporcionar a la Supervisión del Servicio la información necesaria para coordinar acciones adicionales, si es necesario.

#### **6.5.1.2.9. Recojo de correspondencia en las Instalaciones Internacionales del Contratista:**

En caso de que el destinatario se mudó o es desconocido en la dirección indicada para la notificación o terceros que desconozcan al remitente rechacen la recepción de la correspondencia, el Contratista debe alertar a la Supervisión del servicio de la ONP mediante correo electrónico para solicitar datos alternos de contacto (teléfono, correo) o dirección/horario de entrega según corresponda del remitente, a fin de coordinar la entrega de la correspondencia.

En caso de que el Contratista se contacte con el remitente, este puede solicitar el recojo de la documentación en las instalaciones internacionales del Contratista, para lo cual le proporcionarán al administrado las direcciones, teléfonos, personas y correos de contacto, así como el horario de atención.

La documentación estará en custodia para el recojo durante el plazo de entrega establecido en el Anexo 8 del presente documento, el cual será computado a partir del día calendario siguiente de entregada la correspondencia para su notificación. La falta de respuesta resultará en la destrucción de la documentación, de acuerdo con lo establecido en el punto 6.5.1.2.10.

#### **6.5.1.2.10. Procedimiento de Caso de No Entrega no Atribuible al Contratista:**

En situaciones donde, siguiendo las consideraciones descritas la correspondencia no pueda ser entregada al destinatario por razones no atribuibles al contratista, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

##### **1. Reporte a la Supervisión del Servicio:**

- El Contratista deberá notificar a la Supervisión del Servicio mediante correo electrónico detallando los motivos de la no entrega.
- Este reporte debe incluir información basada en el punto 6.5.1.4., respaldando que la situación no es atribuible al Contratista.

##### **2. Aprobación y Reducción de la Documentación no entregada:**

- Después de la notificación, la Supervisión del Servicio revisará y aprobará la razón de la no entrega.
- Luego de la aprobación, se procederá a la reducción de la documentación no entregada, la cual consiste en reducir la totalidad de los documentos no entregados en tiras o partículas de las que no se puedan extraer de ninguna manera los datos que contenían, a fin de evitar la divulgación de la información confidencial del administrado.

##### **3. Comunicación Mensual de la Documentación no entregada:**

- La reducción de la documentación no entregada deberá ser comunicada mensualmente al cierre de cada periodo, según lo establecido en el punto 9.2, (Anexo N° 5).
- Esta comunicación debe incluir el formato de "Acta de NO Entrega" (Anexo N° 1).

##### **4. Devolución de Documentos Solicitados por la ONP:**

- Solo los documentos solicitados por la ONP (originales o copias) mediante correo electrónico deberán ser devueltos.
- El costo de retorno de la documentación será la misma tarifa con la que se envió.

##### **5. Plazo de Devolución:**

- La devolución de los documentos solicitados por la ONP deberá realizarse en el horario establecido en el punto 6.5.1.2.1., dentro de un **plazo máximo de diez (10) días** calendario, contados a partir de la solicitud de la ONP.

##### **6. Verificación por la ONP:**

- La ONP podrá verificar la veracidad de la información proporcionada por el Contratista a través de su página web o mediante un pequeño muestreo aleatorio.
- En caso de encontrar información no conforme, se aplicarán las penalidades correspondientes según lo establecido en el punto 10.

#### **6.5.1.3. Cumplimiento de Plazos**

El Contratista deberá garantizar la entrega oportuna de la correspondencia dentro de los plazos establecidos en el Anexo 08. Estos plazos se computarán a partir del día siguiente calendario de la recepción de la correspondencia por parte del Contratista de manos de la ONP.

#### **6.5.1.4. Informe de Estado y Comunicación diaria**

- **Acceso y Actualización diaria de la Página WEB:**

El Contratista deberá proporcionar acceso a la Supervisión del servicio de la ONP a su página web para permitir el seguimiento de la ubicación y situación del proceso de mensajería. La página debe facilitar la búsqueda por número de Guía de Salida proporcionada por el Contratista o por el nombre del destinatario. En la Fase Pre operativa, el Contratista entregará una guía o manual a la ONP, sobre el uso del aplicativo o web que permita verificar el estado de la mensajería.

El Contratista debe mantener su página web actualizada diariamente, proporcionando información sobre el estado de la correspondencia remitida, también debe permitir la visualización secuencial de la documentación y facilitar la descarga desde su interfaz.

La página web debe reflejar, como mínimo, los siguientes estados de la labor de mensajería:

- Entregado
- No Entregado (y/o Reducido)
- En Proceso
- No Distribuido (casos con Denuncia Policial)

En caso de que el estado indique "Entregado" en la página web del Contratista, se deberán proporcionar los siguientes datos:

- Secuencia de entrega.
- Fecha de entrega.
- Hora de entrega.
- Nombre y Apellido del receptor de la correspondencia.
- Parentesco de la persona que recibió la documentación (en caso de que no sea el destinatario).

Asimismo, esta información será verificada por la Supervisión del servicio de la ONP para validar la entrega de la correspondencia.

- **Informe diario a la Supervisión:**

El personal del contratista tiene la responsabilidad de enviar a la Supervisión del Servicio de la ONP la información diaria sobre los casos no entregados por los motivos especificados en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 04**

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
<b>Dirección Errada</b>	Se consigna incorrectamente la dirección del destinatario.
<b>Rechazado</b>	El destinatario se niega a recibir los documentos.
<b>Desconocido</b>	El destinatario no es conocido en la dirección proporcionada o no está dispuesto a brindar información.
<b>Ausente</b>	Durante el horario de visita, el destinatario no se encontraba en el lugar.
<b>Se mudó</b>	Se confirma que el destinatario ya no reside en la dirección especificada.
<b>Otros</b>	Motivos adicionales no especificados en las categorías anteriores.

Este cuadro proporciona una guía para informar, el estado de la correspondencia, detallando los motivos de la no entrega de este.

- **Formato "Acta de No Entrega":**

El Contratista deberá presentar digitalmente el Formato "Acta de No Entrega", detallado en el **Anexo 01**, para los casos no entregados por los motivos detallados en el cuadro N° 4. Este documento debe llevar el nombre completo, DNI o Carnet de Extranjería y firma del notificador, sirviendo como validación de la no entrega de la correspondencia al remitente.

#### **6.5.1.5. Pérdida o Robo de la Correspondencia:**

En caso de pérdida o robo de la correspondencia, ya sea en territorio nacional o en el extranjero, el Contratista deberá seguir el siguiente procedimiento:

##### **6.5.1.5.1. Notificación Formal a la ONP:**

###### **a) De suceder dentro del territorio peruano:**

- ✓ La denuncia policial deberá ser asentada máximo a los dos (2) días calendario de sucedido el hecho, ya sea de manera física o virtual, computándose a partir del día siguiente de sucedido el hecho.
- ✓ El Contratista tiene hasta tres (3) días calendario de sucedido el hecho para presentar dicha denuncia original por la Mesa de Partes Física de la ONP, de caer el último día de plazo un sábado, domingo, feriado

calendario o día no laborable para el sector público, se presentará al día siguiente hábil.

- ✓ La carta debe ser dirigida a la Supervisora encargada del área de notificaciones, este documento tendrá que incluir como mínimo, los siguientes detalles:
  - Nombre del destinatario.
  - Número de guía correspondiente.
  - Número de documento y otros detalles relevantes.
  - Anexando la denuncia policial (ya sea copia u original) donde se especifique el tipo de documentación perdido o robado.

b) **De suceder en territorio extranjero:**

- ✓ El Contratista tiene **hasta diez (10) días como máximo** de sucedido el hecho para presentar el documento correspondiente (***Declaración de Pérdida o Robo***), por la Mesa de Partes Física de la ONP, de caer el último día del plazo un sábado, domingo, feriado calendario o día no laborable para el sector público, se presentará al día siguiente hábil.
- ✓ La carta debe ser dirigida a la Supervisora encargada del área de notificaciones, este documento tendrá que incluir como mínimo, los siguientes detalles:
  - Nombre del destinatario.
  - Número de guía correspondiente.
  - Número de documento y otros detalles relevantes.
  - Anexando la ***Declaración de Pérdida o Robo*** (ya sea copia u original) donde se especifique el tipo de documentación perdido o robado.

**6.5.1.5.2. Responsabilidad del Contratista:**

El Contratista asume total responsabilidad por la documentación entregada y se compromete a asumir las sanciones determinadas por hurto, robo, pérdida, extravío o demora en la entrega de la correspondencia, según corresponda.

**6.5.1.5.3. Control y Pago del servicio:**

Para el control y pago del servicio, el Contratista presentará el "Formato de Denuncia Policial por Pérdida o Robo" (Anexo N° 7) como evidencia para la Conformidad del Servicio.

Este reporte se adjuntará cada mes al cierre de periodo, conforme a lo descrito en el punto 9.2.

Es fundamental cumplir con estos procedimientos para garantizar la transparencia y responsabilidad en situaciones de pérdida o robo de la correspondencia, así como para facilitar el control y pago del servicio.

Además, cabe resaltar que, los documentos perdidos y/o robados serán consignados con el estado de “NO DISTRIBUIDO”.

## **7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

### **7.1. Recursos Humanos, Unidades de Transporte, Equipos y Materiales:**

El Contratista debe disponer de los recursos humanos necesarios, unidades de transporte, equipos y materiales requeridos para cumplir con los objetivos del servicio.

### **7.2. Personal Técnico y Operativo:**

El Contratista deberá contar con el personal técnico y operativo necesario para cumplir con los turnos, coordinaciones y supervisión, garantizando la eficiencia y puntualidad del servicio.

### **7.3. Uniformidad y Presentación del Personal:**

El personal propuesto para el recojo de la documentación debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar debidamente uniformado.
- Utilizar correctamente los Equipos de Protección Personal (EPP).
- Presentar una tarjeta de identificación que lo acredite como personal del Contratista.

### **7.4. Seguimiento y Salud del Personal:**

El Contratista es responsable de garantizar el seguimiento y el buen estado de salud de su personal durante la prestación del servicio.

### **7.5. Designación de Coordinador:**

El Contratista designará a un coordinador, quien será responsable del correcto cumplimiento de las funciones del personal asignado para la prestación del servicio.

Deberá presentar al coordinador(a) que brindará el soporte necesario para la ejecución del servicio y proporcionar sus datos de contacto vigentes, como número de contacto celular/fijo y correo electrónico.

Deberá contar con una experiencia de seis (6) años como mínimo como supervisor o coordinador o jefe en mensajería y/o Courier y/o servicio postal o de Operaciones de mensajería, dicha experiencia deberá ser acreditada para la suscripción del contrato

### **FUNCIONES DEL COORDINADOR**

El coordinador tendrá como funciones generales: supervisar, controlar y verificar el óptimo cumplimiento de los procesos operativos asignados a su cargo.

El coordinador tendrá como funciones específicas:



- a) Verificar el estado de la correspondencia de llegada, informando oportunamente de cualquier anomalía.
- b) Verificar que se cumpla diariamente con recibir y distribuir de manera correcta la correspondencia de acuerdo a la zonificación que indique el cargo.
- c) Supervisar que los envíos sean entregados en los plazos correspondientes.
- d) Coordinar con la ONP acerca de posibles cambios, ya sea incrementos o bajas en los envíos.

#### **7.6. Infraestructura Estratégica:**

Contar con por lo menos un (1) local en la ciudad de Lima y/o de la Provincia Constitucional del Callao que cuente con un área mínima de 72 m<sup>2</sup>.

Con los ambientes adecuados que permitan asegurar el desarrollo apropiado de las actividades de acopio y el posterior envío de la correspondencia a los países de destino; de igual manera para asegurar la ejecución óptima del Servicio de Mensajería Internacional de la ONP.

#### **7.7. Responsabilidad por Daños y Perjuicios:**

El Contratista asume la responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que el personal asignado a la ONP pueda ocasionar debido a la prestación defectuosa del servicio.

#### **7.8. Ausencia de Responsabilidad de la ONP:**

La ONP no tiene ninguna responsabilidad por las obligaciones contraídas por el Contratista con su propio personal.

El Contratista deberá contar con los recursos humanos necesarios, las unidades de transporte, los equipos y los materiales que sean necesarios para cumplir con los objetivos del servicio.

### **8. SUBCONTRATACION**

El Contratista tiene la facultad de subcontratar parte de las prestaciones en el contrato, sujeto a la aprobación previa de la Entidad, hasta con un tope del 40% del monto del contrato, según la Ley N° 30225 – Ley de Contrataciones del Estado.

(“...”)

#### **Artículo 147. Subcontratación**

**147.1.** Se puede subcontratar por un máximo del cuarenta por ciento (40%) del monto del contrato original, salvo prohibición expresa contenida en los documentos del procedimiento de selección o cuando se trate de prestaciones esenciales del contrato vinculadas a los aspectos que determinaron la selección del contratista.

**147.2.** La Entidad aprueba la subcontratación por escrito y de manera previa, dentro de los cinco (5) días hábiles de formulado el pedido. Si transcurrido dicho plazo la Entidad no comunica su respuesta, se considera que el pedido ha sido rechazado.

**147.3.** No cabe subcontratación en la Selección de Consultores Individuales.

("...")

Aunque se realice la subcontratación, el Contratista principal conservará la responsabilidad de las actividades llevadas a cabo por el personal subcontratado. Para ser considerado sub Contratista, es necesario no estar inhabilitado para contratar con el Estado y estar debidamente inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).

## 9. REQUISITOS DE LA CONFORMIDAD DE SERVICIO

### 9.1. Cumplimiento del Servicio:

El servicio de Mensajería Internacional se considerará cumplido cuando el Contratista lleve a cabo las siguientes acciones:

- Recoger la correspondencia en el ambiente establecido por la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de la ONP.
- Distribuir la correspondencia a los respectivos destinatarios.
- Confirmar la entrega de la correspondencia a través de su página web.
- Realizar la notificación al correo ONP alertando el motivado de la no entrega de la correspondencia, enviando los Formatos de "Acta de NO Entrega" (Anexo 1) correspondientes.
- Presentación de la denuncia policial o la declaración de pérdida o robo, en caso de pérdida o robo de la correspondencia, el Contratista deberá presentar y remitir la denuncia o declaración de acuerdo con los establecido en el numeral 6.5.1.5. Cabe señalar que, para el cómputo del pago, no serán consideradas las denuncias que registren pérdida o robo de la correspondencia o cargo de notificación.

### 9.2. Reporte Mensual para el Pago:

Con el propósito de proceder con el pago del servicio prestado, el Contratista deberá presentar por cada periodo los siguientes entregables:

**Cuadro N° 05**

Ítem	Nombre del Entregable	Plazo de Entregable	Forma de Entrega
1	Reporte de Liquidación Mensual de documentos con estado "Entregado" Ver Anexo N° 04	Dentro de los quince (15) primeros días calendario del siguiente mes de finalizado cada periodo de servicio.	Será entregado mediante Carta a la Mesa de Partes de la ONP, adjuntado el reporte en PDF y la Base de Datos en digital (Excel).
2	Reporte de documentos con estado "No Entregado y/o Reducido" Ver Anexo N° 05	Dentro de los quince (15) primeros días calendario del siguiente mes de finalizado cada periodo de servicio.	Será entregado mediante Carta a la Mesa de Partes de la ONP, adjuntado el reporte en PDF y la Base de Datos en digital (Excel).
3	Reporte de documentos con estado "En Proceso"	Dentro de los quince (15) primeros días	Será entregado mediante Carta a la Mesa de Partes de

	Ver Anexo N° 06	calendario del siguiente mes de finalizado cada periodo de servicio.	la ONP, adjuntado el reporte en PDF y la Base de Datos en digital (Excel).
4	Reporte de las denuncias policiales por pérdida o robo de documentos con estado "No Distribuido" Ver Anexo N° 07	Dentro de los quince (15) primeros días calendario del siguiente mes de finalizado cada periodo de servicio.	Será entregado mediante Carta a la Mesa de Partes de la ONP, adjuntado el reporte en PDF y la Base de Datos en digital (Excel).

Se aclara que de caer el último día de plazo para la presentación del entregable en un día inhábil (sábado, domingo o feriado calendario o días no laborables para el sector público) pasará al día siguiente hábil.

Asimismo, señalar que en el Anexo N° 6, se colocan los envíos que se encuentran "En Proceso", los que no van a tener la conformidad hasta que estos sean "Entregados" o se declaren "No entregados y/o Reducidos" en la liquidación correspondiente presentados en el Anexo N° 4 o N° 5, según corresponda. Toda vez que, sólo se considera para la emisión de la conformidad aquellos casos que han sido reportados a la ONP como "Entregados" o "No Entregados y/o Reducidos" para su facturación.

De la revisión efectuada a los entregables del Contratista, en caso de encontrarse errores materiales, en el Excel de los reportes presentados y se tiene la información y/o medios probatorios que sustente el error encontrado, prevalecerá la información de la ONP, para lo cual se procederá a realizar la comunicación formal al Contratista vía correo electrónico de las correcciones correspondientes, y a su vez el Contratista remitirá por el mismo medio el entregable actualizado en señal de aprobación de los cambios realizados. Cabe señalar, que la respuesta por parte del Contratista con el entregable actualizado, deberá ser hasta el día siguiente de remitido el correo con las correcciones, a fin de no afectar el plazo para otorgar la conformidad del servicio, y de no obtenerse respuesta alguna por parte del Contratista se dará por aceptada la información remitida por la ONP.

Asimismo, en caso de que el Contratista comunique que no está conforme con las correcciones remitidas por correo electrónico por la ONP, se seguirá el procedimiento establecido en el siguiente párrafo:

De la revisión efectuada a los entregables, en caso de encontrarse observaciones, disconformidades en las cantidades totales de envíos por periodo de liquidación, entre otras, el Contratista tendrá que subsanarlas en un plazo máximo de siete (7) días calendario de recibida la notificación de dichas observaciones.

Asimismo, se detallan las obligaciones del Contratista:

- La Página Web del Contratista debe permanecer disponible durante cada mes de ejecución, sin haber experimentado problemas o desactualizaciones no reportadas por la supervisión del servicio de la ONP. En caso de algún inconveniente o demora en la actualización de la página web, el Contratista debe haberlo reportado a tiempo.

- Deberá proporcionar evidencia de la información diaria de los casos No Entregados con motivo (Dirección Errada, Rechazado, Desconocido, Ausente, Se mudó y Otros). Este control interno será llevado a cabo por la ONP, basándose en los casos reportados por el Contratista a través del correo electrónico.
- La entrega digital del formato "Acta de No Entrega" (Anexo N° 1) debe realizarse por correo a la supervisión del servicio, y debe incluir todos los descargos digitales de los casos No entregados por los motivos descritos en el punto 6.5.1.4., sin excepción.
- En caso de que la denuncia no se haya entregado por la Mesa de Partes Física de la ONP dentro de los tres (3) días calendario posteriores a la ocurrencia del hecho en territorio peruano y dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la ocurrencia del hecho en territorio extranjero, se procederá con la penalidad establecida en el punto 10.2.

Cabe destacar que la conformidad del servicio será otorgada a través de un informe emitido por el/la Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de la Oficina de Administración.

## 10. PENALIDADES

### 10.1. PENALIDAD POR MORA EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

En el caso de retraso injustificado por parte del Contratista en la ejecución de las prestaciones contempladas en el contrato, la Entidad aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, según lo establecido en el artículo 162 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

### 10.2. OTRAS PENALIDADES

De conformidad con el artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, se establecen penalidades distintas al retraso o mora en la ejecución de la prestación. Estas penalidades son objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de la contratación.

N°	RUBRO	SUMILLA	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Calidad	Procedimiento	Por no dar respuesta a la consulta realizada por la ONP sobre el estado de la correspondencia antes de la aprobación de su reducción.	$(0.02\% \times \text{UIT}) \times \text{cada documento detectado.}$	<i>Se describe en el numeral 10.2.1 Procedimiento de aplicación de penalidad</i>
2	Condición del Servicio	Denuncia Oportuna	<b>Si esto ocurriera en territorio peruano.</b> Por no asentar la Denuncia Policial por pérdida o robo de la correspondencia, dentro de los dos (2) días calendario del	$(0.05\% \times \text{UIT}) \times \text{documento y x cada día detectado}$	<i>Se describe en el numeral 10.2.1 Procedimiento de aplicación de penalidad</i>

			día siguiente de producido el hecho.		
3	Condición del Servicio	Presentación de la denuncia policial	<p><b><u>Si esto ocurriera en territorio peruano:</u></b> Por la no remisión de la Denuncia Policial por pérdida o robo de la correspondencia, dentro de los tres (3) días calendario de producido el hecho.</p> <p><b><u>Si esto ocurriera en territorio extranjero:</u></b> Por la no remisión de la Declaración de Pérdida o Robo de la correspondencia, dentro de los diez (10) días calendario de producido el hecho.</p>	(0.05% x UIT) x documento y x cada día detectado	<i>Se describe en el numeral 10.2.1 Procedimiento de aplicación de penalidad</i>
4	Personal	Horario	Si el personal del Contratista no se presentara en el horario programado para el recojo. Se tomará asistencia en el ambiente establecido por la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de la ONP, teniendo en consideración lo establecido en el numeral 6.5.1.2.1.	(0.01% x UIT) x cada día detectado	<i>Se describe en el numeral 10.2.1 Procedimiento de aplicación de penalidad</i>
5	Personal	Violación de correspondencia	Si el personal del Contratista incurre en el delito de violación de correspondencia, conforme a la denuncia policial que interponga el respectivo destinatario.	(0.05% x UIT) x Evento denunciado	<i>Se describe en el numeral 10.2.1 Procedimiento de aplicación de penalidad</i>
6	Requisitos del servicio	Omisión en la entrega de documentación solicitada	Si el Contratista no entrega a tiempo los documentos solicitados en cada etapa del servicio; ya sea para el inicio, durante o finalización del servicio de mensajería internacional.	(0.5% x UIT) x Evento denunciado	<i>Se describe en el numeral 10.2.1 Procedimiento de aplicación de penalidad</i>

### 10.2.1. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE PENALIDAD

**10.2.1.1.** El procedimiento para la aplicación de las penalidades es el siguiente:

- La Unidad Funcional de Gestión Documentaria comunicará por escrito al a la Unidad Funcional de Abastecimiento sobre las situaciones pasibles de penalidad indicando la causal, base legal y plazo; además de solicitar comuniquen de estos casos al Contratista.
- La Unidad Funcional de Abastecimiento de la Oficina de Administración comunicará por escrito al Contratista sobre las situaciones pasibles de penalidad indicando la causal, base legal y el plazo.

