

comite de calidad(e)

ACTA N° 000001-2019-CC

SUMILLA: REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD ELECTORAL DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2018 y PRIMER TRIMESTRE 2019.

LUGAR Y FECHA:

En Lima, 11 del mes de abril del 2019, en la Sala de Reuniones N° 1, de la Jefatura Nacional de la ONPE (Piso 14 Sede Central – ONPE) a las 10:00 horas, se reúnen los servidores de la Institución.

ASISTENCIA Y QUÓRUM:

Se encuentran presentes:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ÓRGANO / ENTIDAD
Elar Bolaños Llanos	Presidente	Gerencia General (e)
Guillermo Chumbe Gutierrez	Secretario	Gerencia de Gestión de la Calidad (e)
Janina Huamán Chappa	Miembro	Gerencia de Administración
Milagros Vargas Fierro	Miembro	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Fernando Velezmoro Pinto	Miembro	Secretario General
María del Pilar Biggio Pastor	Miembro	Gerencia de Gestión Electoral (e)
María del Pilar Biggio Pastor	Miembro	Gerencia de Información y Educación Electoral
Margarita Maria Diaz Picasso	Miembro	Gerencia de Supervisión y Fondos Partidarios
Eddy Torre Ostos	Representante	Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
Henry Orna Robladillo	Representante	Gerencia de Organización electoral y Coordinación Electoral
Maryori Valera Cardenas	Miembro	Asesor de Jefatura Nacional
Vanessa Delfina De la Cruz Rodríguez	Representante	Gerencia de Gestión de la Calidad

AGENDA DEL DÍA:

Realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) bajo la especificación ISO17582:2014, ambos llamados en adelante: Sistema de Gestión de Calidad SGC, 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 acciones (Acuerdos y Recomendaciones) de las Revisiones por la Dirección previas 2018.
2. Cambios en los factores externos e internos que podrían afectar al SGC y SGCE.
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) *La pertinencia de la Política de la Calidad*
 - c) *El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.*
 - d) *El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.*
 - e) *Los resultados de seguimiento y medición.*
 - f) *Las no conformidades y acciones correctivas.*
 - g) *El desempeño de los proveedores externos.*
 - h) *Identificación y gestión de mejoras a los procesos internos.*
 - i) *Los resultados de auditorías*
4. La adecuación de los recursos.
 5. Eficacia de acciones tomadas para abordar Riesgos y Oportunidades.
 6. Oportunidades de Mejora.

DESARROLLO DE LA SESIÓN:

El Secretario del Comité de Calidad inicia la exposición e informa el detalle 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 (2018)

Se informó las acciones tomadas sobre los acuerdos de las siguientes actas:

- Acta N°000001-2018-CC (10ABR2018), relacionada a la automatización del seguimiento de reclamos (SG), desarrollo de un aplicativo para el seguimiento de los Indicadores (GGC), implementación de un software para el seguimiento de los pedidos programados y no programados (GAD), las cuales se encuentran en proceso.
- Acta N°0002-2018-CC (10JUL2018), relacionado a incluir capacitar al personal que forma parte del Comité de Calidad en la norma ISO 900:2015. Se indicó reprogramar para este año.
- Acta N°0003-2018-CC (30OCT2018), se encuentra en proceso dos acuerdos, 01 sobre la evaluación de la frecuencia del indicador “Porcentaje de personal con evaluación de desempeño mayor a 15” y sobre retomar la suscripción del convenio con RENIEC “Consulta en línea internet” y “Consulta en línea vía dedicada”.

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

Respecto a los cambios internos que podrían afectar al SGC, se identificaron los siguientes:

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	Actualización y aprobación de las fichas de proceso niveles 0, 1 y 2	Los procesos del alcance del SGC pueden verse modificados por nuevas nomenclaturas o nuevos alcances.
INTERNOS	Implementación de la norma ISO 37001 Gestión de Anti Soborno.	Dedicación adicional del personal designado por los órganos que estarían dentro del alcance del Sistema de Gestión de Anti Soborno.

