

comite de calidad(e)

ACTA N° 000001-2018-CC

SUMILLA: REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD ELECTORAL-PRIMER TRIMESTRE 2018:

LUGAR Y FECHA:

En Lima, el 10 del mes de abril del 2018, en la Sala de Reuniones N°1, de la Jefatura Nacional de la ONPE (Piso 14 Sede Central - ONPE) a las 11:30 horas, se reúnen los servidores de la Institución.

ASISTENCIA Y QUÓRUM:

Se encuentran presentes:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ÓRGANO / ENTIDAD
Alfredo Mora Ito	Presidente	Gerencia General (e) / Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
Ivan Pereyra Villanueva	Secretario	Gerencia de Gestión de la Calidad
Julberth Medina Eguía	Miembro	Gerencia de Supervisión y Fondos Partidarios
Ricardo Pajuelo Bustamante	Miembro	Secretaria General
Daniel Rojo Mansilla	Miembro	Gerencia de Organización Electoral y Coordinación Regional
Frank Guzmán Castillo	Miembro	Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
Roxana Villanueva Rodríguez	Miembro	Gerencia Corporativa de Potencial Humano
Elías Domínguez López	Miembro	Gerencia de Información y Educación Electoral
Pedro Picoy Aylas	Miembro	Asesor de Jefatura Nacional
Ekaterina Bezzubikoff Brignole	Representante de la GAD	Gerencia de Administración
Yerselin Castillo Quispe	Representante de la GPP	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Luis Uribe López	Representante de la GPP	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Rolando Ruiz Llatance	Representante de la GGE	Gerencia de Gestión Electoral
Adelmo Cancino Cancino	Representante de la GGE	Gerencia de Gestión Electoral
Juan Hervas Olver	Representante de la OSDN	Gerencia de Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
Iris Tinoco Casallo	Representante de la GCRC	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas

AGENDA DEL DÍA:

Realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Calidad Electoral bajo la norma ISO17582:2014, según el cuadro N°1:

Cuadro N°1 de Correspondencia de los procesos de ISO/TS 17582:2014 y los procesos

PROCESO ISO/TS 17582	PROCESO DEL SGC
Logística Electoral	Conformación de ODPE
	Conformación de mesas de sufragio
	Producción de material electoral y de capacitación
	Gestión del Material Electoral y Equipos Electorales
	Ensamblaje de Material Electoral de Sufragio y Reserva.
	Despliegue de Material Electoral (Etapa GGE)
	Despliegue de Material Electoral (Etapa GOECOR)
	Repliegue de Material Electoral (Etapa GGE)
	Repliegue de Material Electoral (Etapa GOECOR)
	Preparación de equipos informáticos (TI)
	Seguridad del Proceso
	Jornada Electoral (Acondicionamiento del LV)
	Capacitación a Actores Electorales (Solo MM)
	Capacitación a Actores Electorales (Producción de material de Capacitación)
Designación de miembros de mesa	
Emisión del Voto	Jornada Electoral (Instalación y sufragio)
	Seguridad del Proceso
Conteo de Votos	Jornada Electoral (escrutinio)
	Sistema de Cómputo Electoral
Educación Electoral	Capacitación a Actores Electorales
	Comunicaciones
Fiscalización del Financiamiento de Campañas Electorales	Verificación y control de la información financiera.
	Franja Electoral
PROCESOS DE DIRECCIÓN, SOPORTE Y MEJORA	
Gestión de la Dirección	
Planeamiento	
Gestión de la Calidad	
PROCESOS DE SOPORTE	
Logística (Compras)	
Recursos Humanos	Contratación de personal CAS.
Archivo Electoral	
Tecnologías de la Información	

Los aspectos considerados en esta Revisión son:

1. Estado de las anteriores Acciones (Acuerdos y Recomendaciones) de las Revisiones por la Dirección (2014 – 2017).
2. Cambios en los factores externos e internos que podrían afectar al SGC.
3. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:

- a) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - b) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - c) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - d) Las no conformidades y acciones correctivas.
 - e) Los resultados de auditorías.
 - f) El desempeño de los proveedores externos.
4. Eficacia de acciones tomadas para abordar Riesgos y Oportunidades.
 5. Oportunidades de Mejora.