- c) El Contratista tendrá hasta siete (7) días calendario contados a partir del día siguiente de recibida la comunicación, para efectuar el descargo respectivo.
- d) Recibido el descargo del Contratista o no habiendo recibido respuesta alguna dentro del plazo concedido, el área usuaria procede a su evaluación y determina la confirmación o no, de la aplicación de la penalidad.
- e) El área usuaria informa a la OAD para que proceda al cobro de la penalidad aplicada y se proceda a comunicar al Contratista.
- g) El/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de Abastecimiento remite el importe de la penalidad a cobrar a la Unidad Funcional de Tesorería, para este último, bajo responsabilidad, proceda al cobro de la penalidad aplicada.
- h) En caso de que no sea posible el cobro administrativo de la penalidad, la Unidad Funcional de Tesorería comunica este hecho a el/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de Abastecimiento para las acciones correspondientes.

- 10.2.1.2.** La aplicación de la penalidad opera sin perjuicio del cumplimiento, corrección o subsanación del hecho que motivó la penalidad, por parte del Contratista.
- 10.2.1.3.** Tanto las penalidades por mora como las otras penalidades contempladas podrán ser aplicadas en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- 10.2.1.4.** Estas penalidades se deducen de los pagos a cuenta, de las valorizaciones, del pago final o en la liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.
- 10.2.1.5.** En virtud a lo dispuesto por los artículos 161, 162 y 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los dos tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse, por lo que la ONP no aplicará penalidades por mora y otras penalidades más allá de dicho porcentaje, en cuya situación, la ONP podrá resolver el contrato por incumplimiento, en aplicación a lo dispuesto en los citados artículos.
- 10.2.1.6.** Se precisa que, en caso de existir alguna controversia que se pudiera generar por la aplicación de alguna penalidad, el Contratista podrá someter a conciliación y/o arbitraje de acuerdo con el artículo 223 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

## **11. SEGUROS**

El CONTRATISTA deberá presentar a la suscripción del contrato las siguientes pólizas de seguro y es responsable de mantener su vigencia durante el periodo del Contrato, a su total y único costo, las pólizas y coberturas que como mínimo se indican en el presente numeral. Estas pólizas deberán ser contratadas con una aseguradora debidamente autorizada por la SBS. Asimismo, para la suscripción del contrato, el CONTRATISTA deberá presentar la factura que demuestre el pago total de la prima correspondiente, o en su defecto, un Convenio de Pago válidamente emitido por la Compañía de Seguros correspondiente, con las facturas por las cuotas vencidas a la fecha de presentación de los documentos.

El CONTRATISTA deberá notificar a la ONP en caso de que prevea renovar, cancelar o modificar algunas de las condiciones de los seguros con una anticipación no menor a quince (15) días calendarios.

El CONTRATISTA será responsable de cualquier eventualidad que pueda afectar a la ONP, cuenta o no con seguros.

Las pólizas que como mínimo deberán ser contratadas por el CONTRATISTA son las siguientes:

#### **i) SEGURO DESHONESTIDAD**

##### **Ubicación del Riesgo**

Oficina de la ONP

##### **Materia del Seguro**

Personal del CONTRATISTA que recogerá correspondencia en las instalaciones de la ONP y cause perjuicio a la ONP por incurrir en actos deshonestos contra activos de la entidad.

##### **Nº de Asegurados**

Debe declararse el número total de colaboradores que el CONTRATISTA dispondrá para el recojo de correspondencia en el ambiente establecido por la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de la Oficina de Administración de la ONP.

##### **Suma Asegurada**

No menor a US\$ 25, 000 (Veinticinco Mil con 00/100 Dólares Americanos) por evento.

##### **Cobertura**

- ✓ Deshonestidad de Empleados.
- ✓ Deshonestidad cometidos por el personal del asegurado contra activos/bienes de clientes para las que realiza un servicio.

##### **Deducible**

Si se incluye un Deducible Porcentual respecto del monto del siniestro o monto indemnizable, esto no deberá ser mayor al 10% del indemnizable. Adicionalmente si se incluye un Deducible mínimo este no deberá ser mayor a US\$ 1,000.00 (Mil con 00/100 Dólares Americanos).

##### **Cláusula Especial**

Se debe considerar Cláusula de Cesión de Derechos Indemnizatorios a favor de la Entidad o considerar a la Entidad como Asegurado Adicional.

#### **ii) SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

##### **Ubicación del Riesgo**

Oficina de la ONP

##### **Coberturas**

- Responsabilidad Civil Extracontractual
- Responsabilidad Civil Patronal
- Responsabilidad Civil Contractual

### **Suma Asegurada**

Límite único y combinado, no menor a US\$ 30,000.00 (Treinta Mil Dólares y 00/100 dólares americanos) por evento y US\$ 100,000.00 (Cien mil Dólares y 00/100 dólares americanos) en el agregado anual.

### **Deducible**

Si se incluye un Deducible Porcentual del monto del siniestro o monto indemnizable, este no deberá ser mayor al 10%. Adicionalmente si se incluye un deducible mínimo, éste no deberá ser mayor a US\$ 1,000 (Mil y 00/100 dólares americanos).

### **Condición Especial**

Se debe considerar a la Entidad como Asegurado Adicional dentro de la póliza, pero manteniendo a su vez su calidad de tercero en caso de daños que le sean causados directamente por el contratante del seguro.

En caso el Contratista mantenga una póliza de seguro global, esta deberá tener cobertura en Perú, la cual debe ser acreditada mediante una constancia de la aseguradora debidamente autorizada por la SBS, adicional a la entrega de las pólizas (globales) indicadas en el punto ii).

### **iii) EL CONTRATISTA SE ENCUENTRA OBLIGADO A CONTRATAR LOS SEGUROS DE LEY, COMO SON:**

- a) Seguro de Vida Ley.
- b) Seguro Complementario por Trabajo de Riesgo.

La ONP podrá exigir los Certificados o Constancias de los Seguros mencionados para autorizar el ingreso del personal propuesto del Contratista a los Locales de la ONP, para el cumplimiento del presente servicio.

Las Pólizas deben tener la vigencia del servicio propuesto y de vencer su anualidad, el Contratista está obligado a renovarlas y alcanzar copia de las mismas con su respectivo pago y comprobante, con una anticipación de 15 días calendario.

## **12. PLAZOS**

- 12.1. Plazo de la Fase Pre Operativa:** El inicio de la fase Pre Operativa será a partir del día siguiente de la suscripción del Contrato por un plazo máximo de ocho (8) días calendario y culminará con la suscripción del Acta de Finalización de Fase Pre operativa.
- 12.2. Plazo de Fase Operativa:** El plazo de ejecución del servicio se iniciará al día siguiente de la suscripción del Acta de Finalización de la Fase Pre operativa, por un periodo de un mil noventa y cinco (1,095) días calendario o hasta agotar el monto contractual, lo que ocurra primero.



### **13. SISTEMA DE CONTRATACIÓN**

El sistema de contratación es a precios unitarios.

### **14. FORMALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS**

EL SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP será formalizado mediante contrato, se deberá adjuntar la estructura de costos correspondiente. (ver Anexo N° 11)

A la firma del contrato, el Contratista como mínimo deberá presentar al equipo de la Unidad Funcional de Abastecimiento de la ONP, la estructura de costos del servicio. Dicha estructura debe detallar, como mínimo, la información siguiente para cada servicio:

La estructura de costos como mínimo debe contar con los siguientes puntos:

- País
- Peso
- Precio Unitario
- Monto Total

El precio presentado en la estructura de costos debe abarcar todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente. Además, debe contemplar cualquier otro concepto que pueda tener incidencia en el servicio contratado.

### **15. ENTREGABLES DEL SERVICIO:**

Los entregables correspondientes deberán ser presentados dentro de los quince (15) primeros días calendario del mes siguiente al término de cada periodo de servicio, siendo cada periodo de servicio de treinta (30) días calendario.

La presentación de los entregables debe realizarse a través de la mesa de partes digital, utilizando el enlace facilitado: <https://facilita.gob.pe/t/2861> o mediante la Mesa de Partes de la Oficina de Normalización Previsional ubicada en Jr. Bolivia N° 109 - Cercado de Lima. En caso de que se disponga otro medio para la presentación de los entregables, dicha información será comunicada oportunamente al Contratista.

### **16. CONFORMIDAD DE SERVICIO:**

La conformidad del servicio será otorgada a través de un informe emitido por el/la Coordinador(a) de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria de la Oficina de Administración.

Solo para la conformidad del último periodo, el CONTRATISTA deberá haber finalizado el procesamiento de la documentación entregada, presentando las debidas evidencias de todos los documentos (acta de no entrega, cargo de notificación debidamente firmado, sobres motivados solicitados a devolución, denuncia policial), asegurando un saldo cero de

pendientes en el proceso. Entre las responsabilidades se incluye colgar en la web los cargos de notificación, remisión de las actas de no entrega, y enviar la denuncia policial de cargos de notificación a la mesa de partes en la oficina Sede Central de ONP, hasta el último día de las operaciones.

Por lo tanto, la **conformidad final** solo se otorgará cuando el Contratista haya realizado la última entrega y haya colocado en su página web el cargo de notificación virtual, remisión del acta de no entrega y/o denuncia policial, presentado en la mesa de partes de la Sede Central de ONP. Este proceso deberá completarse en un plazo de siete (7) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de la fecha límite mayor del "PLAZO DE ENTREGA" en el último entregable, según corresponda.

## 17. FORMA DE PAGO:

La Entidad realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Contratista en pagos periódicos mensuales, precisándose que el pago se efectuará de acuerdo con los reportes de liquidación contemplados en el punto 9.2. de los Términos de Referencia, según corresponda; considerando el precio unitario ofertado por el Contratista.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el Contratista, la Entidad debe contar con la siguiente información:

### a) Para el pago del periodo 1 al 35:

- Reporte de la Liquidación Mensual de documentos con estado "Entregado" (Hacer uso del Anexo N° 4); el citado reporte será presentado por Mesa de Partes digital o física de la ONP. Asimismo, de contar con envíos con estado "Entregado" de periodos anteriores, deberá ser considerado en el Anexo N° 4 para efectos del pago, indicando el N° de liquidación o periodo que pertenece.
- Reporte de documentos con estado "No entregado y/o Reducido" (Hacer uso del Anexo N° 5); el citado reporte será presentado por Mesa de Partes digital o física de la ONP. Asimismo, de contar con envíos con estado "No entregado y/o Reducido" de periodos anteriores, deberá ser considerado en el Anexo N° 5 para efectos del pago, indicando el N° de liquidación o periodo que pertenece.
- Reporte Mensual de las denuncias policiales por pérdida o robo de documentos con estado "No Distribuido" (Hacer uso del Anexo N° 7), el citado reporte será presentado por Mesa de Partes digital o física de la ONP. Asimismo, de contar con envíos con estado "No Distribuido" de periodos anteriores, deberá ser considerado en el Anexo N° 7, indicando el N° de liquidación o periodo que pertenece.
- Conformidad de servicio emitida por el/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria.
- Comprobante de pago.

### b) Para el pago del periodo 36:

- Reporte de la Liquidación Mensual de documentos con estado “Entregado” (Hacer uso del Anexo N° 4); el citado reporte será presentado por Mesa de Partes digital o física de la ONP. Asimismo, de contar con envíos con estado “Entregado” de periodos anteriores, deberá ser considerado en el Anexo N° 4 para efectos del pago, indicando el N° de liquidación o periodo que pertenece.
- Reporte de documentos con estado “No entregado y/o Reducido” (Hacer uso del Anexo N° 5); el citado reporte será presentado por Mesa de Partes digital o física de la ONP. Asimismo, de contar con envíos con estado “No entregado y/o Reducido” de periodos anteriores, deberá ser considerado en el Anexo N° 5 para efectos del pago, indicando el N° de liquidación o periodo que pertenece.
- Reporte Mensual de las denuncias policiales por pérdida o robo de documentos con estado “No Distribuido” (Hacer uso del Anexo N° 7), el citado reporte será presentado por Mesa de Partes digital o física de la ONP. Asimismo, de contar con envíos con estado “No Distribuido” de periodos anteriores, deberá ser considerado en el Anexo N° 7, indicando el N° de liquidación o periodo que pertenece.
- Conformidad de servicio emitida por el/la Coordinador/a de la Unidad Funcional de Gestión Documentaria.
- Comprobante de pago.
- Reporte Resumen Final del servicio (Anexo N° 9), el citado reporte será presentado por Mesa de Partes virtual o física de la ONP, el mismo que debe contener como mínimo lo siguiente:
  1. Resumen de las cantidades mensuales, con los respectivos estados durante la vigencia del contrato.
  2. Estatus de la facturación durante la vigencia del contrato

La Entidad paga las contraprestaciones pactadas a favor del Contratista dentro de los diez (10) días calendario siguientes de otorgada la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

## **18. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA**

La conformidad del servicio otorgada por la ONP no excluye el derecho de la entidad a realizar reclamaciones posteriores por defectos o vicios ocultos, de acuerdo con lo establecido en los artículos 40 de la Ley de Contrataciones del Estado y 173 de su Reglamento.

El Contratista asume la responsabilidad integral por la calidad ofrecida y por la presencia de vicios ocultos en el servicio proporcionado, durante un plazo máximo de un (1) año, computado a partir de la fecha de emisión de la conformidad. Durante este período, el Contratista deberá atender y corregir cualquier defecto o vicio que se presente en el servicio, de acuerdo con las disposiciones legales y contractuales aplicables.

## **19. CONFIDENCIALIDAD:**

El Contratista se compromete de manera expresa a mantener en total confidencialidad toda la información estrictamente confidencial que le haya sido proporcionada directa o indirectamente por la ONP, así como aquella generada como parte del servicio prestado. Se prohíbe expresamente al Contratista revelar, comentar, suministrar o transferir de cualquier forma dicha información a terceros.

El incumplimiento de esta obligación de confidencialidad se considerará como una causal de resolución del contrato. Además, la ONP se reserva el derecho de emprender las acciones legales pertinentes en caso de que el Contratista no cumpla con esta condición, incluso después de la ejecución del servicio.

## **20. POLÍTICA ANTISOBORNO:**

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

La ONP, a través de la Resolución Jefatural N° 016-2022-ONP/JF, ha aprobado la Política Antisoborno y los Objetivos del Sistema de Gestión Antisoborno. Esta información se encuentra disponible en el siguiente enlace <https://www.gob.pe/institucion/onp/normas-legales/2721514-016-2022-onp-jf>.

## **21. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

En concordancia con la Directiva DIR-02/01 Lineamientos de Seguridad de la Información, el Contratista deberá cumplir con los lineamientos y normativa vigente en materia de seguridad de la información.

El personal del Contratista deberá suscribir el Compromiso de Confidencialidad y la Declaración Jurada de Cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información, detallados en la mencionada Directiva, durante la fase pre operativa, según lo especificado en el Anexo N° 12.

El Contratista asumirá la responsabilidad por cualquier deterioro, pérdida o sustracción de los documentos mientras estos se encuentren bajo su custodia o responsabilidad.


Los archivos electrónicos generados en cada etapa del servicio, incluyendo imágenes, bases de datos, archivos de texto y otros, no podrán ser divulgados física ni electrónicamente bajo ninguna circunstancia. Cualquier divulgación parcial o total del producto del presente servicio se considerará un delito contra la propiedad, sujeto a las acciones legales pertinentes contra la empresa contratada y ante las instituciones competentes.

El Contratista deberá informar al Oficial de Seguridad de la Información de la ONP acerca de cualquier incidente de seguridad de la información que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información del servicio en un plazo no mayor de 2 horas después de ocurrido el incidente.

## **22. ANEXOS:**

- ✓ Anexo 01 - Acta de No Entrega
- ✓ Anexo 02 - Formato de Guía de Salida de Correspondencia
- ✓ Anexo 03 – Cantidades estimadas de correspondencia mensual y anual
- ✓ Anexo 04 - Formato de Reporte de Liquidación Mensual de documentos con estado “Entregado”
- ✓ Anexo 05 - Formato de Reporte de documentos con estado “No Entregado” y/o Reducido”
- ✓ Anexo 06 - Formato de Reporte de documentos con estado “En Proceso”
- ✓ Anexo 07 - Formato de Reporte de las denuncias policiales por pérdida o robo de documentos con estado “No Distribuido”
- ✓ Anexo 08 - Cuadro de Términos de la Distancia para Notificaciones a Nivel Internacional.
- ✓ Anexo 09 - Reporte Final.
- ✓ Anexo 10 – Resumen Final del Servicio.
- ✓ Anexo 11 – Estructura de Costos.
- ✓ Anexo 12 – Directiva DIR-02/01 Lineamientos de Seguridad de la Información

## Anexo 01 – Acta de No Entrega



**ONP**  
Oficina de  
Normalización  
Previsional

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

ACTA DE NO ENTREGA

Al destinatario: \_\_\_\_\_

Ubicado en: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

Continente: \_\_\_\_\_

Se procedió a notificar el documento \_\_\_\_\_

La notificación se realizó en:

☐ Primera visita
 ☐ Segunda visita

y al no poder ser entregado, se procede a motivarlo por:

☐ Dirección errada  
☐ Rechazado  
☐ Desconocido

☐ Ausente  
☐ Se mudó  
☐ Otros:

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datos del responsable de la notificación:

Nombre: \_\_\_\_\_

DNI n°: \_\_\_\_\_

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

**Nota:** El formato puede ser modificado siempre y cuando contemple los campos mínimos establecidos en el presente Anexo, previa aprobación por la ONP.

## Anexo 02 – Formato de Guía de Salida de Correspondencia

### FORMATO DE GUIA DE SALIDA INTERNACIONAL

ORD	CLASIFICACION (PREVISIONAL / ADMINISTRATIVO)	TIPO DE ENVÍO	NUMERO DE GUIA	FECHA DE RECOJO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO ENVIADO	REMITENTE (AREA USUARIA)	RESPONSABLE (AREA)	DESTINATARIO	DIRECCION	CONTINENTE	PAIS	CIUDAD	TELÉFONO DEL DESTINATARIO	CORREO ELECTRÓNICO DEL DESTINATARIO	PESO
1															HASTA 1 Kg
2															HASTA 0.500 Kg
3															HASTA 1 Kg
4															HASTA 0.500 Kg
5															HASTA 1 Kg

#### Leyenda:

- **Tipo de Envío:** Internacional.
- **Número de Guía:** Número de guía remitido por el Contratista al momento de la orden de notificación de la correspondencia.
- **Fecha de Recojo:** Fecha en que la ONP entrega la correspondencia al Courier.
- **Documento enviado:** Notificación, Resolución, Oficio, Constancia, Carta, Sobres, otros.
- **Peso:** Se indicará si el peso de la correspondencia llega hasta 0.500 Kg o hasta 1 Kg.

### Anexo 03 – Cantidades estimadas de correspondencia mensual y anual

N°	SERVICIO	DESTINO	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL PRIMER AÑO (Referencial)	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL SEGUNDO AÑO (Referencial)	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL TERCER AÑO (Referencial)
1	SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP	INTERNACIONAL	240	240	240
		<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>240</b>	<b>240</b>

N°	SERVICIO	DESTINO	CANTIDAD PROMEDIO PRIMER AÑO (Referencial)	CANTIDAD PROMEDIO SEGUNDO AÑO (Referencial)	CANTIDAD PROMEDIO TERCER AÑO (Referencial)	CANTIDAD ESTIMADA TOTAL DEL SERVICIO
1	SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP	INTERNACIONAL	2,880	2,880	2,880	8,640
		<b>TOTAL</b>	<b>2,880</b>	<b>2,880</b>	<b>2,880</b>	<b>8,640</b>

Nota: La frecuencia de los envíos internacionales varia todos los meses de acuerdo con la necesidad del servicio, por ello, dichas cantidades son referenciales.