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	Cierre de brechas que está pendiente de algunos órganos (GITE, GPP, GGC) e implementación / sostenimiento del Sistema de Control Interno.	Brinda otros mecanismos de hacer seguimiento a los procesos a través de auto inspecciones de cumplimiento.
INTERNOS	Integración de los sistemas de gestión de calidad, calidad electoral, seguridad de la información y anti soborno.	Unificación y simplificación de documentos, aplicación de herramientas transversales como la gestión de riesgos, evaluación del contexto, evaluación de los grupos de interés, gestión de los recursos, personal.
INTERNOS	Posible desalojo en la Sede de Antares.	Cambio en las direcciones de los certificados de las normas de ISO 9001 e ISO 17582:2014.
INTERNOS	Nuevo personal contratado CAS que ingresa a ONPE.	Realizar más talleres al personal nuevo que ejecuta actividades dentro del alcance del SGC.

Respecto a los cambios externos que podrían afectar al SGC, se identificaron los siguientes:

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
EXTERNOS	Aprobación del Plan de Integridad y Lucha contra la corrupción.	Procesos actualmente certificados deberán actualizarse para cumplimiento del plan.
EXTERNOS	Propuesta de la Reforma Política de la Comisión de Alta Nivel.	El Proceso de verificación de firmas deja de ser competencia de la ONPE.
EXTERNOS	Actualización de la ISO ELECTORAL 17582:2014.	Actualización del personal formado como auditores 17582 en la nueva versión de la norma.

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.
 - Segundo Semestre – 2018: 77.11%, Superando la meta programada del 60%.
- **Proceso:** Educación Electoral
 - IV Trimestre: 90%, Superando la meta programada del 86%.
 - El primer trimestre 2019, está pendiente de envió por la GIEE.
- **Proceso:** Asistencia Técnica
 - IV Trimestre: 96%, Superando la meta programada de 82%.
 - El primer trimestre 2019, está pendiente de envió por la GIEE.

- Respecto al número de reclamos del Libro de Reclamaciones, se informa que se culminó el año 2018 con 06 reclamos que pasaron los 30 días hábiles. Y con respecto al primer trimestre 2019 los 23 reclamos están dentro del plazo legal.
- Asimismo, para el proceso electoral de la ERM 2018, el “Porcentaje de electores satisfechos con la organización el día de la jornada electoral” resultó 38% y en la SER y REF 2018 alcanzó 44% Los mismos que no alcanzaron la meta de $\geq 70\%$.

b) La pertinencia de la Política de Calidad

Se revisó la Política de Calidad versión 01 y los Objetivos de calidad, versión 01 aprobada el 26DIC2016.

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

Se informó la medición de los 04 Objetivos de Calidad aprobados según R.J. 0278-2016-J/ONPE:

Los resultados obtenidos del año 2018 son:

- OC – 01 (Meta 92.7%): 75.00 %
 - OC – 02 (Meta 72.7%): 62.21%
 - OC – 03 (Meta 72.3%): 54.60%
 - OC – 04 (Meta 45.5%): 82.35%
- Cabe precisar que para el Objetivo de Calidad N° 1, no alcanzó la meta por el bajo resultado del indicador de “Porcentaje de electores satisfechos con la organización el día de la jornada electoral”.
 - Del Objetivo de Calidad N° 2, existen 03 indicadores del proceso de Archivo electoral que no fueron reportados, se está a la espera del sustento. Asimismo está pendiente la medición del indicador “porcentaje de documentos entregados a UU.OO que nos les corresponde” del proceso de Trámite documentario”.
 - Respecto al Objetivo de Calidad N° 3, existe el indicador de “Porcentaje de personal con evaluación desempeño mayor a 15” que está pendiente el resultado por la GCPH.
 - Para el Objetivo de Calidad N° 4, se informa que llegó a la meta.

d) 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 que al término del IV trimestre del 2018, la GITE remite la ocurrencia de 03 salidas no conformes del proceso de Sistema de Computo Electoral. En tanto para los procesos de funcionamiento se solicitó la ocurrencia de las salidas no conforme a los órganos través del memorando múltiple N° 0019-2019-GGC/ONPE del 03 de abril del 2019, y se está a la espera de la respuesta.

e) Los resultados de Seguimiento y Medición

Con respecto a los resultados de Seguimiento y Medición se informó el estado de los reportes de la medición de los indicadores de los procesos que tienen indicadores aprobados en el OD05: GGC/GC: “Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad”.

