

Comité de Calidad(e)

ACTA N° 000001-2020-CC

SUMILLA: REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD ELECTORAL DEL PRIMER SEMESTRE 2020:

LUGAR Y FECHA:

En Lima, Jueves 13 del mes de agosto del 2020, a las 8:30 am, se reúnen virtualmente a través del Microsoft Teams, los miembros de Comité de Calidad.

ASISTENCIA Y QUÓRUM:

Se encuentran presentes:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ÓRGANO / ENTIDAD
Elar Bolaños Llanos	Presidente	Gerencia General (e)
Walter Twanama Altamirano	Secretario	Gerencia de la Gerencia de Gestión de la Calidad
Elar Bolaños Llanos	Miembro	Gerente de Planeamiento y Presupuesto
Walter Mauro Iglesias Arevalo	Miembro	Gerente de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional.
Miriam Irene Palomino Paredes	Miembro	Asesor 1 de Jefatura Nacional
Gabriela Herrera Tan	Miembro	Gerencia de Asesoría Jurídica
Violeta Wilson Valdivia	Miembro	Gerencia de Administración (e)
Maria Elena Tillit Roig	Miembro	Gerencia de Organización electoral y Coordinación Electoral (e)
Gabriela Herrera Tan	Miembro	Gerencia Corporativa de Potencial Humano (e)
Karent Asca Balaguer	Miembro	Gerente de la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral (e)
Milagros Judith Vargas Fierro	Miembro	Gerencia De Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Vanessa De La Cruz Rodriguez	Invitado	Gerencia de Gestión de la Calidad

AGENDA DEL DÍA:

Realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del primer semestre 2020, bajo la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) bajo la especificación ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral).

Los aspectos considerados en la presente revisión son:

1. Estado de las acciones (Acuerdos y Recomendaciones) de las Revisiones por la Dirección previas 2019.
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) *Las no conformidades y acciones correctivas.*
 - f) *Los resultados de seguimiento y medición.*
 - g) *Los resultados de auditorías*
 - h) *El desempeño de los proveedores externos.*
 - i) *Identificación y gestión de mejoras a los procesos internos.*
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 Gerente de Gestión de la Calidad, Secretario del Comité de Calidad da inició a la reunión virtual e informa cada ítem según la agenda de reunión:

1. Estado de acuerdos y recomendaciones de las Revisiones por la Dirección (2019)

Se informó las acciones tomadas sobre los acuerdos y/o recomendaciones de las siguientes actas:

- Acta N°000001-2019-CC (11ABR2019)

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
(R) Diseñar y proponer un proyecto para la implementación de nuevos Sistemas como el Sistema de Gestión de Anti soborno (SGAS).	GGC	En Proceso	El INFORME N°0010-2019-GGC/ONPE (08ABR2019) comunica al GG el resultado del diagnóstico de brechas y se espera de la autorización de JN para iniciar la implementación.
(R) Integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Calidad electoral, Seguridad de la Información y Anti Soborno.	GGC	En Proceso	En función del visto bueno para iniciar la implementación del Sistema Anti Soborno (ISO 37001), se procederá a implementar y posteriormente actualizar el manual de los sistemas de gestión que actualmente integra la ISO 9001, ISO electoral (ISO/TS 54001:2019) e ISO 27001

- Acta N°000002-2019-CC (05SEP2019),

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
(A) Mejorar la presentación de la información para la revisión por la Dirección volviéndola más ejecutiva y que permita un análisis conjunto con los asistentes.	GGC	CERRADO	La presentación esta más ejecutiva y contiene la información que permite analizar el SGC bajo el Contexto del COVID-19

- Acta N°000003-2019-CC (13DIC2019),

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
A) Analizar con las gerencias competentes como incrementar el registro de las personas con discapacidad en proceso electorales Se brindaron diversas ideas en la reunión como: convenios con Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para promover la difusión del empadronamiento, sin embargo, se indicó revisar quien sistematiza la data de personas discapacitadas registradas en la web institucional de la ONPE.	GGC	EN PROCESO	Se realizó el análisis en reunión con los responsables del proceso y el resultado de la reunión se remitió vía Memorando Múltiple N°0023-2020-GGC/ONPE (11MAR2020) a la GPP, GAJ, GITE y GIEE.

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

Se explicó que los cambios se han clasificado en externos (en función a la coyuntura y la entidad no tiene control sobre ellos) y los internos (la entidad tiene control sobre ello).