Cantidades estimadas de correspondencia según destino:

TIPO DE ENVIO	CONTINENTE	DESTINO	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL PRIMER AÑO (REFERENCIAL)	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL SEGUNDO AÑO (REFERENCIAL)	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL TERCER AÑO (REFERENCIAL)	CANTIDAD ESTIMADA TOTAL DEL SERVICIO (REFERENCIAL)
INTERNACIONAL	AMÉRICA	CANADÁ	12	12	11	411
		ESTADOS UNIDOS	3	3	4	124
		MÉXICO	3	3	3	109
		EL SALVADOR	1	1	1	29
		REP. DOMINICANA	1	1	1	34
		ARGENTINA	22	22	21	785
		BOLIVIA	2	2	2	82
		BRASIL	3	3	2	98
		CHILE	7	7	7	235
		COLOMBIA	2	2	1	59
		ECUADOR	3	3	2	90
		PARAGUAY	1	1	2	50
		URUGUAY	5	5	7	210
		<b>TOTAL AMÉRICA</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>64</b>	<b>2,316</b>
	EUROPA	ALEMANIA	1	1	1	16
		BÉLGICA	0	0	0	9
		ESPAÑA	168	168	169	6,053
		FRANCIA	0	0	0	8
		FINLANDIA	0	0	0	8
		ITALIA	0	0	0	9
		LUXEMBURGO	0	0	0	8
		PORTUGAL	2	2	3	82
		REINO UNIDO	0	0	0	8
		SUIZA	1	1	1	20
		<b>TOTAL EUROPA</b>	<b>172</b>	<b>172</b>	<b>174</b>	<b>6,221</b>
	ASIA	COREA DEL NORTE	0	0	0	10
		COREA DEL SUR	1	1	0	22
		INDIA	0	0	0	2
		ISRAEL	0	0	0	1
		<b>TOTAL ASIA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>35</b>
	OCEANÍA	AUSTRALIA	1	1	1	32
		NUEVA ZELANDA	1	1	1	36
		<b>TOTAL OCEANÍA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>68</b>
	<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>		<b>240</b>	<b>240</b>	<b>240</b>	<b>8,640</b>

Cantidades estimadas de correspondencia según Peso:

TIPO DE ENVIO	CONTINENTE	PAIS	UNIDAD DE MEDIDA	PESO	CANTIDAD DE ENVIOS	PORCENTAJE DE ENVIOS
INTERNACIONAL	AMÉRICA	CANADÁ	UNID.	HASTA 500 GR	411	4.76%
		ESTADOS UNIDOS	UNID.	HASTA 500 GR	124	1.44%
		MÉXICO	UNID.	HASTA 500 GR	109	1.26%
		EL SALVADOR	UNID.	HASTA 500 GR	29	0.34%
		REP. DOMINICANA	UNID.	HASTA 500 GR	34	0.39%
		ARGENTINA	UNID.	HASTA 500 GR	745	8.62%
			UNID.	HASTA 1 KG	40	0.46%
		BOLIVIA	UNID.	HASTA 500 GR	78	0.90%
			UNID.	HASTA 1 KG	4	0.05%
		BRASIL	UNID.	HASTA 500 GR	98	1.13%
		CHILE	UNID.	HASTA 500 GR	235	2.72%
		COLOMBIA	UNID.	HASTA 500 GR	59	0.68%
		ECUADOR	UNID.	HASTA 500 GR	90	1.04%
		PARAGUAY	UNID.	HASTA 500 GR	50	0.58%
		URUGUAY	UNID.	HASTA 500 GR	210	2.43%
	TOTAL AMÉRICA				2,316	26.81%
	EUROPA	ALEMANIA	UNID.	HASTA 500 GR	16	0.19%
		BÉLGICA	UNID.	HASTA 500 GR	9	0.10%
		ESPAÑA	UNID.	HASTA 500 GR	5,750	66.55%
			UNID.	HASTA 1 KG	303	3.51%
		FRANCIA	UNID.	HASTA 500 GR	8	0.09%
		FINLANDIA	UNID.	HASTA 500 GR	8	0.09%
		ITALIA	UNID.	HASTA 500 GR	9	0.10%
		LUXEMBURGO	UNID.	HASTA 500 GR	8	0.09%
		PORTUGAL	UNID.	HASTA 500 GR	82	0.95%
		REINO UNIDO	UNID.	HASTA 500 GR	8	0.09%
		SUIZA	UNID.	HASTA 500 GR	20	0.23%
	TOTAL EUROPA				6,221	72.00%
	ASIA	COREA DEL NORTE	UNID.	HASTA 500 GR	10	0.12%
		COREA DEL SUR	UNID.	HASTA 500 GR	22	0.25%
		INDIA	UNID.	HASTA 500 GR	2	0.02%
		ISRAEL	UNID.	HASTA 500 GR	1	0.01%
	TOTAL ASIA				35	0.41%
	OCEANÍA	AUSTRALIA	UNID.	HASTA 500 GR	32	0.37%
		NUEVA ZELANDA	UNID.	HASTA 500 GR	36	0.42%
	TOTAL OCEANÍA				68	0.79%
	TOTAL INTERNACIONAL				8,640	100%

*Nota: La frecuencia de los envíos internacionales varia todos los meses de acuerdo a la necesidad del servicio, por ello, dichas cantidades son referenciales.*

Anexo 04 - Formato de Reporte de Liquidación Mensual de documentos con estado “Entregado”

Reporte de Liquidación Mensual  
Reporte N°. XX del XX/XX/2024 al XX/XX/2024

DESTINO														FECHA DE RECOJO	FEHA DE VISITA	FECHA DE ENTREGA	DEVOLUCIÓN (documento de entrega)	ESTADO	SUSTENTO DE ESTADO	PESO	MONTO A PAGAR SI/ (incluyen do IGV)	ESTADO DE PAGO
N° DE ORDEN	N° LIQUIDACION	SEDE	TIPO DE ENVÍO	NÚMERO DE GUIA	FECHA DEL DOCUMENTO	DOCUMENTO ENVIADO	REMITENTE (AREA USUARIA)	RESPONSABLE (AREA)	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	CONTINENTE	PAIS	CIUDAD									
					10/11/2023									10/11/2023	15/11/2023	N/A	27/12/2023	MOTIVADO	OTROS	HASTA 1 Kg		
					17/11/2023									17/11/2023	7/12/2023	7/12/2023	7/12/2023	ENTREGADO		HASTA 0.500 Kg		
					22/11/2023									22/11/2023	30/11/2023	N/A	1/12/2023	MOTIVADO	DIRECCION ERRADA	HASTA 1 Kg		
					4/12/2023									4/12/2023	7/12/2023	7/12/2023	7/12/2023	ENTREGADO		HASTA 0.500 Kg		

- Leyenda:**
- **N° Liquidación:** Se según el número de liquidación que se esta facturando
  - **Sede:** Sede Central
  - **Tipo de Envío:** Internacional
  - **Número de Guía:** Número de guía remitido por el Contratista al momento de la orden de notificación de la correspondencia.
  - **Fecha de documento / Fecha de Recojo:** Fecha en que la ONP entrega la correspondencia al Courier.
  - **Documento enviado:** Notificación, Resolución, Oficio, Constancia, Carta, Sobres, otros.
  - **Fecha de Visita:** Se registra de acuerdo al siguiente detalle:
    - **ENTREGADO:** Se registra la fecha de entrega de la correspondencia al administrado.
    - **MOTIVADO:** Se registra la fecha de la visita al administrado y éste ha sido motivado (Dirección Errada, Rechazado, Se mudó, Desconocido, Ausente, Otros).
  - **Fecha de Entrega:** Se registra de acuerdo al siguiente detalle:
    - **ENTREGADO:** Se registra la fecha de entrega de la correspondencia al administrado. (Visita)
    - **MOTIVADO:** Se registra NA (No Aplica).
  - **Devolución:** Es la fecha que el Contratista realiza la entrega de la documentación o fecha límite para el recojo del administrado.
  - **Estado:** Entregado o Motivado.
  - **Sustento de Estado:**
    - **Entregado:** Indica que fue una entrega directa.
    - **Motivado:** En caso de que la correspondencia no sea entregado, el Contratista deberá describir cual es el motivo por el cual se trituro la documentación ((Dirección Errada, Rechazado, Se mudó, Desconocido, Ausente, Otros).
  - **Peso:** Se indicará si el peso de la correspondencia llega hasta 0.500 Kg o hasta 1 Kg.
  - **Estado de Pago:** Pagado o Pendiente

## Anexo 05 – Formato de Reporte de documentos con estado “No Entregado y/o Reducido”

### Reporte de Correspondencia NO entregada

Reporte N°. XX del XX/XX/2024 al XX/XX/2024

N° DE ORDEN	N° LIQUIDACION	SEDE	TIPO DE ENVÍO	NÚMERO DE GUIA	FECHA DEL DOCUMENTO	DOCUMENTO ENVIADO	REMITENTE (AREA USUARIA)	RESPONSABLE (AREA)	DESTINO					FECHA DE RECOJO	FEHA DE VISITA	DEVOLUCIÓN (documento de entrega)	ESTADO	SUSTENTO DE ESTADO	PESO (GRAMOS)	MONTO A PAGAR S/ (incluyendo IGV)	ESTADO DE PAGO
									DESTINATARIO	DIRECCIÓN	CONTINENTE	PAIS	CIUDAD								
					10/11/2023									10/11/2023	15/11/2023	27/12/2023	MOTIVADO	OTROS	HASTA 1 Kg		
					22/11/2023									22/11/2023	30/11/2023	1/12/2023	MOTIVADO	DIRECCION ERRADA	HASTA 0.500 Kg		
					13/12/2023									13/12/2023	18/12/2023	20/12/2023	MOTIVADO	AUSENTE	HASTA 1 Kg		

#### Leyenda:

- **N° Liquidación:** Se según el número de liquidación que se esta facturando
- **Sede:** Sede Central
- **Tipo de Envío:** Internacional
- **Número de Guía:** Número de guía remitido por el Contratista al momento de la orden de notificación de la correspondencia.
- **Fecha de documento / Fecha de Recojo:** Fecha en que la ONP entrega la correspondencia al Courier.
- **Documento enviado:** Notificación, Resolución, Oficio, Constancia, Carta, Sobres, otros.
- **Fecha de Visita:** Se registra de acuerdo al siguiente detalle:
  - **ENTREGADO:** Se registra la fecha de entrega de la correspondencia al administrado.
  - **MOTIVADO:** Se registra la fecha de la visita al administrado y éste ha sido motivado (Dirección Errada, Rechazado, Se mudó, Desconocido, Ausente, Otros).
- **Devolución:** Es la fecha que el Contratista realiza la entrega de la documentacion o fecha límite para el recojo del administrado.
- **Estado:** Entregado o Motivado.
- **Sustento de Estado:**
  - **Entregado:** Indica que fue una entrega directa.
  - **Motivado:** En caso de que la correspondencia no sea entregado, el Contratista deberá describir cual es el motivo por el cual se trituro la documentación ((Dirección Errada, Rechazado, Se mudó, Desconocido, Ausente, Otros).
- **Peso:** Se indicará si el peso de la correspondencia llega hasta 0.500 Kg o hasta 1 Kg.
- **Estado de Pago:** Pagado o Pendiente

## Anexo 06 – Formato de Reporte de documentos con estado “En Proceso”

### Formato de Correspondencia en "En Proceso"

Reporte N°. XX del XX/XX/2024 al XX/XX/2024

									DESTINO									
N° DE ORDEN	N° LIQUIDACION	SEDE	TIPO DE ENVÍO	NÚMERO DE GUIA	FECHA DEL DOCUMENTO	DOCUMENTO ENVIADO	REMITENTE (AREA USUARIA)	RESPONSABLE (AREA)	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	CONTINENTE	PAIS	CIUDAD	FECHA DE RECOJO	ESTADO DE LA CORRESPONDENCIA (En Proceso)	PESO	MONTO A PAGAR SI/ (incluyendo IGV)	ESTADO DE PAGO
					10/11/2023									10/11/2023	EN PROCESO	HASTA 1 Kg		
					17/11/2023									17/11/2023	EN PROCESO	HASTA 0.500 Kg		
					22/11/2023									22/11/2023	EN PROCESO	HASTA 1 Kg		
					4/12/2023									4/12/2023	EN PROCESO	HASTA 0.500 Kg		

**Leyenda:**

- **Nº Liquidación:** Se según el número de liquidación que se esta facturando
- **Sede:** Sede Central
- **Tipo de Envío:** Internacional
- **Número de Guía:** Número de guía remitido por el Contratista al momento de la orden de notificación de la correspondencia.
- **Fecha de documento / Fecha de Recojo:** Fecha en que la ONP entrega la correspondencia al Courier.
- **Documento enviado:** Notificación, Resolución, Oficio, Constancia, Carta, Sobres, otros.
- **Estado de la correspondencia:** EN PROCESO.
- **Peso:** Se indicará si el peso de la correspondencia llega hasta 0.500 Kg o hasta 1 Kg.
- **Estado de Pago:** Pagado o Pendiente

Anexo 07 – Formato de Reporte de las denuncias policiales por pérdida o robo de documentos con estado “No Distribuido”

REPORTE DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS - DENUNCIA POLICIAL  
 OFICINA DE ONP  
 PERIODO: DEL XX.XX.2024 AL XX.XX.2024

N°	DOCUMENTO EXTRAVIADO	NÚMERO DE GUIA	DESTINATARIO	DIRECCIÓN DEL DESTINATARIO	FECHA DE PRODUCIDO EL HECHO	FECHA DE REGISTRO DE LA DENUNCIA	COMISARÍA DONDE REGISTRÓ LA DENUNCIA	ESTADO	DETALLE ESTADO (Cargo o correspondencia)
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Leyenda:

- Documento extraviado o robado: Sobre.
- Número de guía de Salida de la correspondencia: Número de guía remitido por el Contratista al momento de la orden de notificación de la correspondencia.
- Documento: El Contratista indicará si fue la pérdida o robo de Cargo o Correspondencia.

### Anexo 08 – Cuadro de Términos de la Distancia para Notificaciones a Nivel Internacional

TIPO DE ENVIO	ÍTEM	CONTINENTE	PAÍS	PLAZO DE ENTREGA
INTERNACIONAL	1	AMÉRICA DEL NORTE	CANADA	11
INTERNACIONAL	2	AMÉRICA DEL NORTE	ESTADOS UNIDOS	7
INTERNACIONAL	3	AMÉRICA DEL NORTE	MEXICO	7
INTERNACIONAL	4	AMÉRICA CENTRAL Y CARIBE	EL SALVADOR	10
INTERNACIONAL	5	AMÉRICA CENTRAL Y CARIBE	REPÚBLICA DOMINICANA	10
INTERNACIONAL	6	AMÉRICA DEL SUR	ARGENTINA	7
INTERNACIONAL	7	AMÉRICA DEL SUR	BOLIVIA	7
INTERNACIONAL	8	AMÉRICA DEL SUR	BRASIL	7
INTERNACIONAL	9	AMÉRICA DEL SUR	CHILE	7
INTERNACIONAL	10	AMÉRICA DEL SUR	COLOMBIA	7
INTERNACIONAL	11	AMÉRICA DEL SUR	ECUADOR	7
INTERNACIONAL	12	AMÉRICA DEL SUR	PARAGUAY	7
INTERNACIONAL	13	AMÉRICA DEL SUR	URUGUAY	7
INTERNACIONAL	14	EUROPA	ALEMANIA	15
INTERNACIONAL	15	EUROPA	BÉLGICA	15
INTERNACIONAL	16	EUROPA	ESPAÑA	15
INTERNACIONAL	17	EUROPA	FRANCIA	15
INTERNACIONAL	18	EUROPA	FINLANDIA	15
INTERNACIONAL	19	EUROPA	ITALIA	15
INTERNACIONAL	20	EUROPA	LUXEMBURGO	15
INTERNACIONAL	21	EUROPA	PORTUGAL	15
INTERNACIONAL	22	EUROPA	REINO UNIDO	15
INTERNACIONAL	23	EUROPA	SUIZA	15
INTERNACIONAL	24	ASIA	COREA DEL NORTE	20
INTERNACIONAL	25	ASIA	COREA DEL SUR	20
INTERNACIONAL	26	ASIA	INDIA	20
INTERNACIONAL	27	ASIA	ISRAEL	20
INTERNACIONAL	28	OCEANÍA	AUSTRALIA	30
INTERNACIONAL	29	OCEANÍA	NUEVA ZELANDA	30

Anexo 09– Formato de Reporte Final

REPORTE FINAL DE MENSAJERÍA OFICINA DE ONP  
 Reporte N°. XX del XX/XX/2024 al XX/XX/2024

DESTINO														DENUNCIA POLICIAL POR PÉRDIDA O ROBO							ESTADO	SUSTENTO DE ESTADO	PESO	MONTO A PAGAR S/ (incluyendo IGV)	ESTADO DE PAGO
N° DE ORDEN	N° LIQUIDACION	SEDE	TIPO DE ENVÍO	NÚMERO DE GUIA	FECHA DEL DOCUMENTO	DOCUMENTO ENVIADO	REMITENTE (AREA USUARIA)	RESPONSABLE (AREA)	DESTINATARIO	DIRECCIÓN	CONTINENTE	PAIS	CIUDAD	FECHA DE RECOJO	FEHA DE VISITA	FECHA DE ENTREGA	DEVOLUCIÓN (documento de entrega)	FECHA DE PRODUCIDO EL HECHO DE PÉRDIDA O ROBO	FECHA DE REGISTRO DE LA DENUNCIA	COMISARÍA DONDE SE REGISTRÓ LA DENUNCIA					
					10/11/2023									10/11/2023	15/11/2023	N/A	27/12/2023				MOTIVADO	OTROS	HASTA 1 Kg		
					17/11/2023									17/11/2023	7/12/2023	7/12/2023	7/12/2023				ENTREGADO		HASTA 0.500 Kg		
					22/11/2023									22/11/2023	30/11/2023	N/A	1/12/2023				MOTIVADO	DIRECCION ERRADA	HASTA 1 Kg		
																					NO DISTRIBUIDO	DENUNCIA POLICIAL N° XXXX			

El Anexo N° 8: Es el reporte final de liquidación de la correspondencia remitida por la ONP en la ejecución del contrato, cuyos envíos figuran como entregado o motivado y denuncias policiales remitidas a la ONP

Leyenda:

- **N° Liquidación:** Se según el número de liquidación que se esta facturando
- **Sede:** Sede Central
- **Tipo de Envío:** Internacional
- **Número de Guía:** Número de guía remitido por el Contratista al momento de la orden de notificación de la correspondencia.
- **Fecha de documento / Fecha de Recojo:** Fecha en que la ONP entrega la correspondencia al Courier.
- **Documento enviado:** Notificación, Resolución, Oficio, Constancia, Carta, Sobres, otros.
- **Fecha de Visita:** Se registra de acuerdo al siguiente detalle:
  - **ENTREGADO:** Se registra la fecha de entrega de la correspondencia al administrado.
  - **MOTIVADO:** Se registra la fecha de la visita al administrado y éste ha sido motivado (Dirección Errada, Rechazado, Se mudó, Desconocido, Ausente, Otros).
- **Fecha de Entrega:** Se registra de acuerdo al siguiente detalle:
  - **ENTREGADO:** Se registra la fecha de entrega de la correspondencia al administrado. (Visita)
  - **MOTIVADO:** Se registra NA (No Aplica).
- **Devolución:** Es la fecha que el Contratista realiza la entrega de la documentación o fecha límite para el recojo del administrado.
- **Estado:** Entregado, Motivado o No distribuido (Ens caso haya denuncias policiales).
- **Sustento de Estado:**
  - **Entregado:** Indica que fue una entrega directa.
  - **Motivado:** En caso de que la correspondencia no sea entregado, el Contratista deberá describir cual es el motivo por el cual se tituló la documentación ((Dirección Errada, Rechazado, Se mudó, Desconocido, Ausente, Otros).
  - **No distribuido:** En este caso se deberá registrar el N° de la Denuncia (Denuncia Policial N° xxx)
- **Peso:** Se indicará si el peso de la correspondencia llega hasta 0.500 Kg o hasta 1 Kg.
- **Estado de Pago:** Pagado o Pendiente



## Anexo 10 – Formato de Resumen Final del Servicio

### REPORTE RESUMEN FINAL DEL SERVICIO

CLIENTE: OFICINA DE NORMALIZACIÓN PREVISIONAL - ONP

SERVICIO: SERVICIO DE MENSAJERÍA INTERNACIONAL DE LA ONP

VIGENCIA DEL SERVICIO:

MONTO CONTRACTUAL:

PROCESO:

CONTRATO:

PERIODO	N° LIQUIDACION	RESUMEN CANTIDAD DE ENVÍOS POR PERÍODO				ESTATUS DE FACTURACIÓN		
		ESTADOS			TOTAL	MONTO A PAGAR (\$/)	N° FACTURA	ESTADO DE PAGO (PAGADO / PENDIENTE)
		ENTREGADO	MOTIVADO	NO DISTRIBUIDO				

MONTO CONTRACTUAL:	S/
MONTO EJECUTADO:	S/
SALDO:	S/

#### Leyenda:

- **Periodo:** El contratista indicará los periodos ejecutados en El servicio.
- **Número de liquidación:** El contratista indicará el número de liquidaciones ejecutadas en el servicio.
- **Resumen cantidad de envíos por periodo:** El Contratista indicará la cantidad de envíos ejecutados.
- **E status de facturación:** El Contratista indicará el monto a pagar, número de factura generado y el estado de pago de cada liquidación por periodo.