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

De los reportes presentados al Cuarto Trimestre del año 2018 se informa lo siguiente:

- La medición de los indicadores de los procesos de Asistencia Técnica, Capacitación de Actores Electorales, Capacitación del personal del a ODPE y ONPE, Educación Electoral, Verificación y Control de la Información Financiera, Capacitación de Actores electorales, Comunicaciones, Conformación de mesas de sufragio, Despliegue de Material de Sufragio. Despliegue de Material de Sufragio, Ensamblaje de materia electoral de sufragio, Implementación de la ODPE, Jornada Electoral, Planeamiento, Producción de materiales Electorales, Repliegue de Documentos y Activos Electorales, Sistema de Cómputo Electoral, Trámite Documentario (hasta octubre 2018) y Tecnología de la Información, vienen cumpliendo con la meta programada.
- Del indicador del proceso de RRHH “Porcentaje de personal con evaluación desempeño mayor a 15” está pendiente el resultado de la medición del año 2018 por la GCPH.
- Asimismo, se informa que los indicadores de los procesos de: Jornada Electoral, Logística, Sistema de Cómputo electoral, Tecnología de la Información y Verificación de firmas no cumplieron su meta, según se detalla en el cuadro N° 1, para lo cual se apertura una acción correctiva según lo establecido al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Cuadro N°1					
PROCESO	INDICADOR DE GESTION	META	FRECUENCIA DE META PROGRAMADA	RESULTADO	FECHA DE MEDICIÓN
	NOMBRE DEL INDICADOR				
Jornada Electoral	Porcentaje de electores satisfechos con la organización el día de la jornada electoral	≥ 70%	Finalizada la encuesta del proceso electoral	38%	ERM 2018
				44%	SER y REF 2018
Jornada Electoral	% de Mesas de Sufragio transmitidas hasta las 5:00 p.m. (Con VEP)	≥ 80 %	Por proceso Electoral	20%	ERM 2018
				50%	SER Y REF 2018
Logística	Porcentaje de procesos convocados de selección de bienes y servicios dentro del PAC	≥ 85%	Anual	53%	AÑO 2018
Sistema de Cómputo Electoral	Porcentaje de actas procesadas durante el día de la jornada electoral, según elección (*)	≥ 60%	Finalizado el proceso electoral	47%	ERM 2018
		≥ 70%		28.90%	SER 2018
Tecnología de la Información	Porcentajes de incidentes de TI por proceso electoral atendidos dentro de los tiempos establecidos en los niveles de servicio	≥ 75%	Finalizado el proceso electoral	55%	ERM 2018
				72.80%	SER Y REF 2018
Verificación de Firmas	% de firmas verificadas con imágenes del Archivo Electoral	≤ 0.4%	Por entrega	0.67%	PRIMERA ENTREGA - MAYO 2018
				0.56%	SEGUNDA ENTREGA - DICIEMBRE 2018 (Partido Morado)
Tecnología de la información	% de proyectos informáticos implementados (*)	≥ 90%	Anual	82.35%	Enero – Diciembre 2018

- Con respecto a los indicadores del primer trimestre del año 2019, se informó el resultado de los indicadores de los procesos de Archivo electoral (Servicio Archivístico), Tecnología de la información, los cuales están cumpliendo la meta.

f) Las no conformidades y acciones correctivas

Haciendo un corte al 12 de abril del 2019, se tiene el siguiente estado respecto al seguimiento de los hallazgos:

Del año 2017:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 97% de hallazgos Cerrados.
- De la norma ISO 17582:2014 se tiene un 95% de hallazgos Cerrados.
- **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta.

Del año 2018:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 65% de hallazgos Cerrados
- De la norma ISO 17582:2014 se tiene un 44% de hallazgos Cerrados.
- **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta.