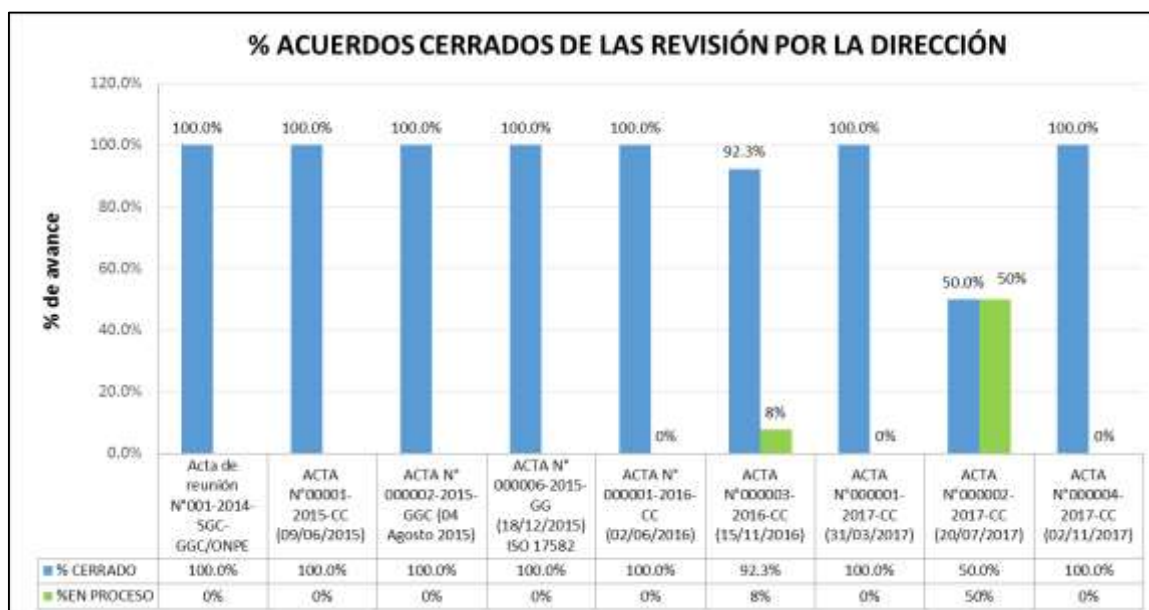
DESARROLLO DE LA SESIÓN:

El Gerente General, en su rol de Presidente del Comité de Gestión de la Calidad, da el pase al Gerente de Gestión de la Calidad para que informe acerca del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre cualquier necesidad de mejora en cumplimiento con el inciso i) artículo sexto de la R.J. N°000086-2017-J/ONPE.

Asimismo, explica los aspectos considerados en la Revisión:

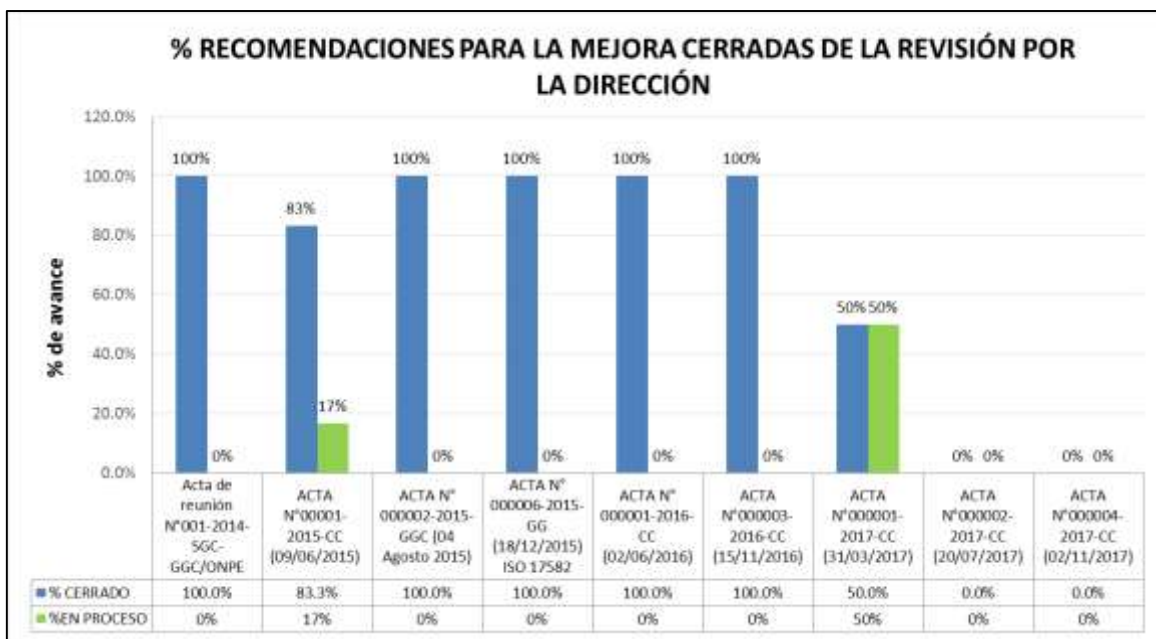
1. Estado de las anteriores Acciones (Acuerdos y Recomendaciones) de las Revisiones por la Dirección (2014 – 2017)