## Anexo N° 11 – Estructura de Costos

### ESTRUCTURA DE COSTOS POR EL SERVICIO DE NOTIFICACIÓN PERSONAL A NIVEL INTERNACIONAL

TIPO DE ENVIO	TIPO DE ACCESO	PAÍS DESTINO	UNIDAD DE MEDIO A	PESO	CANTIDA D DE ENVÍOS	MANO DE OBRA PERMANEN TE (S/)	MANO DE OBRA CONTRATAD A (S/)	SERVICIO TRANSPORT E (S/)	GASTOS DE SERVICIO INDIRECTO (S/)	GASTOS GENERALE S (S/)	COSTO DE VENTA UNITARIO (S/ (A)	RENTABILID AD (S/)	VALOR VENTA UNITARIO (S/ (B)	IMPUEST OS (S/)	PRECIO DE VENTA UNITARIO (S/ (C)	TOTAL POR SERVICIO (S/ (D)		
INTERNA CIONAL	AMÉRICA	CANADÁ	UNID.	HASTA 500 G	411													
		ESTADOS UNIDOS	UNID.	HASTA 500 G	124													
		MÉXICO	UNID.	HASTA 500 G	109													
		EL SALVADOR	UNID.	HASTA 500 G	29													
		REP. DOMINICANA	UNID.	HASTA 500 G	34													
		ARGENTINA	UNID.	HASTA 500 G	745													
			UNID.	HASTA 1 KG	40													
		BOLIVIA	UNID.	HASTA 500 G	78													
			UNID.	HASTA 1 KG	4													
		BRASIL	UNID.	HASTA 500 G	98													
		CHILE	UNID.	HASTA 500 G	235													
		COLOMBIA	UNID.	HASTA 500 G	59													
		ECUADOR	UNID.	HASTA 500 G	90													
	PARAGUAY	UNID.	HASTA 500 G	50														
	URUGUAY	UNID.	HASTA 500 G	210														
	TOTAL AMÉRICA					2,316												
	EUROPA	ALEMANIA	UNID.	HASTA 500 G	16													
		BÉLGICA	UNID.	HASTA 500 G	9													
		ESPAÑA	UNID.	HASTA 500 G	5,750													
			UNID.	HASTA 1 KG	303													
		FRANCIA	UNID.	HASTA 500 G	8													
		FINLANDIA	UNID.	HASTA 500 G	8													
		ITALIA	UNID.	HASTA 500 G	9													
		LUXEMBURGO	UNID.	HASTA 500 G	8													
		PORTUGAL	UNID.	HASTA 500 G	82													
		REINO UNIDO	UNID.	HASTA 500 G	8													
	SUIZA	UNID.	HASTA 500 G	20														
	TOTAL EUROPA					6,221												
	ASIA	COREA DEL NORTE	UNID.	HASTA 500 G	10													
		COREA DEL SUR	UNID.	HASTA 500 G	22													
		INDIA	UNID.	HASTA 500 G	2													
		ISRAEL	UNID.	HASTA 500 G	1													
	TOTAL ASIA					35												
	OCEANÍA	AUSTRALIA	UNID.	HASTA 500 G	32													
		NUEVA ZELANDA	UNID.	HASTA 500 G	36													
	TOTAL OCEANÍA					68												
	TOTAL					8,640												

#### LEYENDA:

**(A) COSTO DE VENTA UNITARIO (S/):** Resultado de la suma de la Mano de Obra Permanente, Mano de Obra Contratada, Servicio de Transporte, Gastos de Servicio Indirecto y Gastos Generales, montos expresados en soles para un envío del servicio correspondiente.

**(B) VALOR VENTA UNITARIO (S/):** Resultado de la suma de EL Costo de Venta Unitario y la Rentabilidad, montos expresados en soles para un envío del servicio correspondiente.

**(C) PRECIO DE VENTA UNITARIO (S/):** Resultado de la suma de El Valor Venta Unitario y los Impuestos, montos expresados en soles para un envío del servicio correspondiente.

**(D) TOTAL POR SERVICIO (S/):** Resultado de la multiplicación de la Cantidad de envíos por servicio por el Precio de Venta Unitario, montos expresados en soles.

**Anexo 12**

**Directiva DIR-02/01 Lineamientos de Seguridad de la Información.**

**Oficina de Normalización Previsional**Código: DIR-02/01  
Inicio de vigencia:  
15 MAR 2017**ONP****Oficina de Normalización Previsional****DIRECTIVA**  
**LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

ROL	NOMBRE	CARGO	VISTO
Revisada por:	Juan Carlos López Bardales	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	 
	Rodolfo Baca Gomez-Sanchez	Jefe de la Oficina de Gestión de Riesgos	 
	Magin Viviano Bustinza	Jefe de la Oficina de Recursos Humanos	
	Enrique Mindreau Zelasco	Jefe de la Oficina de Administración	 
	Hillman Farfán Ruiz	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de Gestión	 
	Miluska I. Gil Ramón	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	 
Aprobada por:	Carlos Puga Pomareda	Gerente General	 

**1. OBJETIVO**

Establecer lineamientos de Seguridad de la Información en la Oficina de Normalización Previsional, y dotar de instrumento normativo que oriente la adecuada administración de la información necesaria para el desarrollo de su gestión.

**2. ALCANCE**

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio por todas las personas que prestan servicios bajo cualquier modalidad laboral o contractual y/o convenio en la Oficina de Normalización Previsional.

**3. BASE LEGAL**

- 3.1. Ley N° 28496 que modifica la Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.2. Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.3. Ley N° 30096, Ley de delitos informáticos.
- 3.4. Ley N° 30171, Ley que modifica la Ley 30096.
- 3.5. Ley N° 30276 que modifica el Decreto Legislativo N° 822 - Ley sobre el Derecho de Autor, normas modificatorias y complementarias.
- 3.6. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Aprueba Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.7. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales
- 3.8. Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnico Peruana "NTP – ISO/IEC 27001:2014 EDI Tecnología 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.
- 3.9. Resolución Ministerial N° 174-2013-EF, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional y su modificatoria.
- 3.10. Resolución Jefatural N° 070-2013-JEFATURA/ONP, aprueba el Manual de Organización y Funciones de la Oficina de Normalización Previsional y sus modificatorias.

**4. RESPONSABILIDAD**

La Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Administración son responsables de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la presente directiva, según sus competencias.

Todos los órganos y equipos de trabajo de la ONP son responsables de cumplir con lo dispuesto en la presente directiva.



## 5. DEFINICIONES

### 5.1. Activo de información

Es aquel elemento relevante en la producción, emisión, almacenamiento, comunicación, visualización y recuperación de información de valor para la institución, en la que se distinguen tres niveles:

- La Información propiamente tal, en sus múltiples formatos (papel, digital, texto, imagen, audio, video, etc.).
- Los Equipos/Sistemas/infraestructura/instalaciones que soportan esta información.
- Las Personas que utilizan la información, y que tienen el conocimiento de los procesos institucionales.

### 5.2. Banco de datos personales

Conjunto organizado de datos personales, automatizado o no, independientemente del soporte, sea este físico, magnético, digital, óptico u otros que se creen, cualquiera fuere la forma o modalidad de su creación, formación, almacenamiento, organización y acceso.

### 5.3. Código móvil

Es un código de software que se transfiere desde una computadora a otra y luego se ejecuta automáticamente y realiza una función con poco o ninguna interacción con el usuario. El código móvil está asociado con un número de servicios middleware (es un software de conectividad que ofrece un conjunto de servicios que hacen posible el funcionamiento de aplicaciones distribuidas sobre plataformas heterogéneas).

### 5.4. Comité de Gestión de Seguridad de la Información

Se refiere a un cuerpo integrado por representantes de las áreas sustantivas de la Institución, designados mediante Resolución Jefatural, cuya responsabilidad es la de garantizar y promover la seguridad de la información en la ONP.

### 5.5. Controles criptográficos

Conjunto de técnicas que hacen posible el intercambio de mensajes por la red de manera segura, que garantiza que los mensajes sólo puedan ser leídos por los receptores a quienes van dirigidos.

### 5.6. Custodio de la Información

Es el responsable de resguardar los activos de información que utiliza y/o custodia, así como los medios en los cuales dichos activos residen o se soportan<sup>1</sup>, aplicando controles de seguridad razonables con la finalidad de minimizar los riesgos respecto a la confidencialidad y/o disponibilidad y/o integridad de los mismos en el ámbito de sus funciones en el caso del personal de la ONP<sup>2</sup> y en el ámbito del marco contractual en el caso de los contratistas de servicios. Asimismo, el Custodio debe tener en consideración los controles dispuestos por el Propietario de la Información y debe coordinar su gestión con el Gestor de Seguridad de la Información, según

<sup>1</sup> Dependiendo del activo de información, podrá existir uno o más custodios de la información.

<sup>2</sup> Existen puestos en el Manual de Organización y Funciones que son custodios naturales (Logística, Oficina de Tecnologías de la Información, entre otras).

sea el caso. Todo el personal de la ONP es custodio de la información específica que recopila, trata y/o almacena para sus funciones.

**5.7. Datos personales**

Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.

**5.8. Datos personales sensibles**

Datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular; datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones lineamientos, religiosas, filosóficas o morales; afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual.

**5.9. Dispositivo móvil**

Son aparatos móviles de pequeño tamaño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente, conocidos como computadora de mano, "Palmtop", "Handheld", "Tablet", "Smartphones", etc.

**5.10. Evento**

Ocurrencia identificada que puede ser relevante para la seguridad de la información, la cual requiere seguimiento para evitar un potencial incidente.

**5.11. Hábeas Data**

Acción Constitucional a la que se puede acudir para: 1) Acceder a información que obre en poder de cualquier entidad pública, ya se trate de la que generen, produzcan, procesen o posean, incluida la que obra en expedientes terminados o en trámite, estudios, dictámenes, opiniones, datos estadísticos, informes técnicos y cualquier otro documento que la administración pública tenga en su poder, cualquiera que sea la forma de expresión, ya sea gráfica, sonora, visual, electromagnética o que obre en cualquier otro tipo de soporte material; y 2) Conocer, actualizar, incluir y suprimir o rectificar la información o datos referidos a su persona que se encuentren almacenados o registrados en forma manual, mecánica o informática, en archivos, bancos de datos o registros de entidades públicas o de instituciones privadas que brinden servicio o acceso a terceros. Asimismo, a hacer suprimir o impedir que se suministren datos o informaciones de carácter sensible o privado que afecten derechos constitucionales.

**5.12. Incidente de seguridad de la información**

Evento o serie de eventos indeseados o inesperados que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y que atenta contra la seguridad de la información y sus características de confiabilidad, disponibilidad e integridad.

**5.13. Propietario de la información**

Es el responsable de clasificar el nivel de confidencialidad de la información y de definir qué usuarios (custodios de la información) deberán tener permisos de acceso a la información de acuerdo a sus funciones y competencias. Asimismo, es el responsable de coordinar con el Gestor de





Seguridad de la Información las medidas de seguridad aplicables para proteger los activos de información.

**5.14. Sistema de información**

Conjunto organizado de elementos que interactúan entre sí para tratar los datos y la información (Incluyendo procesos manuales y automáticos). Estos elementos son de 4 tipos: Personas, Datos, Actividades o técnicas de trabajo y Recursos materiales en general (típicamente recursos informáticos y de comunicación, aunque no tienen por qué ser de este tipo obligatoriamente).

**5.15. Titular de datos personales**

Persona natural a quien corresponden los datos personales. Si la persona natural es externa a la institución se refieren a ciudadanos, si es interna se referirá a personal de la ONP y sus proveedores.

**5.16. Titular del banco de datos personales**

Persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que determina la finalidad y contenido del banco de datos personales, el tratamiento de estos y las medidas de seguridad, que debe ser designada por la Jefatura de la Entidad.

**5.17. Tratamiento de datos personales**

Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos.

**6. ABREVIATURAS**

ONP	...	Oficina de Normalización Previsional
BD	...	Base de Datos
CGSI	...	Comité de Gestión de Seguridad de la Información
COSI	...	Comité Operativo de Seguridad de la Información
MOF	...	Manual de Organización y Funciones
OAD	...	Oficina de Administración
OAJ	...	Oficina de Asesoría Jurídica
OPG	...	Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Evaluación de la Gestión
ORH	...	Oficina de Recursos Humanos
OTI	...	Oficina de Tecnologías de la Información
TI	...	Tecnologías de la Información

**7. DISPOSICIONES GENERALES**

- 7.1.** A fin de garantizar la aplicación de las medidas de seguridad de la información establecidas por la ONP, así como optimizar su gestión, la entidad se soportará en el CGSI, COSI, el Gestor de Seguridad de la Información, los propietarios de la información, los custodios de la



información y el personal asignado para cumplir roles de seguridad en los diferentes órganos<sup>3</sup>.

7.2. Para la ejecución y despliegue de los lineamientos de seguridad de la información, la ONP se apoyará en los diferentes órganos de la institución.

- a. La OTI es la encargada de administrar, controlar y actualizar el presente documento. Asimismo, establecerá las normas y procedimientos que regulen cada lineamiento referido a la protección de la información de la ONP.
- b. El Gestor de Seguridad de Información, en coordinación con los responsables de los órganos, establecerán medidas de seguridad para regular nuevas necesidades de acceso físico o lógico por parte de terceros a los activos de información de la ONP.
- c. La Oficina de Recursos Humanos y el Equipo de Trabajo de Logística deberá verificar que en todos los contratos, ya sea de prestación de servicios personales, consultorias, servicios, implementación de soluciones, etc., se incluyan términos relacionados a la seguridad de la información, relacionados con los siguientes aspectos:
  - i. Requerimientos de seguridad.
  - ii. Controles de seguridad a aplicar por el tercero.
  - iii. Compromisos de confidencialidad aplicables al caso.
  - iv. Condiciones de gestión de los servicios.
- d. Los contratos de servicios para la administración y control de los sistemas de información, redes y/o ambientes de procesamiento de información de la ONP, contemplarán los siguientes requerimientos de seguridad como mínimo:
  - i. Cumplimiento de los presentes Lineamientos de Seguridad de la Información de la ONP, por parte de la empresa contratista.
  - ii. Forma en que cumplirán la normativa legal aplicable.
  - iii. Controles de seguridad requeridos para proteger los activos de información.
  - iv. Responsabilidades de instalar y dar mantenimiento de hardware y software.
  - v. Establecimiento de un proceso de gestión de cambios.
  - vi. Controles físicos y lógicos que se utilizarán para restringir y delimitar el acceso a la información de la ONP.
  - vii. Declaratoria de compromiso de informar los incidentes de seguridad de Información a la ONP, determinar acciones para su investigación y brindar facilidades al personal de la ONP para realizar las investigaciones.
  - viii. Acuerdos de niveles de servicios.
  - ix. Establecimiento de un proceso de escalamiento para resolución de problemas.
  - x. Mantenimiento de documentación actualizada de los sistemas.
  - xi. Medios para garantizar que todas las partes involucradas en la prestación de un servicio incluyendo subcontratistas, conozcan sus responsabilidades en materia de seguridad de la información.



<sup>3</sup> Los Comités referidos tienen definidas sus funciones de acuerdo a Resolución Jefatural del titular del Pliego (Nro. 027-2015-Jefatura/ONP) y las funciones del gestor de Seguridad de la Información están definidas en el MOF.



- xii. Forma en la que se mantendrá y comprobará la protección de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información.
- xiii. Requerimientos de continuidad de los servicios y de la información ante la ocurrencia de un desastre o interrupción inesperada.
- xiv. Consideraciones de propiedad intelectual, propiedad de software y derechos reservados en caso se requiera.
- xv. Derecho de auditoría por parte de la ONP sobre los contratistas de servicios contratados.

- 7.3. Los Lineamientos de Seguridad de la Información brindan directrices para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y a su vez mejorar la calidad y disponibilidad de los servicios que la ONP ofrece a sus clientes internos y externos.
- 7.4. En la ONP se reconoce como activos estratégicos de la Institución a los datos, la información y los sistemas que la soportan, por lo que manifiestan su compromiso de alcanzar los niveles de seguridad necesarios que aseguren su protección.
- 7.5. En la ONP se respalda activamente la seguridad dentro de la organización a través de una dirección clara, un compromiso apropiado, recursos adecuados y conocimiento de las responsabilidades en la seguridad de información.
- 7.6. Esta directiva abarca a todos los activos de información usados en la ONP para el desarrollo de sus actividades y por ende es aplicable obligatoriamente para todos los involucrados en el uso de los mismos, así como de los sistemas que los soportan.
- 7.7. Todo activo de información de la ONP, cualquiera sea la forma que adopte, debe ser protegido de los riesgos de pérdida de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- 7.8. La información y las tecnologías de información deberán ser usadas para los propósitos de la ONP, debiendo aplicarse el uso adecuado de los bienes del estado señalado en el Código de Ética de la Función Pública, Ley N°27815, cuando no exista un lineamiento o normativa explícita para su utilización.
- 7.9. Todo recurso tecnológico, sistema informático y, en general cualquier actividad realizada en el entorno del trabajo de los sistemas de información deberá proveer un mecanismo o procedimiento confiable de identificación de manera individual e inequívoca del usuario.
- 7.10. El personal debe alertar, de manera oportuna y brindando el mayor detalle, cualquier incidente que atente contra lo establecido en los Lineamientos de Seguridad. El responsable inmediato superior deberá analizar cada caso y consultarlo o reportarlo al Gestor de Seguridad de la Información de la ONP de manera que se adopten las medidas correspondientes para evitar su repetición.
- 7.11. La ORH y la OAD exigirán a todos los involucrados en el manejo de información institucional, la firma de un Acuerdo de Confidencialidad, para

evitar manejos indebidos de dicha información. (Formato DIR-02/01-A: Acuerdo de Confidencialidad)

- 7.12. La ONP se reserva el derecho de revocar el privilegio de acceso a la información y a las tecnologías que la soportan al personal que considere pertinente.
- 7.13. La ONP se reserva el derecho de tomar medidas administrativas y acciones legales, conforme a lo que establece el Reglamento Interno para los Servidores de la ONP, así como en las normas de contrataciones del Estado, según corresponda.
- 7.14. Toda utilización, ingreso, copia o interferencia indebida con fines de alterar, dañar o destruir los activos de información existentes en la ONP, podrá ser considerada y catalogada como "Delito contra Datos y Sistemas Informáticos", según el Capítulo II de la Ley N° 30096. Si los actos antes indicados se han ejecutado haciendo uso de información reservada o si el agente pone en peligro la defensa, seguridad y soberanía nacionales, estas acciones podrían ser catalogadas como "Agravantes", según el Capítulo VII, artículo 11, numerales 2 y 4 de la Ley N° 30096.
- 7.15. Se prohíbe que en los equipos de cómputo se mantenga, promueva, fabrique, distribuya, exhiba, ofrezca, comercialice, publique, importe o exporte, objetos, libros, escritos, imágenes visuales o auditivas de carácter pornográfico. La inobservancia a esta prohibición será considerada como incumplimiento a los lineamientos de seguridad de la información, señalados en los Lineamientos de Cumplimiento del numeral 8.12.
- 7.16. Cuando el material pornográfico esté referido a menores de edad, además de la falta administrativa antes mencionada; se configura el Delito de Pornografía Infantil según el artículo N° 183-A del Código Penal, modificado por la Cuarta Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley de Delitos Informáticos. La instancia que tome conocimiento de tales hechos, deberá reportarlos a la OAJ de la ONP para que se presente la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público en caso corresponda.
- 7.17. Toda acción realizada con los recursos de información e informática proporcionada por la ONP que vulnere las normativas administrativa o legal será sancionada según corresponda conforme al Código de Ética de la Función Pública y la Ley del Servicio Civil.
- 7.18. El Equipo de Trabajo de Logística de la OAD deberá verificar que en los términos de referencia de los servicios, se incluyan como requisito, la designación de un responsable, quién coordinara los temas de seguridad de información con el Gestor de Seguridad de la Información de la ONP.
- 7.19. En los casos que existan nuevos recursos de procesamiento de la información, los órganos o equipo de trabajo responsables deberán comunicar y coordinar con la OTI la implementación de los controles de seguridad necesarios.