Del año 2019:

- Se informó que se apertura hallazgos sobre las mediciones de los indicadores que no alcanzaron su meta, que será estadística del año 2019.

g) Desempeño de los proveedores externos

Se informa que se solicitó a la GAD a través de memorando N° 000103-2019-GGC/ONPE, la información de los proveedores que se les aplicó la penalidad en el primer trimestre del 2019, el cual se encuentra aún en procesamiento.

h) Identificación y gestión de mejoras a los procesos internos.

Se informa que en el mes de febrero 2019 se propuso mejoras en el proceso de Atención al ciudadano de la SG.

En el mes de marzo 2019 se propuso mejoras al proceso de Selección CAS de la GCPH.

Del mismo modo, se indicó las posibles mejoras para los meses posteriores a los procesos de inducción a los servidores y funcionarios (CAS), Control de gastos en línea para ODPE, Gestión de Proyectos institucionales y Administración de remuneraciones.

i) Los resultados de auditorías

Se informó sobre el resultado de la última Auditoría Externa de Recertificación bajo la norma ISO 17582:2014, realizada del 07 al 10 de diciembre del 2018, la misma que tuvo los siguientes resultados:

Hallazgos	Fortalezas	Observación	Oportunidad de Mejora
Cantidad	3	0	4

4. Adecuación de los Recursos

En virtud a la Resolución Jefatural N°00315-2018-JN/ONPE (31DIC2018), se aprobó el Plan Operativo Institucional 2018 Modificado, versión 01, en la que se indica la asignación de recursos para la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) para el cumplimiento de las metas para el presente año fiscal.

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

Con Memorando Múltiple N°00013-2019-GGC/ONPE, la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) solicita la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos en el marco del proceso de las elecciones Municipales Complementarias 2019 con el fin de consolidar y producto de la reunión en conjunto se identificó 02 riesgos muy altos y 5 riesgos alto. Siendo esto la primera etapa del ciclo de riesgo, la eficacia de las acciones tomadas se indicó que se realizará en el seguimiento a los riesgos.

6. Las Oportunidades de Mejora.

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SGC	
DESCRIPCIÓN	SUSTENTO
Nuevo proyecto para la implementación de nuevos Sistemas de Gestión como el Sistema de Gestión de Anti soborno (SGAS).	Permitirá a la Entidad aumentar la prevención en lo relacionado a los riesgos de soborno.
Integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Calidad electoral, Seguridad de la Información y Anti Soborno.	Optimizar y simplificar la documentación de los procesos facilitando el sostenimiento de los sistemas de gestión.
Generación de encuesta interna sobre satisfacción al SGC y la labor de la GGC.	Brindará información de retroalimentación para reforzar orientación de la GGC y del SGC.

ACUERDOS:

Se adoptaron los siguientes acuerdos:

Descripción del Acuerdo (¿Qué se acuerda?)	Responsable (¿Quién es el responsable de ejecutar el acuerdo?)	Plazo de Ejecución (¿Cuándo se considera la ejecución?)
Convocar una reunión con la GCRC para la evaluación del tiempo actual de 02 minutos de atención a través de Fono ONPE	GGC	30/04/2019
Consultar a la Contraloría sobre porqué la necesidad de solicitar las normas legales del Peruano a ONPE.	GCRC	30/04/2019

Descripción del Acuerdo (¿Qué se acuerda?)	Responsable (¿Quién es el responsable de ejecutar el acuerdo?)	Plazo de Ejecución (¿Cuándo se considera la ejecución?)
Solicitar a los órganos que forman parte del Comité de Calidad la revisión de la Política de Calidad actual y objetivos de calidad.	GGC	30/04/2019
Convocar a una reunión a GITE y GCRC para analizar sobre el congelamiento de los resultados que existió en la página web de ONPE en 12 regiones en SER y REF 2018.	GGC	30/04/2019
Coordinar con la GGC para la mejora en la encuesta de satisfacción del cliente para los procesos de Atención al cliente y Trámite documentario.	SG	30/04/2019

CIERRE:

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