Se detalla lo siguiente:



En el caso de los acuerdos del Acta N°000003-2016-CC (15/11/2016), un 8% de éstos se encuentran en proceso (acuerdo relacionado a la automatización del seguimiento de reclamos). Del Acta N°000002-2017-CC (20/07/2017) se encuentran cerrados en un 50% y el otro 50% en estado en proceso relacionado al desarrollo de una aplicación para el seguimiento de los indicadores del SGC y el análisis de los indicadores de satisfacción.

Asimismo, se informa el estado de las recomendaciones de mejora de la Revisión por la Dirección anteriores, de los cuales está en proceso 02 recomendaciones de mejora relacionado a la implementación de un aplicativo para la administración de los pedidos programados y no programados:



2. Cambios en los factores externos e internos que podrían afectar al SGC

Respecto a los cambios que podrían afectar al SGC, se identificaron tres de los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	El levantamiento de los procesos de nivel 1 de cada uno de los 15 procesos de nivel cero	Cambio en la codificación de la documentación que esta controlada por el sistema de gestión de calidad.
INTERNOS	Personal nuevo designado como Responsables del sistema de gestión.	Aprendizaje gradual en el rol como responsable de gestión con el fin que afronte las auditorías internas y externas que van a desarrollarse en ONPE.
EXTERNOS	Actualización de la norma ISO ELECTORAL 17582:2014.	Realizar la transición a la nueva versión y actualización al personal formada en esta norma ISO.

3. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:

a) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

- **Proceso:** Verificación y Control de la Información Financiera de los Partidos Políticos.
 - Primer Semestre: 75%

- Segundo Semestre: 81%

Superando la meta programada del 50%.

- **Proceso:** Educación Electoral
 - III Trimestre: 91%
 - IV Trimestre: 92%

Superando la meta programada del 85%.

- **Proceso:** Asistencia Técnica
 - III Trimestre: 100%
 - IV Trimestre: 94%

Superando la meta programada de 82%

- Respecto al número de reclamos del Libro de Reclamaciones, se informa desde el mes de setiembre a diciembre del 2017 se tuvo 01 reclamo atendido fuera del plazo legal establecido (30 días).

Asimismo, hasta febrero del 2018, se atendieron 9 reclamos dentro del plazo legal establecido.

b) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Se expone la medición de los Objetivos de Calidad aprobados según R.J. 0278-2016-J/ONPE, cuyos indicadores se encuentran vigentes desde junio de 2017.

Los resultados obtenidos de Junio a Diciembre del 2017 son:

- OC – 01 (*Meta 88.44%*): 92.2%
- OC – 02 (*Meta 79.04%*): 69.9%
- OC – 03 (*Meta 76.66%*): 33.6%
- OC – 04 (*Meta 89.44%*): 45.0%

- ✓ Cabe resaltar que para el caso del objetivo N° 2 no se alcanzó la meta por falta de reporte de indicadores del proceso de verificación de firmas.
- ✓ Para el Objetivo N° 03 no se alcanzó la meta porque está pendiente que la GCPH remita la medición de su indicador "Porcentaje de personal CAS con evaluación desempeño mayor a 15"
- ✓ Para el Objetivo N° 04 se precisa que la GGC es un órgano asesor que no tiene responsabilidad del logro de proyectos o premios por ello el indicador que se encontraba vigente desde junio del 2017, "% de proyectos de mejora ejecutados dentro del presupuesto y tiempo programado" no era el adecuado para la medición del objetivo N°4.