- 7.20. El uso de equipos o dispositivos personales que puedan representar amenazas contra los activos de información serán evaluados y aprobados por la OTI.
- 7.21. Los Lineamientos de Seguridad de la Información se han clasificado por su naturaleza en los siguientes lineamientos:

Lineamiento	Descripción
<b>Lineamientos de seguridad de los Recursos Humanos</b>	Lineamientos para asegurar que el personal tenga presente sus roles y responsabilidades, y considere los riesgos de seguridad de la información, así como para definir el marco apropiado para el entrenamiento del personal en los aspectos de seguridad relacionados con su actividad.
<b>Lineamientos de administración de activos.</b>	Lineamientos para garantizar que los activos de información reciban un apropiado nivel de protección y uso, en función al grado de sensibilidad que presenten.
<b>Lineamientos de Control de accesos</b>	Lineamientos para controlar que el acceso a los datos, sistemas de información, instalaciones de procesamiento y procesos de la ONP, sean otorgados en función de las tareas y responsabilidades de cada usuario y para definir las reglas de autorización y responsabilidades en la creación de nuevos accesos.
<b>Lineamientos de Controles Criptográficos</b>	Lineamientos para asegurar el uso adecuado y eficaz de la criptografía, para asegurar la confidencialidad e integridad de la información.
<b>Lineamientos de seguridad física y ambiental</b>	Lineamientos para prevenir accesos no autorizados a los ambientes físicos de la ONP, donde se almacena y/o procesa información sensible y para evitar daño, modificación, pérdida o mal uso de la información o de los activos de información que la soportan.
<b>Lineamientos de seguridad de las operaciones</b>	Lineamientos para asegurar el funcionamiento correcto y seguro de las facilidades de información y para definir una gestión que permita un balance adecuado entre seguridad y funcionalidad de los servicios de procesamiento para el desarrollo de las actividades de la ONP.
<b>Lineamientos de seguridad de las comunicaciones</b>	Lineamientos para asegurar la protección de la información en las redes y sus instalaciones de procesamiento de información de apoyo.
<b>Lineamientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas</b>	Lineamientos para asegurar que todos los sistemas de información actuales y nuevos incluyan requerimientos de seguridad para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que manejan.
<b>Lineamientos de Relaciones con proveedores</b>	Lineamientos para asegurar la protección de los activos de la organización a que tienen acceso los proveedores.
<b>Lineamientos de gestión de los incidentes de seguridad de la información</b>	Lineamientos para asegurar que el personal afectado comunique oportunamente a los responsables de seguridad, los eventos o debilidades asociados con la seguridad de información.



Lineamientos de Seguridad de la Información	DIR-02/01
---	-----------

Lineamiento	Descripción
<b>Lineamientos de Seguridad de la Información para la Gestión de la Continuidad del Negocio</b>	Lineamientos para responder ante interrupciones de las actividades de la ONP y proteger los procesos críticos ante los efectos de una falla mayor por problemas relacionados a la seguridad de la información, así como para minimizar el impacto en la organización y recuperarse de una pérdida de los activos de información principales por un desastre.
<b>Lineamientos de cumplimiento</b>	Lineamientos para asegurar el cumplimiento de los lineamientos y normativas de seguridad de la información de la ONP.

## 8. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 8.1. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD PARA EL RECURSO HUMANO

#### 8.1.1. Objetivos

- Asegurar que el personal, tenga presente sus roles y responsabilidades y considere en forma permanente los riesgos de seguridad de la información.
- Definir el marco apropiado para el entrenamiento del personal en los aspectos de seguridad relacionados con su actividad laboral, de acuerdo a los objetivos y requerimientos de seguridad de la ONP.

#### 8.1.2. Alcance

Este lineamiento se aplica a todas las personas que presten servicios bajo cualquier modalidad laboral o contractual y/o convenios en la ONP que tengan acceso a los activos de información de la ONP.

#### 8.1.3. Previo al empleo: Selección del personal

- Se verificarán los antecedentes de los candidatos de acuerdo a la legislación aplicable y los principios éticos de la ONP.
- Los roles y responsabilidades en seguridad de información estarán definidos en el Reglamento Interno de Trabajo para el personal de la ONP, en los convenios y en los términos de contratación para el personal de terceros. Las responsabilidades del personal, deben incluir la protección de los recursos de información de la entidad respecto a los accesos, divulgación, modificación o destrucción no autorizada.
- Todo formulario, entrevista o contrato con el postulante advertirá explícitamente que su documentación podrá ser verificada y que si existiera discrepancias, estas podrán ser investigadas.
- Todo contrato que establezca un vínculo laboral y/o contractual con la ONP deberá incluir cláusulas de compromiso a título personal que preserven la confidencialidad de la información de la ONP. A su vez, se deberá evidenciar la recepción y firma de un compromiso de cumplimiento de los Lineamientos de Seguridad de la información de la ONP. (Formato DIR-02/01-B Compromiso de Cumplimiento de Lineamientos de Seguridad de la Información de la ONP).



#### 8.1.4. Durante la permanencia del personal

- a. No se deberá vulnerar o intentar vulnerar los sistemas de cómputo y redes internas o externas, de personas particulares u otras organizaciones, haciendo uso de los recursos otorgados por la ONP ya sea dentro o fuera del horario laboral. En caso se detecten infracciones a la seguridad de información, la ONP deberá seguir el proceso disciplinario formal para iniciar sanción administrativa o acción legal según corresponda de acuerdo a los lineamientos vigentes que considere la ORH o la OAD de acuerdo a la normativa vigente.
- b. El personal que cumple funciones para la ONP deberá ser capacitado periódicamente en los aspectos referentes a los lineamientos y normativas de seguridad, así como sus responsabilidades respecto a la protección de la información. Se podrá utilizar diversos medios educativos para dicha labor.

#### 8.1.5. Desvinculación o cambio de responsabilidades de empleo

- a. Para el caso de la desvinculación laboral, el personal deberá entregar mediante un cargo, todos los bienes o materiales con información de la ONP al responsable del órgano o del equipo de trabajo responsable de su supervisión, de acuerdo a los lineamientos señalados en la directiva Gestión Administrativa y de Recursos Humanos vigente.
- b. Todos los accesos a la información, permisos y privilegios de los sistemas de información, accesos a las áreas de la institución y recursos de la red de datos, deberán ser removidos inmediatamente después de que el personal concluya su contrato. Para ello, el responsable asignado en el órgano o equipo de trabajo, deberá solicitar a la OTI la cancelación de los accesos informáticos del personal al término de su vínculo contractual.
- c. El acceso a las instalaciones de la ONP a nivel nacional, deberá quedar restringido para el personal, ni bien quede extinguido su vínculo contractual.

### 8.2. LINEAMIENTOS DE ADMINISTRACION DE ACTIVOS

#### 8.2.1. Objetivo

Garantizar que los activos de información reciban un apropiado nivel de protección y uso, en función al grado de sensibilidad que presenten.

#### 8.2.2. Alcance

Este grupo de lineamientos aplica a todo dato e información que sea de propiedad de la ONP o que se encuentre bajo su custodia, con el fin de definir los niveles de protección y medidas de tratamiento de acuerdo a su clasificación.

#### 8.2.3. Normas generales

Los activos de información deben ser clasificados de acuerdo a la sensibilidad y criticidad de la información que contienen o bien de acuerdo a

la funcionalidad que cumplen, debiendo ser rotulados en función a ello, con el objeto de señalar cómo ha de ser tratada y protegida dicha información.

#### 8.2.4. Responsabilidad por los activos

- a. Entendiéndose el concepto de Activos de Información, de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.1 de la presente directiva, se deberá de elaborar y mantener un inventario de los Activos de información. Dichos inventarios podrán ser consolidados y almacenados de manera física y/o lógica.
- b. Todos los activos de información deberán tener asignado un propietario el cual será responsable del mantenimiento de los controles adecuados. La implantación de controles específicos podrá ser delegada por el propietario según lo estime conveniente, no obstante, el propietario permanecerá como responsable de la adecuada protección de los activos.
- c. El Gestor de Seguridad de la Información conjuntamente con el Propietario de la Información, deberán realizar la clasificación de la misma, considerando lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el objeto de establecer su uso aceptable, modalidad de tratamiento y protección. A su vez, los activos asociados a la información, clasificada por la ONP como **reservada o confidencial**, deberán mantenerse en un inventario detallando el propietario de los mismos, de acuerdo a la clasificación descrita en el numeral 8.2.5. Para ello, cada órgano o equipo de trabajo designará a un encargado de la documentación y actualización del inventario de la información. El Gestor de Seguridad de la Información consolidará todos los inventarios verificando su clasificación.
- d. El personal deberá devolver todos los activos que estén en su poder como consecuencia de la finalización de su relación laboral, contractual o convenio con la ONP.

#### 8.2.5. Clasificación de la información

- a. La clasificación de la información debe estar documentada de manera detallada y formal en el marco de los Lineamientos de Seguridad de la Información, indicando los pasos, actividades, responsables y alcances principales para su clasificación, conservación, custodia, protección, deshecho, entre otros.
- b. Para efectos de la presente directiva la información generada por la institución y bajo su custodia, será también clasificada considerando lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en:
  - i. **Información Pública.**
  - ii. **Información Reservada.**
  - iii. **Información Confidencial.**
- c. La clasificación de la información se realizará por lo menos una vez al año, no obstante cuando se estime que una información ha cambiado, su nivel de clasificación deberá modificar su tipología en forma inmediata y reportarse al Gestor de Seguridad de la Información.



### 8.2.6. Manejo de la información

- a. La ONP es propietaria única y exclusiva de toda la información de la organización, la cual dependiendo de su clasificación, debe ser identificada, controlada y protegida. Por tal motivo todo acceso a la información electrónica de la ONP debe ser autorizado, identificado y controlado por el propietario de la información.
- b. Se deberán contemplar las medidas para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la ONP, tomando en consideración que ésta puede estar contenida en sistemas informáticos, en medios portátiles y extraíbles, transmitida a través de redes o entre sistemas, impresa o escrita.
- c. La impresión o copias de información clasificada como **Confidencial** deberá estar autorizada expresamente mediante correo o documento administrativo por el responsable que la ha clasificado como tal, el cual debe haber sido designado por el propietario de la información. De existir impresiones o copias adicionales éstas deberán ser eliminadas haciendo uso de los procedimientos establecidos para dicho fin.
- d. Todos los envíos de Información clasificada como **reservada o confidencial**, deben ser realizados por medios de transporte de información que brinden seguridad en su traslado. En tal sentido, el uso de cuentas de correo personales, no institucionales, para estos fines está terminantemente prohibido. Así mismo, desde la red ONP sólo estará habilitado el uso del correo institucional y no de correos externos. Se podrán hacer excepciones sustentadas en necesidades específicamente laborales.
- e. Toda divulgación de información electrónica clasificada como reservada o confidencial, al exterior de la ONP, deberá contar con la aprobación formal correspondiente del responsable que la clasificó como tal, el cual debe haber sido designado por el propietario de la información.
- f. Solo se podrá acceder, procesar o almacenar, en los equipos asignados o en servidores de la red de datos y en el entorno físico de trabajo, información lógica o física que esté de acuerdo a sus funciones.
- g. Todo recurso tecnológico de información reservada o confidencial, deberá contar con medidas de seguridad física, a fin de evitar riesgos que pongan en peligro el recurso en sí o la información que contiene.
- h. Las normas, controles o procedimientos pertinentes para evitar los riesgos contra manipulaciones indebidas de los activos de información (equipos informáticos, de comunicación, medios de almacenamiento, documentos, etc.), cambio de sus partes, robos parciales o totales, deberán ser coordinados con el Gestor de Seguridad del Equipo de Trabajo de Logística de la OAD y el Gestor de Seguridad de Información a través del órgano o equipo de trabajo de la supervisión de los servicios.

### 8.3. LINEAMIENTOS DE CONTROL DE ACCESO

#### 8.3.1. Objetivos

- a. Controlar que el acceso a los datos, sistemas de información, instalaciones de procesamiento y procesos de la ONP, sea otorgado en función de las tareas y responsabilidades de cada usuario.
- b. Definir las reglas de autorización y responsabilidades en la creación de nuevos accesos.



**8.3.2. Alcance**

Este grupo de lineamientos aplican a toda la información de la ONP o bajo su custodia, los sistemas que la soportan y todos los medios en la que se almacena y que se encuentran bajo la administración de la ONP y de sus servicios.

**8.3.3. Norma general**

Con el fin de lograr una efectiva protección de los recursos de información de la ONP, es indispensable tener la capacidad de otorgar los accesos de acuerdo a las necesidades reales de los usuarios, considerando el principio del "menor privilegio posible", es decir, se debe asignar a cada usuario únicamente el nivel de acceso necesario para cumplir con sus funciones.

**8.3.4. Requerimientos para el control de acceso**

- a. Al definir los niveles de accesos de los sistemas o servicios deben basarse en los requisitos del negocio y de seguridad de información.
- b. Todos los proyectos que involucren tecnologías de información, deben considerar los requerimientos de seguridad para el control de accesos.

**8.3.5. Gestión de acceso de los usuarios**

- a. Se deben mantener actualizados los procedimientos para la solicitud, atención, asignación, modificación y baja de accesos a la plataforma tecnológica de la ONP y a sus sistemas de información de acuerdo a las necesidades de seguridad y de negocio de la ONP. Dichos procedimientos deberán incluir niveles adecuados de autorización.
- b. Se implementará, en la medida de las posibilidades técnicas, un mecanismo que permita la integración de la asignación o remoción de derechos de accesos de los usuarios, a todos los sistemas y servicios de red.
- c. Las cuentas de acceso a los sistemas deben ser inactivadas cuando el titular de la cuenta culmine el vínculo laboral, contractual o convenio, asimismo deberán bloquearse las cuentas de correo electrónico temporalmente cuando el usuario se encuentra de licencia, salvo excepciones solicitadas por los directores o jefes de órganos, por lo que, en el caso de la cuenta de correo electrónico, se recomienda colocar un aviso de ausencia temporal. Todo cambio, incluyendo los cambios de rotación del personal, deberán ser reportados oportunamente a la ORH o Supervisiones de los Servicios por las áreas de la ONP.
- d. La OTI evaluará y aprobará el uso de las cuentas con acceso total a las aplicaciones y sistemas informáticos por parte de usuarios específicos, que por sus labores dentro de la ONP requieran de dichos accesos.
- e. En la medida de las posibilidades técnicas, los sistemas de la ONP solicitarán automáticamente el cambio de contraseña de acceso al primer inicio de sesión en el correspondiente sistema y debiendo solicitar periódicamente el cambio de la misma.
- f. El personal a quien se le entregue una cuenta y/o contraseña con accesos privilegiados ("administrador") de sistemas, aplicaciones, software, equipos de comunicación, entre otros, deberá firmar un



documento de "Declaración de Responsabilidad de Uso de Cuentas Privilegiadas". Este tipo de cuentas es de asignación excepción y deberá ser justificado operativamente.

- g. Para mantener la responsabilidad sobre el acceso a los sistemas y red de la ONP, se asigna cuentas individuales. El uso de cuentas grupales (una cuenta para varias personas) sólo será permitido cuando sea necesario por razones de operación, siendo requerido para ello una autorización por parte del jefe del órgano correspondiente. Adicionalmente se requerirá la verificación y aprobación de la OTI.

#### 8.3.6. Responsabilidad del personal

- a. El personal que tenga acceso a la información o a los sistemas de información es responsable de:
  - i. El uso adecuado de sus contraseñas de acceso.
  - ii. No compartir sus contraseñas de acceso.
  - iii. No acceder a la información física o lógica a la cual no tiene permisos correspondientes.
  - iv. Adoptar los mecanismos más adecuados con la finalidad de preservar la información, en los casos que se ausente de su puesto de trabajo.
- b. El correo electrónico es una herramienta de trabajo, que sobre la base de una adecuada utilización permite al personal tener un acceso una rápida y eficiente comunicación, para propósitos relacionados con las funciones de la organización. Los correos electrónicos son considerados documentos oficiales propiedad de la ONP para todo uso. Por tal motivo se prohíbe al personal utilizar correos electrónicos que no le han sido asignados, usar lenguaje obsceno y/o abusivo en el contenido de los mismos, emplearlos para uso personal o para fines que se encuentren fuera de las funciones asignadas.
- c. Está prohibido que un usuario acceda en forma local o remota a un computador que no le ha sido asignado, a menos que cuente con la debida autorización expresamente mediante correo, por el propietario de dicho equipo o por el jefe inmediato de dicha persona.

#### 8.3.7. Control de acceso a la red de la ONP

- a. Todos los usuarios deberán tener el acceso a los servicios y sistemas específicos de acuerdo a sus necesidades reales y para los cuales ellos han sido autorizados.
- b. Para el caso de acceso remoto a la red de sistemas de la ONP, se debe definir por lo menos un sistema de autenticación del usuario.
- c. En el caso de acceso remoto entre oficinas (redes WAN), se deben conectar a través de una red privada. Para los casos en que la conexión sea a través de una red pública compartida como Internet, se utilizarán mecanismos de encriptación y autenticación de la conexión.
- d. Todos los puertos de diagnóstico lógicos y físicos de los equipos de red, seguridad o gestión, estarán deshabilitados, salvo alguna necesidad puntual de funcionalidad autorizada por el Equipo de Administración de Plataformas y Redes de la OTI en coordinación con el Gestor de Seguridad de la Información.

- e. El diseño topológico de la red debe seguir las recomendaciones de segmentación, según áreas, pisos, y especialmente para los sistemas o servicios críticos. Los esquemas de segmentación propician la instalación de mecanismos de control de acceso y protección contra ataques a los servicios tecnológicos, provenientes de personal o sistemas que se encuentren al interior de la ONP.
- f. Todos los puntos de conexión a la red deben ser controlados para no permitir conexiones no autorizadas. Los puntos de red que no sean utilizados en el corto plazo o que no se usan, deben permanecer deshabilitados. Este cuidado debe tenerse en cuenta en redes compartidas con otras organizaciones o servicios.
- g. La configuración de la red de la ONP deberá considerar controles de enrutamiento que deberán ser implementados con el fin de asegurar que sólo se permitan conexiones y accesos a información autorizados.
- h. La responsabilidad sobre el uso de los computadores portátiles, y por lo tanto de la información contenida en ellos, es del usuario que tiene asignado dicho bien. Se prohíbe el uso compartido con personas ajenas a los procesos de la institución

### 8.3.8. Control de acceso al sistema operativo

- a. Los pasos básicos para acceder a la red de la ONP consideran los siguientes puntos:
  - i. Límite del número de intentos de acceso no válidos a tres (podrá ser evaluado una vez al año por la OTI).
  - ii. Cuando las capacidades técnicas de los sistemas de gestión de accesos lo permitan, las contraseñas o claves de acceso deberán ser configuradas mediante un esquema seguro con complejidad de caracteres y almacenadas en los sistemas haciendo uso de un algoritmo de encriptación seguro. Asimismo, las claves de acceso deberán ser transmitidas por la red de manera encriptada.
  - iii. Los sistemas no deben permitir que las claves de acceso sean visualizadas al momento de ser ingresadas.
  - iv. Las claves deben ser modificadas periódicamente.
- b. Todos los usuarios deben tener un único código de identificación en la red para su uso personal. Esto incluye a los administradores de red, administradores de base de datos, soporte técnico, operadores y programadores.
- c. El método para autenticar a los usuarios en la red es la clave (password o contraseña), sin embargo, cuando sea necesario un nivel de autenticación superior en sistemas críticos puntuales se podrán utilizar otros métodos tales como: tokens, smart cards o dispositivos biométricos.
- d. El uso de cualquier software utilitario en la red de la ONP, deberá ser evaluado por el personal de la OTI. Asimismo, la autorización de uso deberá ser restringida a tareas específicas y controladas.
- e. Las sesiones deberán bloquearse automáticamente después de un tiempo determinado de inactividad.



**8.3.9. Control de acceso a las aplicaciones e información**

- a. Todos los accesos creados en las aplicaciones de la ONP, deberán estar asociados a perfiles previamente definidos y aprobados.
- b. Los sistemas informáticos que contienen información sensible para la organización deberán utilizar equipamiento informático dedicado o compartido con otras aplicaciones siempre y cuando estos no afecten el procesamiento y performance de los primeros.
- c. Los usuarios deberán tener un único código de identificación por sistema de información del que sean usuarios. En la medida de las posibilidades técnicas se impulsará el uso de un único código, tanto para el acceso a la red como a los sistemas de información.
- d. Las contraseñas de acceso a los sistemas informáticos deberán ser robustas, deben contener como mínimo 8 caracteres que contengan combinaciones de símbolos, caracteres alfanuméricos, mayúsculas y minúsculas.

**8.4. LINEAMIENTOS DE CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS****8.4.1. Objetivos**

- a. El objetivo del presente dominio es establecer los lineamientos relacionados al uso de sistemas y técnicas criptográficas para la protección de la información en base al análisis de riesgo efectuado, con el fin de asegurar una adecuada protección de su confidencialidad e integridad.

**8.4.2. Alcance**

- a. Este lineamiento aplica a todos los accesos a la información que se requieran habilitar por parte de la ONP a proveedores de servicio y/o entidades con las que se desee compartir información.
- b. Este lineamiento abarcará a cualquier medio de acceso a la información de la ONP, sean aplicativos, BD, redes corporativas, Wireless y redes externas

**8.4.3. Uso de Controles Criptográficos**

- a. Se debe formular e implantar procedimientos para el uso de Controles Criptográficos donde se considere el medio y la forma de cómo se procesan, transfieren y comparten información entre usuarios de la ONP, proveedores de servicio y otras entidades colaboradoras.
- b. La OTI deberá analizar y evaluar la inclusión de un estándar de uso de Controles Criptográficos en las aplicaciones para la entidad. Este estándar debe contener el detalle respecto al algoritmo, tamaño, gestión de las llaves, el soporte de las técnicas de encriptación y el alcance del mismo según el tipo de aplicación
- c. La OTI definirá la gestión de las llaves de encriptación incluyendo la protección contra modificación, pérdida y destrucción. Las llaves secretas o privadas o llaves maestras que se generen deberán estar bajo la custodia de la OTI.
- d. La OTI establecerá los protocolos para el envío de información considerada interna o confidencial a partes terceras, que incluirán como



mínimo la definición de la forma de la solicitud, los mecanismos de seguridad del envío, las autorizaciones requeridas y la responsabilidad sobre el tratamiento de la misma, en coordinación con el Gestor de Seguridad de la Información. Estas solicitudes deberán ser recibidas mediante Carta, Oficio o Memorándum dirigidas al Jefe del órgano de la ONP responsable y al Jefe de la OTI.

- e. Los controles criptográficos deben ser utilizados para alcanzar diferentes objetivos de seguridad como por ejemplo:
  - i. **Confidencialidad:** utilizando cifrado de información para proteger información sensible o crítica, así sea transmitida o almacenada.
  - ii. **Integridad/Autenticidad:** utilizando firmas digitales o códigos de autenticación de mensajes para proteger la autenticidad e integridad de la información crítica o sensible que es almacenada o transmitida.
  - iii. **No repudio:** utilizando técnicas criptográficas para obtener prueba de ocurrencia o no ocurrencia de un evento o acción.

#### 8.4.4. Gestión de Claves

- a. Se deberán proteger todos los tipos de claves de su modificación o destrucción; las claves secretas y las privadas además requieren protección contra su distribución no autorizada. Con este fin también pueden usarse técnicas criptográficas.
- b. El sistema de gestión de claves se deberá basar en un conjunto acordado de normas, procedimientos y métodos seguros para generar, asignar, distribuir, cambiar, revocar, actualizar, dar seguimiento, generar respaldo y destrucción de las mismas.

### 8.5. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y AMBIENTAL

#### 8.5.1. Objetivos

- a. Prevenir accesos no autorizados a los ambientes físicos, en los cuales se almacena y/o procesa información institucional.
- b. Evitar el daño, modificación, pérdida o mal uso de la información o de los activos de información que la soportan, haciendo uso de las vías de accesos físicas.

#### 8.5.2. Alcance

- a. Este lineamiento aplica a todos los activos de información de la ONP, sean éstos computadoras, componentes de red o información digital o impresa, de propiedad de la ONP, administrados por ella o generado como parte de los servicios que se brinden a la ONP.
- b. En atención a que los activos de información se mantienen físicamente en dependencias u oficinas de la ONP. El presente lineamiento se orienta a la protección de estos espacios, además de los activos de información.



- d. No están permitidos los dispositivos de audio, video, fotográfico, de almacenamiento digital, así como algún implemento de carga personal (mochila, bolsos, carteras, etc) en el momento que se acceda a las instalaciones de data center, almacén de equipos informáticos, sala de documentación y/o archivos que procesen y/o almacenen información crítica ya sea de característica física y/o digital, dichos dispositivos e implementos quedarán bajo la debida custodia hasta que se concluya con el trabajo a realizar en la instalaciones mencionadas y posteriormente devueltas a su propietario.

#### 8.5.8. Zonas de acceso público, carga y descarga.

- a. Se deberán diseñar puntos de acceso para la carga, descarga y acceso público con los controles debidos en zonas donde exista tratamiento de información crítica, de tal manera que se aisle y no se comprometa dichas zonas de tratamiento de información.
- b. Para el embarque y recepción de activos de información se debe contar con algún registro que evidencie el estado de tal activo para asegurar la integridad y veracidad de los mismos.
- c. La recepción y entrada de activos información debe ser gestionada de acuerdo a lo señalado en la Directiva Gestión Administrativa y de Recursos Humanos vigente.
- d. Se deberá informar inmediatamente al custodio inmediato o al Gestor de la Seguridad de la Información cualquier alteración (en todos sus significados) de los activos de información pertenecientes a la ONP.

#### 8.5.9. Protección y ubicación del equipamiento:

- a. Está prohibido el ingreso o retiro de las instalaciones de la ONP de cualquier equipo de cómputo o de red, salvo autorización expresa que se soporta en los documentos normativos internos vigente a la fecha.
- b. Es responsabilidad de la OTI gestionar (registro, traslado, instalación, asignación, mantenimiento, configuración, custodia) los equipos informáticos de propiedad o alquiler de la ONP con la finalidad de proteger su integridad y garantizar su funcionamiento.
- c. Se prohíbe que personal no autorizado por la OTI realice alguna actividad como el registro, traslado, instalación, asignación, mantenimiento, configuración y custodia de los equipos informáticos propiedad o alquiler de la ONP.
- d. La OTI será la encargada de aprobar y autorizar los requerimientos de hardware de la ONP, de revisar y dar conformidad a los equipos entregados por un contratista, asimismo con los servicios que estén relacionados en forma directa con el hardware de la entidad.
- e. El Equipo de Trabajo de Logística es el responsable de informar a la OTI sobre toda adquisición, alquiler, recepción, evaluación de contratistas de equipos informáticos<sup>4</sup> y de contratistas de servicios que tengan relación con el hardware de la ONP.
- f. Es responsabilidad del personal informar a la OTI cualquier evento que afecte la administración de la plataforma tecnológica que brinda servicios para la ONP.

<sup>4</sup> Esta evaluación está referida en el aspecto administrativo y contractual.

- g. El Equipo de Trabajo de Logística en coordinación con la OTI mantendrán actualizados los procedimientos de control físico de ingreso y salida de equipos de cómputo de los locales de la ONP.
- h. Todos los equipos de cómputo y equipos de red, deben estar en ambientes que posean protección física adecuada, para evitar así la manipulación indebida y robo de los mismos.
- i. Las responsabilidades y uso relacionados a los equipos de computación móvil deben estar documentados, detallándose entre otros aspectos los controles de seguridad físicos y las recomendaciones para el uso de estos dispositivos en redes externas.
- j. Todo computador portátil de la ONP deberá contar con controles de seguridad física para evitar robos.

#### 8.5.10. **Sistemas e instalaciones de suministros:**

Los equipos críticos como son los servidores centrales, equipos de comunicación de red y equipos de seguridad perimetral deben poseer sistemas redundantes (fuentes de poder, conexiones eléctricas adicionales) y una gestión de energía idónea para minimizar las interrupciones del servicio.

#### 8.5.11. **Protección del cableado eléctrico y de datos:**

El cableado eléctrico y el cableado de datos, deben estar instalados siguiendo las normativas técnicas aplicables para el caso.

#### 8.5.12. **Mantenimiento de los equipos:**

Los equipos deben tener un plan de mantenimiento preventivo periódico. Debe monitorearse el cumplimiento estricto de dichos planes. Si existiera algún equipo que necesite soporte técnico, éste deberá solicitarse a través de la Mesa de Ayuda de Servicios.

#### 8.5.13. **Salida de activos de información fuera de la institución:**

Se debería aplicar los siguientes lineamientos:

- a. Debe existir previa autorización evidenciada, para cualquier salida de activos de información sea al interior de la institución o fuera de ella.
- b. Se debe de realizar registros para la salida de activos de información fuera de la institución donde se identifique y se registre lo mínimo posible de información, por ejemplo:
  - i. Nombre de Activo.
  - ii. Tipo de Activo.
  - iii. Estado de activo.
  - iv. Cantidad
  - v. Origen y Destino.
  - vi. Fecha y hora
  - vii. Motivo
  - viii. Datos del responsable del envío, del solicitante y del que autoriza.
- c. Todo activo de información que salga de la ONP hacia el exterior debe hacerlo implementando medidas de seguridad de acuerdo al tipo y forma



de transporte, siendo protegidos contra uso no autorizado, mal uso o corrupción durante su transporte, preservando así la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

- d. Ante la posibilidad de intercambio de información con terceros se debe establecer procedimientos y acuerdos de seguridad formales de intercambio de información.

#### 8.5.14. Seguridad de los equipos y activos fuera de las instituciones.

Se debería aplicar los siguientes lineamientos:

- a. Todos los equipos de la ONP que presten servicio en otras instituciones deberán cumplir todas las medidas físicas y lógicas de seguridad pertinentes para su uso correcto y evitar algún robo u alteración de los mismos.
- b. Se debe de constatar mediante un documento, la entrega del activo informático de la ONP al usuario solicitante, el cual tiene que indicar el compromiso a la custodia y uso responsable del activo o se someta a las implicancias pertinentes.

#### 8.5.15. Seguridad en la reutilización, eliminación y retiro de equipos

- a. Todos los equipos de almacenamiento de información deben ser revisados con el fin de asegurar que cualquier dato u información y software con licencia haya sido removido o sobrescrito con seguridad, en lugar de utilizar las funciones de borrado estándar, antes de la eliminación, reutilización o retiro.
- b. Los dispositivos dañados que contienen información sensible pueden requerir una evaluación para que el propietario de la información determinar si es que deben ser destruidos físicamente en lugar de ser reparados o descartados.
- c. Todo el personal que por sus funciones requiera retirar equipos deberá contar con la aprobación y el registro de control correspondiente.
- d. El tiempo en que un equipo estará fuera de las instalaciones de la ONP deberá ser especificado al momento de su retiro y su fecha de retorno verificada para asegurar la conformidad.

#### 8.5.16. Equipo informático de usuario desatendido.

- a. Se deberán aplicar mecanismos automáticos que permitan el bloqueo de sesión en los equipos de cómputo de la organización cuando no se esté haciendo uso de ellos en un tiempo considerable, a su vez se debe permitir que el mismo propietario lo desbloquee.
- b. Los propietarios de los equipos de cómputo no deberán dejar sus estaciones de trabajo desatendidas con sesiones abiertas, debiendo bloquear la sesión cada vez que se moviliza dentro o fuera del área de trabajo.
- c. Los usuarios deberán cerrar sesión en cualquier aplicativo que requiera credenciales de autenticación (programas, BD, red y monitoreo) que hayan dejado de usar y no sea requerido.
- d. Se deberá bloquear las fotocopiadoras (o proteger de alguna manera del uso no autorizado), a su vez proteger equipos de Fax no atendidos



**8.5.17. Puesto de trabajo despejado y Pantallas limpias.**

Se debería aplicar los siguientes lineamientos:

- a. Guardar bajo llave la información sensible o crítica perteneciente a la institución ya sea un medio físico o que se encuentre almacenada en un medio de almacenamiento extraíble, especialmente cuando no se esté haciendo uso de ella.
- b. Retirar inmediatamente la información sensible o confidencial una vez impresa o proceder a su eliminación si en caso ya se cuenta con una copia de respaldo y no se hará uso de ella.
- c. En lo posible, se deberá tener el escritorio de la pantalla del computador limpio, consignando únicamente datos necesarios para no mostrar o borrar involuntariamente información importante de la organización.

**8.6. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LAS OPERACIONES****8.6.1. Objetivo**

Asegurar el funcionamiento correcto y seguro de las instalaciones de procesamiento de información. Definir una gestión que permita un balance adecuado entre seguridad y funcionalidad de los servicios de procesamiento para el desarrollo de las actividades de la ONP en forma eficiente y confiable.

**8.6.2. Alcance**

Este lineamiento aplica a todos los servicios de procesamiento de información y de comunicación que la ONP utiliza en la actualidad, así como cualquier otro que se contrate, adquiera, desarrolle o implemente, sin importar el lugar donde se encuentren los servicios y/o sistemas.

**8.6.3. Procedimientos de operación y responsabilidades**

- a. Las actividades relacionadas con la administración de las operaciones de la ONP deberán ser documentadas, considerando como mínimo los siguientes procedimientos:
  - i. Procedimiento de Administración y operación de los sistemas
  - ii. Procedimiento de respaldo de información
  - iii. Procedimiento de actualización de parches para los servidores
  - iv. Procedimiento de monitoreo de la red
  - v. Procedimiento de atención de la mesa de ayuda
  - vi. Procedimiento de recuperación ante fallas de sistemas
  - vii. Procedimiento de revisión de la seguridad de los equipos
  - viii. Procedimiento de control de cambios
  - ix. Procedimiento de gestión de requerimientos de accesos
  - x. Procedimiento de gestión de incidentes
- b. Los procedimientos que se documenten deberán especificar las instrucciones necesarias para la ejecución detallada de las tareas.
- c. Donde sea técnicamente viable, los sistemas de información deben ser gestionados consistentemente usando los mismos procedimientos, herramientas y recursos.

**8.6.4. Gestión de cambios**

- a. Cualquier cambio en los sistemas de procesamiento debe realizarse a través de un procedimiento de control de cambios, el cual debe contar con los niveles de autorización y registro apropiados.

**8.6.5. Gestión de capacidades**

- a. Se debe contar con un registro actualizado y trazable de toda la infraestructura tecnológica, sea física (equipos de cómputo, comunicaciones y/o red, seguridad perimetral y suministros eléctricos) y lógica (aplicaciones, BD, direcciones IP y Diagramas de red).
- b. Se debe contar con sistemas que permitan monitorear el performance y el tráfico procesado (throughput<sup>5</sup>) de los Servicios de Tecnologías de Información y los componentes que lo soportan. Estos sistemas deben proporcionar información íntegra y veraz, que permitan tomar decisiones inequívocas y proactivas.
- c. Identificados los sistemas de información principales, deben ser monitoreados y optimizados regularmente por el personal del órgano usuario y de la OTI, con el fin de prever problemas de capacidad o situaciones extraordinarias que afecten el desempeño requerido y poder hacer proyecciones de actualizaciones o mejoras. Las actividades de optimización no debe generar ningún riesgo de funcionamiento, ni disminución de la eficiencia y debe realizarse con aprobación de la OTI.

**8.6.6. Separación de los recursos para desarrollo, pruebas y producción**

- a. La OTI es responsable de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción. Estas actividades están relacionadas con la administración de procesos, de redes, de correo electrónico, de pases a producción de desarrollos y cambios en los sistemas, planes de respaldo, planes de recuperación y otras actividades de acuerdo al MOF de la ONP.
- b. Está prohibido que personal no autorizado por la OTI, realice actividades de operación de los recursos de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción.
- c. Los ambientes de desarrollo, pruebas y de producción deberán estar debidamente aislados, con el fin de reducir los riesgos de los accesos o cambios no autorizados. En el caso de que el aislamiento físico no sea posible, se tomarán las medidas adecuadas, a nivel lógico, para minimizar la posibilidad de riesgos sobre los sistemas de producción.
- d. El acceso a los ambientes de desarrollo, prueba y producción deberá ser restringido sólo para personal autorizado.
- e. Los ambientes de prueba no deberán ser utilizados como ambientes de desarrollo y viceversa.
- f. Los usuarios que almacenen información en los servidores que soportan los ambientes de desarrollo y pruebas, deberán clasificar la información para efectuar la conversión respectiva desde los ambientes de producción a dichos ambientes.

<sup>5</sup> Se refiere al volumen de trabajo o de información neto que fluye a través de un sistema, como puede ser una red de computadoras.

- g. La sincronización de los ambientes de prueba y desarrollo con la información de los ambientes de producción, deberá ser ejecutada previa aprobación y coordinación con la OTI.
- h. Se deberán implementar mecanismos de seguridad lógica y física para los manejadores de base de datos, servidores de aplicaciones e infraestructura física y lógica que soporte los ambientes de desarrollo, prueba y producción.

#### 8.6.7. Protección contra código malicioso

- a. Se prohíbe la instalación de programas o aplicaciones en cualquier componente conectado a la red de la ONP, sean estaciones de trabajo, computadoras portátiles, servidores, etc. Esta función la debe realizar únicamente el personal autorizado por la OTI o por personal autorizado por OTI.
- b. El Equipo de Trabajo de Administración de Plataformas y Redes deberá coordinar la realización de revisiones periódicas del software instalado en la red. La presencia de cualquier software no autorizado deberá ser investigada y removida.
- c. Según factibilidad técnica todos los servidores y estaciones de trabajo en la red de la ONP deberán tener instalado un software de protección contra código malicioso que cuente con un sistema de actualización vigente.
- d. Se deberá implementar un sistema de prevención de intrusiones de red que proteja de manera transparente a los servidores principales.
- e. Los planes de contingencia tecnológica, deberán considerar las acciones pertinentes para recuperarse de los ataques de virus, incluyendo los datos y software necesarios de respaldo y las disposiciones para la recuperación.
- f. Se deberá prevenir la introducción de código malicioso durante el mantenimiento y los procedimientos de emergencia, ya que estos pueden pasar controles normales de protección y exponer los recursos de la ONP.
- g. Antes de conectar a la red de la ONP dispositivos externos, como CD/DVD, dispositivos de almacenamiento USB, discos duros externos y otros similares, se deberá verificar que estos no se encuentren infectados con virus.
- h. Como medida de mitigación contra virus se deberá inactivar los puertos USB, y unidades de CD/DVD. Como correo electrónico externo y acceso a internet, las excepciones serán aprobadas y coordinadas con la OTI.
- i. Como medida de excepción, en relación a lo señalado en el literal precedente, se deberá desactivar el uso de la reproducción automática para todos los medios y dispositivos (dispositivos USB, CD/DVD, Blu-ray Disc).

#### 8.6.8. Medidas y controles contra código móvil

- a. Para los casos en que se aplique el uso de código móvil, se deberá coordinar con la OTI las labores a ejecutar, teniendo presente las siguientes acciones mínimas para proteger a la institución contra acciones no autorizadas de códigos móviles:
  - i. Ejecutar el código móvil en un ambiente lógico aislado.
  - ii. Bloquear cualquier uso de código móvil.



- iii. Bloquear el recibo de código móvil.
- iv. Activar medidas técnicas cuando estén disponibles en un sistema específico para asegurar que el código móvil está controlado.
- v. Controlar los recursos disponibles al acceso de código móvil.

#### 8.6.9. Gestión de respaldo y recuperación

- a. La información, sistemas y programas de la ONP, deberán contar con copias de respaldo actualizadas y debiéndose realizar pruebas regulares de restauración. La OTI aplicará los mecanismos técnicos para este fin.
- b. Al menos una copia de respaldo de los datos, sistemas y programas debe almacenarse fuera de las oficinas principales.
- c. El personal no debe almacenar información catalogada como **reservada o confidencial**, en los discos duros de las computadoras personales o portátiles asignadas para sus labores. Las excepciones deben ser solicitadas y serán evaluadas por la OTI.

#### 8.6.10. Registro y gestión de eventos de Actividad

- a. La red de la ONP debe contar con la posibilidad de generar registros de auditorías de las actividades de los usuarios. Las excepciones y eventos de seguridad de la información deben ser almacenados con el fin de que asistan en investigaciones futuras y en el monitoreo de los controles de accesos.

Los registros deben incluir por lo menos:

- i. Nombre del usuario
  - ii. Fechas, horas de los eventos
  - iii. Registro de entrada y salida del sistema
  - iv. Identificación del Terminal o estación origen
- b. Todos los equipos de seguridad y de la red, deberán contar con algún sistema de registros de eventos de seguridad que permita identificar al menos el origen, destino y tipo de tráfico cursado a través del equipo.
  - c. La OTI establecerá los procedimientos de correlación de los eventos de seguridad.
  - d. La OTI supervisará que los servicios de información administrados por un tercero cuenten con mecanismos para el monitoreo de la seguridad de la información.
  - e. La OTI analizará la implementación de controles especiales para resguardar la confidencialidad e integridad de la información cuando ésta pasa por redes públicas.
  - f. Los trabajos de mantenimiento de los sistemas, que involucren la seguridad de los mismos, deberán ser coordinados con el Gestor de Seguridad de la Información, describiendo obligatoriamente el riesgo asociado al cambio y el procedimiento de retorno al estado anterior.
  - g. Los requerimientos de seguridad de los sistemas principales de la ONP deberán estar identificados. Se deberán definir el o los controles de seguridad para alcanzar estos requerimientos y monitorear su efectividad.





**8.6.11. Protección de la Información de los Registros**

- a. La OTI debe asegurarse que todos los dispositivos con información de la ONP, previamente identificada por el Gestor de Seguridad de la Información, deberán ser eliminados de manera segura cuando ya no sean utilizados.
- b. La OTI establecerá los mecanismos para el manejo y almacenamiento adecuado de los medios removibles que guarden copias de respaldo.

**8.6.12. Registros de actividad del Administrador y Operador**

- a. La OTI es responsable de definir las funciones del personal técnico y el alcance de su administración y operación, así como mantener la documentación relacionada al activo tecnológico administrado, indicando los privilegios necesarios.
- b. Se deben mantener registros de auditoria en relación a los activos tecnológicos de la institución, mediante bitácoras, checklist u otro método de seguimiento de las actividades realizadas.
- c. En los sistemas tecnológicos (equipos de cómputo, de red, de seguridad perimetral, de aplicaciones y BD), se deberán habilitar las opciones de auditoria de sistemas.
- d. Los registros de auditoria de los sistemas tecnológicos, bitácoras, checklist u otros, deberán estar custodiado lógicamente y/o físicamente en lugares seguros.