Con el fin que el objetivo N°4 no quede con cero %, y no sea observado en la auditoria externa de diciembre del 2017, se consideró el indicador del proceso de Tecnología de la información de su plan operativo informático 2017 de la GITE

Resultado de ello se tomó acción y se actualizó en el primer trimestre 2018 el indicador que mide el Objetivo N° 4 siendo: "% de proyectos informáticos

implementados”, aprobado en el OD05: GGC/GC: Matriz de indicadores el día 27FEB2018 en el proceso de Tecnología de la información.

c) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Con respecto al desempeño de los procesos y conformidad de los servicios se informa los resultados de la medición de los indicadores de los procesos que tienen indicadores aprobados en el OD05: GGC/GC: “Matriz de indicadores”.

- **Nota:** Las mediciones se detalla en la presentación adjunta.

De los resultados presentados al cuarto trimestre del 2017 se informa que el indicador “% Porcentaje de personal CAS con evaluación desempeño mayor a 15” del proceso de Recursos Humanos se encuentra en proceso de sistematizar su resultado anual del 2017.

Asimismo, la medición de los indicadores del proceso Verificación de Firmas y Gestión de Calidad y Logística no alcanzó la meta programada al cuarto trimestre del 2017. Los mismos que ya se tomaron acción y se encuentra descrito en la presentación adjunta.

Con respecto al indicador N°42 del proceso de Gestión de Calidad se informa que de junio a diciembre se encuentra en un 45% indicador que se extrajo del plan operativo informático 2017 de la GITE de % proyectos informáticos implementados.

La frecuencia de reporte a la GGC mensual y trimestral del 2018 indica que los procesos de Asistencia Técnica, Tecnología de la Información y Trámite Documentario cumplen con la meta programada. En tanto que los procesos de Educación Electoral, Archivo Electoral y Planeamiento se encuentran en proceso por el órgano.

Asimismo, se informa que del periodo de octubre a diciembre del 2017 no se ha reportado la ocurrencia de salidas no conforme en los procesos que se indican en el OD06-GGC/GC: Matriz de salidas no conformes.

d) Las no conformidades y acciones correctivas

Del año 2016:

Haciendo un corte al 28 de Marzo del 2018, en el seguimiento al estado de las acciones correctivas y preventivas de la ISO 9001:2015 se tiene en un 98% de hallazgos cerrados (No conformidades (100%), Observaciones (100%) y Oportunidades de mejora cerradas (93%)).

En el seguimiento al estado de las acciones correctivas y preventivas de la ISO 17582:2014 se tiene un 96% de hallazgos cerrados, (No conformidades (100%), Observaciones (97%) y Oportunidades de mejora cerradas (93%)).

Del año 2017:

Haciendo un corte al 28 de Marzo del 2018, en el seguimiento al estado de las acciones correctivas y preventivas de la ISO 9001:2015 se tiene en un 44% de hallazgos cerrados.

Y en el seguimiento al estado de las acciones correctivas y preventivas de la ISO 17582:2014 se tiene un 38% de hallazgos cerrados.

- **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta

e) Los resultados de auditorías

Se informa los resultados de la Auditoría Externa de Seguimiento bajo la norma ISO 17582:2014 realizada desde el 09 al 11 de Diciembre del 2017, la misma que tuvo los siguientes resultados:

Cantidad de hallazgos por Tipo				
HALLAZGOS	Oportunidad de mejora	NC (Menor)	Fortaleza	TOTAL
CANTIDAD	2	1	1	4