**8.6.13. Sincronización de Relojes.**

- a. Se deberán implementar sistemas centralizados y unificados concernientes al tiempo y zona horaria, en el cual todos los sistemas tecnológicos operen y se comuniquen al mismo tiempo, sincronizadamente y verazmente, lo que permitirá tomar decisiones en tiempo real y analizar tendencias de manera inequívoca.

**8.6.14. Instalación del software en sistemas de producción.**

- a. Se deberán identificar los sistemas de información principales de la organización.
- b. Las actualizaciones de Sistemas Operativos, librerías y diversas aplicaciones, deberán ser gestionadas por el Equipo de Trabajo de Administración de Plataformas y Redes. La OTI deberá definir los criterios para la aceptación de nuevos sistemas o nuevas versiones antes de su puesta en producción. En forma mínima se deberá contar con:
  - i. Manuales de operación y administración
  - ii. Evaluación de riesgos
  - iii. Capacitación
  - iv. Planes de contingencia

**8.6.15. Gestión de las vulnerabilidades técnicas**

- a. La OTI deberá establecer mecanismos para gestionar las vulnerabilidades técnicas de las aplicaciones, gestionando la evaluación de riesgos, impacto y probabilidades de ocurrencia.



- b. La implementación de las modificaciones de una aplicación para corregirla o alterarla por algún motivo (parches de sistemas) deberá ser evaluada y probada antes de ser aplicada en los sistemas de producción. Estas actividades deberán ser ejecutadas y supervisadas por la OTI, según corresponda.
- c. La OTI establecerá la programación de revisiones de vulnerabilidades regulares, como mínimo una vez al año; y realizará revisiones extraordinarias cuando estas sean solicitadas o el caso lo amerite.

#### 8.6.16. Restricciones en la instalación de software.

- a. La OTI deberá establecer los mecanismos para permitir que tipos de software se deban de instalar en los equipos de la ONP.
- b. La OTI deberá aplicar las restricciones y/o privilegios pertinentes a los usuarios en cuanto al tipo de software que requieran y dependiendo de las funciones que realicen, esto será canalizado hacia un personal técnico

#### 8.6.17. Controles de Auditoria de los sistemas de información.

- a. La OTI deberá planificar y acordar los requisitos y las actividades de auditoría que involucren la verificación de los sistemas operacionales con el objetivo de minimizar las interrupciones en los procesos relacionados con el negocio.

#### 8.6.18. Monitoreo

- a. La red de la ONP deberá contar con la posibilidad de generar registros de auditorías de las actividades de los usuarios. Las excepciones y eventos de seguridad de la información deberán ser almacenados con el fin de que asistan en investigaciones futuras y en el monitoreo de los controles de accesos.

Los registros deberán incluir por lo menos:

- i. Nombre del usuario
- ii. Fechas, horas de los eventos
- iii. Registro de entrada y salida del sistema
- iv. Identificación del Terminal o estación origen

- b. Los archivos que contengan registros de eventos deberán estar protegidos. Asimismo, el acceso a dichos archivos deberá estar restringido sólo al personal de seguridad de la información. Sólo con autorización por escrito del Jefe de la OTI, podrá ser suministrado.
- c. Las fallas reportadas por los usuarios o administradores de sistemas deberán ser registradas y comunicadas siguiendo los mecanismos que se establezcan para tal fin.

**8.7. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LAS COMUNICACIONES****8.7.1. Objetivo**

Asegurar que la información reciba el nivel de protección de la información en las redes y sus instalaciones de procesamiento de información de apoyo según su importancia para la organización.

**8.7.2. Alcance**

Este lineamiento aplica a todos los servicios de comunicación que la ONP utiliza en la actualidad, así como cualquier otro que se contrate, adquiera, desarrolle o implemente, sin importar el lugar donde se encuentren los servicios y/o sistemas.

**8.7.3. Gestión de Seguridad de la Red****a. Controles de RED**

- i. Las redes deben gestionarse y controlarse para proteger la información en los sistemas y aplicaciones.
- ii. Los sistemas en la red deben ser restrictivos en su mayoría, deben solicitar autenticación y registro.
- iii. Los controles deberán hacerse en todas las capas lógicas de la red.

**b. Seguridad de los servicios de la RED:**

- i. Todos los servicios de red deberán contemplar mecanismos de seguridad, niveles de servicios y requisitos de gestión identificados.

**c. Separación en las redes:**

- i. Las redes de comunicación deberán ser segmentadas por criterios de uso, usuario final, dispositivos conectados, etc., de modo que se puedan gestionar adecuadamente las mismas.
- ii. Las comunicaciones inalámbricas deben realizarse utilizando como mínimo un mecanismo de autenticación y encriptación.
- iii. Queda prohibida la conexión a la red de datos y de telefonía de la ONP, de cualquier dispositivo móvil que pertenezca al personal.

**8.7.4. Transferencia de Información****a. Lineamientos y procedimientos de transferencia de información**

- i. Se deberán implementar mecanismos que regulen los diferentes tipos de transferencia de datos, ya sea a través de la red de comunicaciones o a través de dispositivos de almacenamiento.
- ii. Se deberán establecer controles de mensajería física para que durante el transporte se verifique que la información no fue accedida por alguien no autorizado.
- iii. Se deberán establecer protocolos seguros para el tránsito de la información hacia la empresa que va a recibir alguna información.

**b. Acuerdos sobre transferencia de información**

- i. El propietario de la información en coordinación con la OTI establecerá criterios de seguridad para el intercambio de



información, utilizando medio seguros, lugares seguros, tiempos y periodos apropiados.

**c. Mensajería electrónica**

- i. Se deberán mantener actualizados los documentos normativos referidos al uso los servicios de mensajería electrónica, de modo que se preserve la confidencialidad de la información de acuerdo al nivel definido.
- ii. La OTI es el órgano encargado de la administración del correo electrónico de la entidad asegurando su continuidad operativa, manteniendo actualizadas las cuentas de correo, tomando las medidas de seguridad contra virus u otros y controlando el uso indebido de las cuentas de correos por parte del personal estableciendo las normas y/o procedimientos que regulen este Lineamiento, disponiéndose los controles con herramientas informáticas que garanticen el cumplimiento del mismo.

**d. Acuerdos de confidencialidad:**

- i. La OTI revisará periódicamente los acuerdos de confidencialidad asociados a la transferencia de información en los diferentes servicios.

**8.8. LINEAMIENTOS DE ADQUISICIÓN, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS**

**8.8.1. Objetivo**

Asegurar que todos los sistemas de información actuales y nuevos incluyan requerimientos de seguridad para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que manejan.

**8.8.2. Alcance**

Este grupo de lineamientos se aplica a todos los sistemas de información actuales y futuros bajo la administración de la ONP, bajo la supervisión de la OTI.

**8.8.3. Requerimientos de seguridad en las aplicaciones**

- a. La seguridad deberá ser considerada en la fase de definición de requerimientos de una nueva aplicación, es decir antes de la adquisición de un sistema nuevo.
- b. La OTI, deberá evaluar los riesgos en el desarrollo, implementación y mantenimiento de las nuevas aplicaciones respecto a los sistemas de información actuales para determinar algún control de seguridad necesario.
- c. Los requerimientos de seguridad en las aplicaciones estarán orientados al cumplimiento de estándares, normas técnicas y buenas prácticas en el desarrollo de sistemas.





**8.8.4. Aseguramiento de servicios de aplicación en redes públicas**

- a. Se deberá asegurar y fortalecer la publicación de servicios externos, para prevalecer la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
- b. Las aplicaciones publicadas por la ONP deberán protegerse contra todo tipo de ataques externos, evitando así la interrupción y denegación de los servicios

**8.8.5. Proteger las transacciones de servicios de aplicaciones**

- a. Se deberán aplicar las mejores prácticas tecnológicas de enrutamiento, aislamiento, denegación y comunicaciones encriptadas para las transacciones de servicios de aplicaciones de la ONP.
- b. Las comunicaciones entre aplicaciones y la consulta del usuario a la aplicación deberán realizarse bajo protocolos de comunicación segura. De ser demasiado restrictiva y que no se dé una comunicación fluida, deberá de ser analizada por la OTI y si en caso amerite afinar ciertos parámetros, se tomará ciertas consideraciones del caso.

**8.8.6. Lineamiento de desarrollo seguro**

- a. La OTI deberá establecer normas y lineamientos para el desarrollo de software y así como para la aplicación de sistemas a los desarrollos dentro de la organización.
- b. La OTI definirá los estándares de programación sobre los cuales se deberán incluir buenas prácticas de codificación para disminuir las vulnerabilidades de seguridad.
- c. La OTI definirá un estándar para el tratamiento de los módulos de administración de accesos y perfiles de los sistemas.

**8.8.7. Procedimientos de control de cambios del sistema**

- a. Se debe mantener actualizado la normativa referida a la gestión de cambios en los sistemas y aplicaciones de la ONP. El procedimiento deberá incluir como mínimo:
  - i. Lista de personas autorizadas a solicitar cambios
  - ii. Tipos de cambios (menor, mayor)
  - iii. Niveles de autorización de los cambios
  - iv. Actualización de documentación
  - v. Control de Versiones

**8.8.8. Revisión técnica de las aplicaciones tras efectuar cambios en el sistema operativo**

- a. La OTI definirá guías y procedimientos para la instalación y actualización del software operativo y de las aplicaciones de la ONP. Estas guías y procedimientos deberán ser usadas por el personal autorizado para dicho fin.
- b. Luego de la actualización de algún sistema, la OTI coordinará una revisión técnica de los resultados para medir el impacto de los cambios en la ONP. El resultado será documentado como parte de la Gestión de la Seguridad y será comunicado a las instancias correspondientes.



- c. La actualización de los componentes de cualquier aplicación o del sistema operativo será realizada únicamente por el personal autorizado de la OTI siguiendo los mecanismos establecidos en los procesos de la OTI.

#### 8.8.9. Restricciones de cambios en los paquetes de software

- a. Todos los programas fuente, incluidos los comandos de acceso directo a las bases de datos y servidores de aplicaciones y sus correspondientes librerías que conformen un sistema de información, deberán tener un acceso restringido al personal de la OTI. Está prohibida su divulgación fuera de la OTI, salvo permiso expreso de dicho órgano y/o por razones de servicios de soporte de contratistas externos.

#### 8.8.10. Principios de ingeniería de un sistema seguro

- a. La OTI deberá establecer y aplicar metodologías, principios, estándares y/o mejores prácticas, donde se permita analizar, diseñar, desarrollar e implementar sistemas seguros.

#### 8.8.11. Entorno de desarrollo seguro

- a. La OTI deberá implementar y proporcionar espacios e infraestructura segura para desarrollar, testear, desplegar e integrar sistemas a todo lo largo del ciclo de vida de desarrollo de software.
- b. Los entornos de desarrollo deberán apoyarse y tomar en cuenta las medidas de seguridad ya indicadas en los lineamientos desarrollados en la presente directiva vinculados a la gestión de accesos, copias de seguridad, comunicaciones seguras, registro y supervisión.

#### 8.8.12. Desarrollo externalizado

- a. En caso que el desarrollo de un sistema, aplicación o algún módulo, no sea realizado por personal de la ONP, para efectos de su implementación, la OTI tomará las medidas de protección respecto a la confidencialidad, propiedad del código fuente y derechos de autor a través de los canales correspondientes.

#### 8.8.13. Pruebas de funcionalidad durante el desarrollo de los sistemas

- a. El ingreso de datos debe ser validado por la aplicación para asegurar que sea un dato correcto y consistente con la información a procesar.
- b. En caso, el ingreso de datos sea a través de otras aplicaciones, deben implementarse chequeos de validación en la transmisión o en el procesamiento interno de la aplicación para detectar cualquier corrupción de la información.
- c. La salida de datos en una aplicación también debe ser validada, para asegurar que la información sea correcta y pertinente para el usuario.

#### 8.8.14. Pruebas de Aceptación

- a. Cualquier cambio mayor sólo deberá ser implementado si se ha pasado por un análisis previo, que incluye una evaluación de los riesgos, tener

documentado un plan detallado de pruebas y un plan de restauración a la condición anterior.

#### 8.8.15. Protección de Datos de Pruebas

- a. Los datos e información de producción no deben ser copiados en los entornos de desarrollo y prueba. La información de los ambientes de desarrollo y prueba deberán ser transformada lógica y coherentemente para no exponer la información del ambiente de producción.
- b. Los sistemas de información, deberán exhibir mensajes de identificación apropiados para identificar si los usuarios han ingresado a los ambientes de desarrollo prueba o producción, con el fin de reducir el riesgo por error.
- c. Los datos de pruebas de los ambientes de desarrollo, pruebas y producción deben ser protegidos y controlados. Los datos no pueden ser utilizados fuera de la ONP, salvo autorización expresa de la jefatura de la OTI, y coordinado previamente con el Usuario Líder de las aplicaciones.

### 8.9. LINEAMIENTOS DE RELACIONES CON TERCEROS

#### 8.9.1. Objetivo

Lineamientos para asegurar la protección de los activos de información de la organización a que tienen accesos terceros.

#### 8.9.2. Alcance

- a. Este lineamiento aplica a todos los servicios de comunicación que la ONP utiliza en la actualidad y exista la necesidad de controles criptográficos, así como cualquier servicio que se contrate, adquiera, desarrolle o implemente, sin importar el lugar donde se encuentren los servicios y/o sistemas.

#### 8.9.3. Lineamientos Seguridad de Información con las relaciones con el proveedor

- a. Los órganos y equipos de trabajo de la ONP y la OTI deberá establecer disposiciones en materia de seguridad de información relacionadas a los servicios con terceros, a fin de mitigar los riesgos de seguridad de manera que estos sean brindados de manera segura y eficiente.
- b. Cuando el negocio requiera el acceso de terceros, se deberá realizar una evaluación del riesgo para determinar sus implicaciones sobre la seguridad y las medidas de control que se requieren. Estas medidas de control deberían incluirse en el contrato con la tercera parte.

#### 8.9.4. Gestión de la prestación del servicio de terceros

- a. En los términos de referencia de los servicios deben especificarse las obligaciones en el marco de la seguridad de la información que debe cumplir el tercero, así como la responsabilidad asociada a la implementación de los controles relacionados.



- b. La ONP se reserva el derecho de revisar regularmente los registros de auditoría y solicitar reportes de seguridad para verificar el cumplimiento de los acuerdos de los contratos respecto a la protección de la información.
- c. El personal de la OTI, en coordinación con el Gestor de Seguridad de la Información, en función al riesgo que podría generar para los sistemas en la ONP, evaluará la procedencia de cualquier cambio a realizar por el contratista en la prestación del servicio (equipos, software, sistemas, personal o condiciones de operación).
- d. Los incidentes de seguridad ocurridos durante la prestación de servicios por terceros deberán ser comunicados al Gestor de Seguridad de la Información para el tratamiento correspondiente según el nivel de sensibilidad.

#### 8.10. LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DE LOS INCIDENTES DE SEGURIDAD DE INFORMACION

##### 8.10.1. Objetivo

Asegurar que todos los eventos o debilidades asociados con la seguridad de información, sean comunicados oportunamente por el personal afectado a los responsables de seguridad.

##### 8.10.2. Alcance

Este lineamiento abarca a todo dato y/o información utilizada en la ONP para el desarrollo de sus actividades y es aplicable, obligatoriamente, a todo el personal de servicios involucrados en la utilización de la información, y a los recursos de información que los soportan.

##### 8.10.3. Gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras

- a. Las acciones a seguir, responsabilidades y escalamientos que se deriven de la atención de un incidente de seguridad deberán ser definidos en procedimientos formales.
- b. La OTI definirá las acciones conducentes para llevar el control correspondiente de los incidentes de seguridad de la información en la ONP.
- c. Los controles deberán incluir las responsabilidades sobre la gestión y atención de los incidentes.
- d. El personal está en la obligación de reportar lo más pronto posible cualquier evento o debilidad de seguridad en los activos.
- e. La gestión de incidentes de seguridad de la información debe incluir, como mínimo, las siguientes actividades:
  - i. Recepción y registro del incidente
  - ii. Clasificación y valoración del impacto
  - iii. Priorización de la atención
  - iv. Escalamiento del incidente
  - v. Resolución del incidente
  - vi. Gestión de problemas
  - vii. Elaboración de informe





- f. La OTI deberá implementar protocolos de acción respecto a la identificación, recolección, adquisición y preservación de la evidencia en previsión de tomar alguna acción legal o administrativa contra el personal involucrado. Estas definiciones deberán realizarse con el apoyo de la ORH y la OAJ. El resguardo de esta evidencia será derivado a la OAJ cuando la investigación lo amerite.
- g. Se debe mantener y usar una base de conocimiento con información relacionada sobre nuevas vulnerabilidades, información de los servicios habilitados y experiencias con incidentes anteriores.
- h. Cuando un incidente de seguridad involucre la vulneración de datos personales, se deberá informar al titular de datos personales afectado sobre el detalle del mismo y las acciones correctivas efectuadas, acorde a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

#### 8.11. LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

##### 8.11.1. Objetivos

- a. Responder ante las interrupciones de las actividades de la ONP y proteger los procesos críticos ante los efectos de una falla mayor por problemas relacionados a la seguridad de la información.
- b. Minimizar el impacto en la organización y recuperarse de una pérdida de los activos de información principales de información por un desastre (desastre natural, incendio, inundación, acciones deliberadas, etc.), asegurando la recuperación en tiempos tolerables para la ONP.

##### 8.11.2. Alcance

Este lineamiento aplica a todos los sistemas de información que soportan a los procesos críticos dentro del Centro de Cómputo principal de la ONP.

##### 8.11.3. Información general

- a. Los planes para la continuidad de las operaciones de una organización son los siguientes, siendo el más importante para el caso de la ONP el Plan de Recuperación ante Desastres.
  - i. **Plan de Contingencia Tecnológica:** planes orientados a recuperar componentes específicos de la red, por ejemplo planes de contingencia de comunicaciones, de servidores, de red LAN, etc.
  - ii. **Plan de Recuperación ante Desastres:** su objetivo es la recuperación de los principales activos de información que soportan a los procesos críticos de la ONP en un sitio externo de respaldo ante la eventualidad de un desastre mayor. Su alcance comprende lo referido a Tecnologías de la Información.
  - iii. **Plan de Continuidad Operativa:** incluye la recuperación de las actividades principales de la ONP, identificando los requerimientos mínimos en términos de logística, personal y sistemas de información. En el siguiente gráfico se muestra la jerarquía de estos planes.





#### 8.11.4. Lineamiento Continuidad de la Seguridad de la Información

- a. Todos los procesos de la ONP, deben contener un análisis de continuidad ante una contingencia tecnológica, incluyendo los requerimientos de seguridad respecto a la protección de la confidencialidad, integridad y sobretodo de la disponibilidad de su información, lo cual debe estar descrito en el manual del proceso.
- b. Los órganos y equipos de trabajo de la ONP deberán identificar todos los activos de información que soportan a los procesos críticos, así como su impacto en las operaciones, ante la eventualidad de su indisponibilidad más allá de los tiempos tolerables para la ONP.
- c. Los órganos y equipos de trabajo de la ONP informarán sus requerimientos de respaldo. Los órganos y equipos, según su competencia, evaluarán la factibilidad de la atención de los requerimientos a través de equipamiento redundante, contratos de mantenimiento y de soporte técnico, Centro de Cómputo alterno, pólizas de seguro, fondo de respaldo financiero y logístico, así como protección del personal como medidas preventivas ante la eventualidad de un desastre mayor que imposibilite las operaciones dentro de las oficinas principales. Como resultado se elaborará un informe técnico con las recomendaciones para su evaluación correspondiente.
- d. El Gestor de Seguridad de la Información, identificará los posibles eventos que puedan causar una indisponibilidad de los servicios Tecnologías de Información, a través de un análisis de impacto, evaluando su probabilidad e impacto y las consecuencias para la seguridad de la información.
- e. Se manejarán estándares para desarrollar, mantener y documentar los planes de contingencia tecnológica como también los planes de recuperación ante desastres.
- f. En el desarrollo de los planes de contingencia, de recuperación ante desastres se identificarán expresamente:
  - i. Los activos de información protegidos por el plan
  - ii. Los responsables de activar, ejecutar y restaurar
  - iii. Los procedimientos para la activación, ejecución y finalización del plan
  - iv. Los procedimientos operativos de recuperación
  - v. Las pruebas y planes de mejora
- g. Ante un desastre y según las responsabilidades asignadas en los planes de contingencia tecnológica y recuperación ante desastres, el personal, haciendo uso de sus habilidades, está en la obligación de asistir a los



procesos de recuperación y restauración de las actividades normales de la ONP.

- h. Los responsables de los órganos de la ONP deberán incluir en los términos de referencia, para cada uno de los servicios contratados, las acciones a realizar y el compromiso del servicio en caso de un desastre.
- i. Los responsables de los órganos de la ONP, según corresponda, supervisarán que los planes de contingencia tecnológica de componentes de la red, los planes de recuperación ante desastres y el plan de continuidad de las operaciones se revisen cada año para garantizar su vigencia.
- j. La OTI definirá la estrategia de pruebas anual de los planes, entre las cuales pueden existir:
  - i. Pruebas de componentes tecnológicos (servidores, sistemas, redes, etc.).
  - ii. Pruebas de escritorio (revisiones de los planes en reunión de focus group).
  - iii. Pruebas reales (pruebas de todos los componentes).

En cada prueba se redactará un informe para la actualización y mejora de los planes vigentes, haciendo de conocimiento a la Oficina de Gestión de Riesgos.

#### 8.11.5. Redundancias

- a. Los órganos que sean responsables del tratamiento y procesamiento de la información, deberán de analizar y planificar la implementación de sistemas, infraestructura, locaciones, facilidades, insumos, y recursos humanos que soporten, prevean y conmuten de la manera más eficaz y que no contengan puntos de falla y así preservar la disponibilidad y continuidad de las instalaciones de procesamiento de información.
- b. Los sistemas, infraestructura y locaciones redundantes no deben de estar ubicados físicamente en el mismo espacio, área, edificio o perímetro de 400 mt. lineales. Se deben establecer lugares inclusive fuera de la misma jurisdicción que cumplan con estándares de seguridad (físico y lógico) y calidad.

### 8.12. LINEAMIENTOS DE CUMPLIMIENTO

#### 8.12.1. Objetivo

- a. Asegurar el cumplimiento de los lineamientos y normativa de seguridad de información en la ONP.
- b. Establecer lineamientos de seguridad para la protección de datos personales recolectados, tratados y/o almacenados por la ONP en cumplimiento de sus funciones.
- c. Cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

#### 8.12.2. Alcance

- a. Está comprendido en el alcance de este lineamiento todo el personal que por algún motivo de actividad laboral tenga acceso a los activos de información de la ONP. Se incluyen también los activos de información



que requieran contratos de licenciamiento de uso de activos de información y procesos por parte de terceros.

- b. Este lineamiento también aplica para al tratamiento de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de la ONP, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional.

#### 8.12.3. Cumplimiento de los requisitos legales y contractuales

- a. La infraestructura de información (sistemas, lineamientos, procesos, etc.) sólo deberá ser usada para los propósitos, fines y objetivos de la ONP.
- b. El personal se somete a las medidas administrativas y acciones legales, conforme a lo que establece el Reglamento Interno para los Servidores de la ONP y el marco contractual para los contratistas que se deriven del incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente documento.
- c. La ORH deberá promover la concientización para el cumplimiento de la Ley de derechos de autor y propiedad intelectual, respetando así las leyes vigentes y decretos legislativos.
- d. La OTI deberá de aplicar controles sobre las instalaciones de software autorizado y productos bajo licencia, asimismo mantendrá los documentos que acrediten la propiedad de licencias como los manuales, llevando el control respectivo.
- e. La OTI deberá establecer los lineamientos de mantenimiento y de eliminación de software, así como de su transferencia a terceros.

#### 8.12.4. Protección de Datos y Privacidad de la Información Personal

##### a. Principios rectores aplicables al tratamiento de datos personales

En la ONP, la protección de los datos de carácter personal se rige por una serie de principios rectores que serán la base de los procesos internos relacionados al tratamiento de los datos personales.

##### i. Consentimiento

El tratamiento de datos personales en la ONP, sólo puede hacerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos, tratados o divulgados sin autorización del titular salvo mandato legal o judicial que supla el consentimiento del titular de los datos personales.

##### ii. Finalidad

La recolección, tratamiento y/o almacenamiento de datos personales en la ONP obedece a una finalidad determinada y legítima acorde con sus funciones, la cual es informada de manera precisa, concreta y previa al titular de los datos para que éste exprese su consentimiento informado.

##### iii. Legalidad

En la ONP, el tratamiento de los datos personales se hace conforme a lo establecido en la Ley N°29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

##### iv. Calidad

Es de preocupación para la ONP, que los datos personales que recolecta sean veraces, completos, comprobables, comprensibles y





actualizados. Está prohibido el tratamiento de datos parciales o incompletos.

v. **Proporcionalidad**

El tratamiento de datos personales en la ONP, se realizará de acuerdo a los lineamientos normativos y se delimita exclusivamente por la finalidad que ameritó su recolección.

vi. **Seguridad**

La ONP adoptará medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales. Estas medidas están implementadas de acuerdo al tratamiento que reciben los datos y al nivel de sensibilidad que presentan.

vii. **Disponibilidad de recurso**

La ONP garantizará que los titulares de los datos personales dispongan de las vías administrativas o jurisdiccionales necesarias para reclamar y hacer valer sus derechos, cuando estos sean vulnerados por el tratamiento de sus datos personales.

b. **Derechos de los titulares de los datos personales tratados en la ONP**

La ONP realizará el tratamiento de datos personales que provienen de diversas categorías de titulares, tales como:

- I. Personal institucional
- II. Contratistas (Bienes y servicios)
- III. Clientes (Asegurados y Pensionistas)
- IV. Ciudadanía en general

Dichos titulares de datos personales podrán ejercer los siguientes derechos, siendo prioridad de la ONP su cumplimiento:

i. **Derecho de Información**

El titular de los datos personales tiene derecho a ser informado, previamente a su recolección, sobre los siguientes aspectos respecto a sus datos:

- Finalidad para la cual son recolectados
- Banco de datos personales que los almacenará
- Identidad del titular del banco de datos y el encargado del tratamiento, de presentarse ambos roles
- El carácter obligatorio o facultativo de los datos a ser presentados
- Mecanismos de transferencia de los datos, de ser el caso
- Tiempos de almacenamiento
- Posibilidad de ejercer los derechos que la ley concede respecto a los datos registrados.

ii. **Derecho de acceso**

Es el derecho de solicitar toda la información concerniente a sus propios datos personales, al tratamiento aplicado a los mismos, a la finalidad de recolección, a la ubicación de los bancos donde se almacena y las comunicaciones realizadas respecto a ellos.

iii. **Derecho de actualización, inclusión, rectificación y supresión**

El titular de los datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión y rectificación de sus datos, cuando estos sean parcial o



totalmente inexactos, incompletos o cuando se haya incurrido en error o falsedad.

En el caso de la supresión de los datos personales, la ONP se somete a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su modificatoria.

iv. **Derecho de oposición**

El titular de los datos personales puede oponerse al tratamiento de los mismos, siempre que por ley no se disponga lo contrario y existan motivos legítimos y fundados.

v. **Derecho al tratamiento objetivo**

El titular de datos personales tiene derecho a no verse sometido a una decisión con efectos jurídicos sobre él, sustentada únicamente en un tratamiento de datos personales destinado a evaluar determinados aspectos de su personalidad o conducta, salvo que ello ocurra en el marco de una negociación, celebración o ejecución de un contrato o en los casos de evaluación con fines de incorporación laboral a la ONP, de acuerdo a ley.

vi. **Derecho a la tutela**

La ONP garantiza la atención a los titulares de los datos personales ante cualquier requerimiento, en ejercicio de los derechos contemplados en la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento. Asimismo, la ONP reconoce a la Dirección General de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia, como la autoridad máxima en materia de protección de datos personales a nivel nacional y se somete a las disposiciones que ésta dictamine conforme a ley.

c. **Limitaciones para el ejercicio de los derechos**

La ONP se reserva el derecho de denegar al titular de datos personales los derechos de acceso, supresión y oposición ante los siguientes escenarios:

- i. Protección de derechos e intereses de terceros
- ii. Acciones judiciales o administrativas vinculadas al cumplimiento de obligaciones tributarias o previsionales
- iii. Investigaciones penales
- iv. Verificación de infracciones administrativas
- v. Cuando la ley lo disponga

d. **Disposiciones de la ONP respecto a los roles en la protección de datos personales**

La ONP, enmarcada en el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos personales, define dos roles: El Titular del banco de datos personales, el responsable del tratamiento.

Según el rol determinado, la ONP velará por el cumplimiento de las siguientes disposiciones:



**I. Titular del banco de datos personales**

Asumido por la ONP como entidad pública, tiene las siguientes obligaciones:

- a. Informar oportunamente al titular de datos personales sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten, salvo las excepciones establecidas por ley.
- b. Almacenar los datos personales de manera que se garantice al titular de datos personales, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data dentro de los plazos establecidos por ley.
- c. Recopilar datos personales que sean actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados, con relación a finalidades determinadas, explícitas y lícitas para las que se hayan obtenido.
- d. No recopilar datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- e. Solicitar y conservar, según lo estipulado en la legislación vigente, copia y/o evidencia del consentimiento otorgado por el titular de datos personales.
- f. Suprimir y sustituir o, en su caso, completar los datos personales objeto de tratamiento cuando tenga conocimiento de su carácter inexacto o incompleto, sin perjuicio de los derechos del titular al respecto.
- g. Velar porque los bancos de datos personales sean tratados bajo efectivas medidas de seguridad para impedir su adulteración, pérdida o acceso no autorizado.
- h. Informar oportunamente al órgano delegado para el tratamiento correspondiente, las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que se ejecuten los ajustes pertinentes.
- i. Exigir al órgano delegado para el tratamiento, en todo momento, el respeto de las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular de datos personales.
- j. Auditar periódicamente el cumplimiento de la Ley N° 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, por parte de los destinatarios de la presente Lineamiento.
- k. Registrar, modificar o revocar la inscripción de los bancos de datos personales en la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia.
- l. Informar a la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales y/o titulares de datos personales cuando se presenten violaciones a las medidas de seguridad sobre los datos.

**II. Responsable del Tratamiento**

Personal designado por la ONP para realizar el tratamiento de los datos personales. Puede ser ejecutado por un órgano interno o mediante servicios brindados por contratistas (encargado), cumpliendo lo siguiente:

- a. No realizar el tratamiento de datos para una finalidad diferente a la definida por el titular del banco de datos personales.



- b. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- c. Conservar los datos personales bajo las condiciones de seguridad dispuestas en la presente directiva para preservar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- d. Informar oportunamente al titular del banco de datos personales, a través del Gestor de Seguridad de la Información, sobre los incidentes de seguridad presentados en el tratamiento de los datos, implementando mecanismos que permitan identificar el detalle del evento suscitado.

**e. Medidas de seguridad para la protección de datos personales**

Producto de los lineamientos definidos en el presente documento, la ONP adoptará una serie de medidas de seguridad orientadas a proteger la información bajo su responsabilidad, incluyendo por consiguiente, los datos personales. Sin embargo, es oportuno precisar las siguientes medidas específicas que deben aplicarse inequívocamente sobre el tratamiento de los datos, encontrándose alineadas con lo dispuesto en los apartados anteriores:

- i. Para los sistemas informáticos que manejen bancos de datos personales:
  - a. Gestión de accesos y privilegios, respetando los lineamientos detallados en el numeral 8.3 Lineamientos de Control de Acceso incluidos en el presente documento.
  - b. Control de registros que provean evidencia sobre las interacciones con los datos.
- ii. Los ambientes y espacios físicos donde se procese, almacene o transmita datos personales deben operar bajo estrictas medidas de seguridad que permitan evitar potenciales daños a las instalaciones y prevenir accesos no autorizados.
- iii. La OTI efectuará copias de respaldo de los bancos de datos personales, además deben implementarse procedimientos de restauración que permitan garantizar la integridad de los datos y su disponibilidad oportuna.
- iv. La transferencia lógica o electrónica de los datos personales hacia ambientes externos a la ONP, se realizará bajo las condiciones de seguridad necesarias para garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- v. El traslado de información que contenga datos personales será efectuado adoptando las medidas pertinentes para impedir el acceso o manipulación de personal no autorizado.
- vi. La eliminación de los medios que contengan datos personales se realizará bajo medidas estrictas de seguridad, de forma que se evite el acceso a la información contenida en los mismos o su recuperación posterior. La acción descrita deberá ser efectuada por el encargado del tratamiento de la información en coordinación con el Gestor de Seguridad de Información.



**8.12.5. Protección de los registros de la ONP y controles criptográficos**


- a. Los registros de la organización se deberán almacenar de forma segura, teniendo en cuenta la clasificación de la información (registros contables, registros de bases de datos, registros de auditoría, etc.), y sus niveles de confidencialidad (público, restringido y confidencial).
- b. El Gestor de Seguridad de la Información, en coordinación con los responsables de los órganos y propietarios de la información, definirá los controles de protección para los registros importantes de la ONP, así como los procedimientos para su tratamiento y eliminación.
- c. La información de la ONP deberá protegerse por un periodo de 10 años, mientras que el resto de los registros deben protegerse por lo menos 5 años, según el Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación.
- d. Se deberá implantar los controles y medidas apropiadas para evitar la pérdida, destrucción o falsificación de los registros y la información esencial de la Institución.
- e. La OTI deberá analizar y evaluar la inclusión de un estándar de uso de controles criptográficos en las aplicaciones para la entidad. Este estándar debe contener el detalle respecto al algoritmo, tamaño, gestión de las llaves, el soporte de las técnicas de encriptación y el alcance del mismo según el tipo de aplicación.
- f. La OTI definirá la gestión de las llaves de encriptación incluyendo la protección contra modificación, pérdida y destrucción. Las llaves secretas o privadas o llaves maestras que se generen deberán estar bajo la custodia de la OTI.
- g. El contenido de los acuerdos de nivel de servicio o de los contratos con terceros de servicios criptográficos (por ejemplo una autoridad certificadora) debería cubrir los aspectos de las obligaciones, fiabilidad de los servicios y tiempos de respuesta para su suministro.

**8.12.6. Revisiones de la seguridad de la información**

- a. Las revisiones independientes de la seguridad de la información serán realizadas en la ONP, los cuales deben de realizarse una vez al año y será ejecutado por un tercero. Los responsables del seguimiento de dichas acciones serán el Gestor de la Seguridad de la Información y del encargado en el órgano o equipo de trabajo responsable del proceso.
- b. La OTI en su plan de revisiones deberá evaluar el cumplimiento de los lineamientos y normativas de seguridad, al menos una vez al año la efectividad de los lineamientos de seguridad de la información y deberá impulsar los cambios correspondientes de ser necesarios, lo que será ejecutado por el Gestor de la Seguridad de la Información o quien éste designe, y el resultado obtenido de las revisiones será evidenciado en un informe dirigido a Jefatura OTI. El seguimiento de este cumplimiento será efectuado por el encargado del órgano o equipo de trabajo en el alcance de la revisión y por el Gestor de Seguridad de la Información.
- c. Dentro del plan de revisiones de la OTI, se efectuará la revisión de cumplimiento técnico por lo menos una vez al año. Dicho seguimiento estará a cargo de la OTI y la supervisión del servicio en el alcance de la revisión.
- d. Es responsabilidad del supervisor de los servicios velar por su cumplimiento e implementación



**9. CAMBIOS A LA VERSION ANTERIOR**

- 
- a. De acuerdo a lo señalado por el Órgano de Control Institucional, en el párrafo b) del numeral 8.12.6, se ha precisado la entrega de un informe de las revisiones de cumplimiento de los lineamientos y normativas de seguridad de información.
  - b. Se ha modificado el literal d) del numeral 8.2.6 y el literal c) del numeral 8.11.4 en base a las recomendaciones de la Oficina de Gestión de Riesgos.
  - c. Se actualizó la codificación de los formatos.

**10. DISPOSICION FINAL**

Dejar sin efecto la directiva "Lineamientos de Seguridad de la Información" (DIR-OTI-02/02)



## 11. FORMATOS

## DIR-02/01-A Compromiso de Confidencialidad

<b>ONP</b> <small>Oficina de Normalización Provisional</small>	<b>COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD</b>	Versión: 1.0
INTERNO	FORMATO	Fecha de formato:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI  
 N° \_\_\_\_\_, Trabajador de la Institución \_\_\_\_\_  
 Con R.U.C. \_\_\_\_\_  
 Encargado de efectuar labores de \_\_\_\_\_  
 en el marco del contrato de servicio N° \_\_\_\_\_, me comprometo a no difundir a terceros información de la ONP, a la que pueda tener acceso durante el periodo del servicio. En caso de incumplimiento de lo indicado, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

Asimismo, me comprometo a no revelar información oral, escrita, secretos industriales relacionados con los productos, servicios, políticas o prácticas de negocio, políticas de la seguridad de la información de la ONP u otros. En caso que incumpliera con cuales quiera de las obligaciones estipuladas en esta cláusula, la Oficina de Normalización Provisional estará en potestad de iniciar todas las acciones judiciales o extrajudiciales necesarias para resarcirse del perjuicio. Esta obligación se hace extensiva inclusive hasta los dos años después del retiro del trabajador de la empresa contratada.

Lima, \_ de \_\_\_\_\_ del 201\_.

FIRMA (igual a DNI)

Nombre completo


DNI:

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.

Pág. 1 de 1



**DIR-02/01-B Cumplimiento de Políticas de Seguridad de Información**

	DECLARACION JURADA – CUMPLIMIENTO DE POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	Versión: 1.0
INTERNO	FORMATO	Fecha de formato:

**DECLARACION JURADA**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con DNI  
N° \_\_\_\_\_, que a la fecha desempeño el cargo de  
\_\_\_\_\_, en el marco de del contrato Nro.  
\_\_\_\_\_, **DECLARO** lo siguiente:

**Primero:**

- Haber comprendido la Directiva "Lineamientos de Seguridad de la Información" (DIR-02/01).

**Segundo:**

- Cumplir con las cláusulas que apliquen de la Directiva indicada en el primer punto.

**Tercero:**

- En caso incumpliera alguna de las cláusulas de la Directiva de la indicada en el primer punto, la institución se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes en caso apliquen.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201\_\_.

\_\_\_\_\_  
FIRMA (igual a DNI)

Nombre completo

DNI:

Este documento contiene información de propiedad de la ONP. Está prohibida su distribución o copia fuera de la gestión documentaria de ONP. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la última publicada; si este documento es una copia impresa, verifique la validez contra la lista maestra. De no ser válido, destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no autorizado.

**Pág. 1 de 1**





## II. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

### A. CAPACIDAD LEGAL HABILITACIÓN

#### **Requisitos:**

El postor debe contar con la Concesión, Resolución, Decreto u otro documento legal que autoriza el servicio postal vigente en el ámbito de operación requerido (internacional) aprobado la Dirección General de Programas y Proyectos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente.

#### *Importante:*

*De conformidad con la Opinión N°186-2016/DTN, la habilitación de un postor, está relacionada con cierta atribución con la cual debe contar el postor para poder llevar a cabo la actividad materia de contratación, este es el caso de las actividades reguladas por normas en las cuales se establecen determinados requisitos que las empresas deben cumplir a efectos de estar habilitadas para la ejecución de determinado servicio o estar autorizadas para la comercialización de ciertos bienes en el mercado.*

#### **Acreditación:**

Copia del contrato de concesión, Resolución, Decreto u otro documento legal que autoriza la prestación del servicio postal y de la Resolución Directoral que aprueba la concesión postal expedida por la Dirección General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones o entidad competente otorgada al Courier.

#### *Importante:*

*En el caso de consorcios, cada integrante del consorcio que se hubiera comprometido a ejecutar las obligaciones vinculadas directamente al objeto de la convocatoria debe acreditar este requisito.*

### B. CAPACIDAD TÉCNICA

#### **B.1 INFRAESTRUCTURA ESTRATÉGICA**

#### **Requisitos:**

Contar con por lo menos un (1) local en la ciudad de Lima y/o de la Provincia Constitucional del Callao que cuente con un área mínima de 72 m<sup>2</sup>.

#### **Acreditación:**

Copia de documentos que sustenten la propiedad, la posesión, el compromiso de compra venta o alquiler u otro documento que acredite la disponibilidad de la infraestructura estratégica requerida.

## C. EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD

### **Requisitos:**

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 1, 000 000.00 (Un millón 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes:

- Servicios de mensajería local y nacional y/o
- Servicio postal y/o
- Courier local y nacional y/o
- Encomienda y/o
- Paquetería o carga y/o
- Servicios de Notificación de documentos a nivel nacional.

### **Acreditación:**

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>3</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el Anexo indicado en las bases referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.

---

<sup>3</sup> Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:

“... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado”

(...)

“Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término “cancelado” o “pagado”] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia”.

En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.

Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”, debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso de que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso de que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentadora correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de otra persona jurídica como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo indicado en las bases.

Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo indicado en las bases referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.

*Importante:*

- *Al calificar la experiencia del postor, se debe valorar de manera integral los documentos presentados por el postor para acreditar dicha experiencia. En tal sentido, aun cuando en los documentos presentados la denominación del objeto contractual no coincida literalmente con el previsto en las bases, se deberá validar la experiencia si las actividades que ejecutó el postor corresponden a la experiencia requerida.*
- *En el caso de consorcios, solo se considera la experiencia de aquellos integrantes que se hayan comprometido, según la promesa de consorcio, a ejecutar el objeto materia de la convocatoria, conforme a la Directiva “Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado”.*