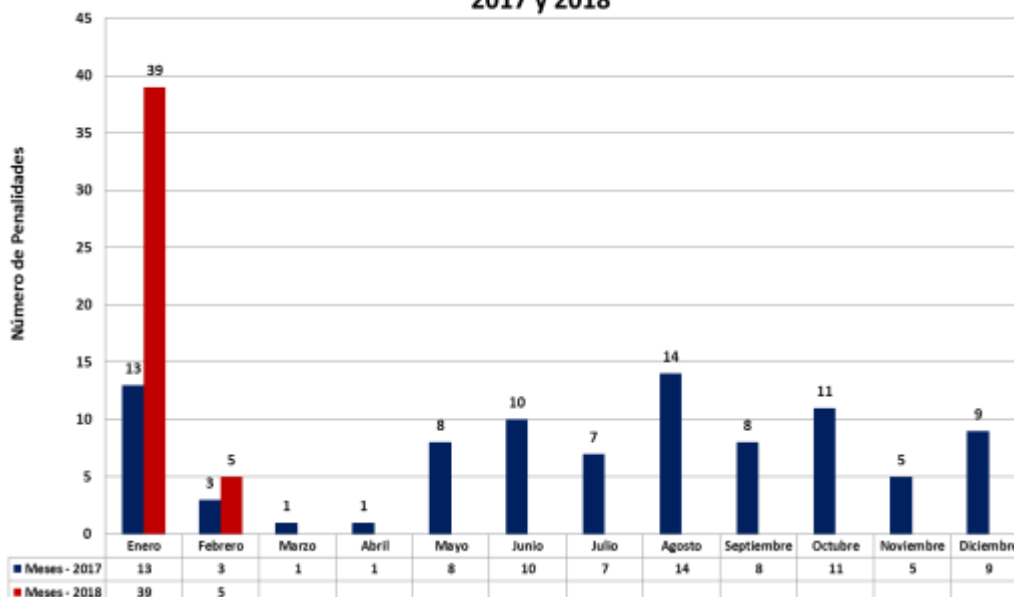
Tipo de Hallazgo	Cantidad	Proceso	Gerencia
No Conformidad (menor)	1	Seguridad del proceso electoral	OSDN
Oportunidades de Mejoras	1	Gestión de Calidad	GGC
	1	Conformación de ODPE	GPP
Fortaleza	1	Educación Electoral	GIEE

Cabe resaltar que se remitió a la empresa certificadora el Plan de acción de la no conformidad menor, la misma que se encuentra en proceso de implementación.

f) Desempeño de los proveedores externos

Se informa la cantidad de proveedores con penalidades del año 2017 y lo que va hasta febrero del 2018:

Cantidad de Proveedores con Penalidades por mes de los años 2017 y 2018



4. La Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Se informa que se realizó un taller de trabajo “Identificación y Evaluación de Riesgos de la ONPE”, realizado el 01 y 02 de Marzo del 2018. Resultado de ello se continuará con la actualización de los formatos para la identificación y evaluación de los riesgos hasta la evaluación de los riesgos residuales. Luego de ello se solicitará la valoración de los riesgos en el marco del proceso de la ERM2018.

5. Las Oportunidades de Mejora.

Con respecto a las oportunidades de mejora, se presentaron las siguientes:

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SGC	
	SUSTENTO
Participación del personal de los diferentes procesos en el “Curso Auditor Líder ISO 9001:2015.	Permitirá contar con personal idóneo en la ejecución de auditorías internas para los procesos certificados bajo ISO 9001:2015.
Continuar con la ejecución de un aplicativo de Gestión de riesgos que incluye el seguimiento de las recomendaciones de control interno.	Permitirá gestionar los riesgos de la Entidad al margen de la norma certificada.

- **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta

Como último punto se informó la programación anual del 2018 de las auditorías internas y externas de las ISO 9001:2015, ISO 17582:2014 e ISO 27001:2013.

ACUERDOS:

Se adoptaron los siguientes acuerdos:

1. La GCPH enviará un memorando con plazo máximo a las gerencias que tienen pendiente el envío sobre la evaluación de desempeño del personal CAS, con el fin que reenvíen a la GGC la medición final del indicador “Porcentaje de personal CAS con evaluación desempeño mayor a 15” establecido en el OD05-GGC/GC. Matriz de indicadores.
2. La GGC enviará un memorando a la GITE sobre los acuerdos que se encuentran en proceso de las Revisiones por la dirección anteriores, con el fin de retomarlos:
 - Automatización del seguimiento de reclamos (SG)
 - Desarrollo de una aplicación para el seguimiento de los indicadores del SGC y el seguimiento de los acuerdos de las Revisiones por la Dirección anteriores. (GGC)
 - Implementación de un software que permita la administración y seguimiento de los pedidos programados y no programados. (GAD).Asimismo, se copiará a SG y GAD para conocimiento que son las unidades orgánicas que se serán las beneficiadas con el proyecto.
3. La GGC continuará realizando el seguimiento a los hallazgos procedentes de las auditorías internas y externas bajo ISO 9001:2015 e ISO 17582:2014 e informando al presidente del Comité de Calidad.
4. La GGC solicitará la ratificación o actualización de sus responsables del sistema de gestión, con el fin de capacitar dando prioridad al personal nuevo que desempeñará este rol.

CIERRE:

Se precisa que no estuvo presente representante de la GAJ.

Los asistentes firmaron digitalmente el acta concluida la sesión, con lo que terminó.