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

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
EXTERNO	Emergencia Sanitaria ocasionado por la Pandemia de COVID-19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso intensivo de las TIC en los procesos que tienen interacción con el cliente externo e interno, como en la capacitación de actores electorales. 2. Aplicación del trabajo remoto 3. Redefinir criterios para los procesos de selección de personal de ODPE. 4. Nuevos proyectos informáticos no programados (Ejemplo Mesa de partes virtual). 5. Incorporación al MINSa como Parte Interesada al SGC. 6. Necesidad de identificar riesgos por circunscripción.
EXTERNO	Aprobación de normas transitorias en la Ley Orgánica de Elecciones y la ley de Partidos Políticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporación de medidas de control y seguridad sanitarias en los procesos de la gestión del proceso electoral. (Como en la Jornada Electoral) 2. Redefinir criterios para los procesos de conformación de mesas

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
		3. Evaluación del área requerida para las ODPE en EG 2021, así como los locales de votación, teniendo en cuenta el distanciamiento social. 4. Formulación del Reglamento correspondiente de la organización y ejecución de las elecciones internas.
EXTERNO	Resolución Ministerial RM-448-2020-MINSA que aprueba el Documento técnico "Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19"	1. Actualización del Plan para la Vigilancia, prevención y control de COVID.-19 aprobado con RG N°00056-2020-GCPH/ONPE (19MAY2020)
EXTERNO	-Decreto Supremo N° 103-2020-EF. -DS N° 168-2020/EF - Disposiciones en materia de contrataciones públicas para facilitar la reactivación de contratos de bienes y servicios y Modificación en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.	1. Establecer en el formato del requerimiento para bienes o servicios, una cláusula sobre las obligaciones necesarias para el cumplimiento de los protocolos sanitarios de parte de los proveedores. 2. Cumplir con los nuevos plazos en la emisión de la conformidad (ahora el plazo máximo es 7 días calendarios) y el pago del proveedor (ahora es dentro de 10 días calendarios).
EXTERNO	Resolución de Presidencia N° 000030-2020-SERVIR-PE que aprueba la "Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria COVID-19",	1. Uso de las TIC en la etapa de entrevista para la selección de servidores CAS. 2. Incremento en la eficacia del uso del aplicativo actual para que el postulante cargue su hoja de vida.
EXTERNO	Migración de la página Web de la ONPE a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (GOB.PE) en cumplimiento del Decreto Supremo N° 0033-2018-PCM	1. En un proceso electoral para el usuario que visita la página Web de ONPE puede resultar difícil encontrar la información. 2. Se siente una pérdida de identidad al no mostrar en primera visión los colores institucionales.
EXTERNO	La Ley 30995, Ley que modifica la legislación electoral sobre inscripción, afiliación, comités partidarios, suspensión, cancelación, integración y renuncia a organizaciones políticas, ha eliminado la competencia de verificación de firmas de adherentes en los procedimientos de constitución de partidos políticos por parte de la ONPE.	1. Se desafilia el proceso de verificación de firmas del sistema de gestión de calidad como proceso certificado bajo ISO 9001:2015
EXTERNO	Formulación e implementación del Plan de Gobierno Digital en cumplimiento de la Resolución N°005-2018-PCM/SEGDI.	Actualización del Plan estratégico institucional Nuevos riesgos en los procesos que intervienen en el plan de gobierno digital.

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

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	Actualización del Plan para la Vigilancia, prevención y control de COvid.-19	1. Incorporar medidas sanitarias en los procesos ejecutados en la sede central, sedes periféricas y a nivel nacional.
INTERNOS	Cambio de sede de Cepsa, Talara y Antares a una sede distante.	1. Deserción de personal que interviene en los procesos por la distancia a nuevo local. 2. Implementación de nuevos controles en los procesos que se desarrollarán en la nueva sede.
INTERNOS	Implementación de la Mesa de partes virtual	1. Formular las pautas para que el administrado esté diferenciado por tipo de servicio (ej. Información financiera de PP, procedimientos TUPA o no TUPA). 2. Reducir que los administrados acudan presencialmente a las instalaciones durante la emergencia sanitaria.
INTERNOS	Uso del VENP en las Elecciones Internas 2020	1. Actualización del Reglamento del voto electrónico. 2. Formulación de documentos normativos a nivel de los procesos que intervienen en Elecciones Internas 2020.
INTERNOS	Mantener o retirar el proceso certificado bajo ISO 9001:2015 de "Contrataciones de bienes y servicios en ODPE"	1. Si se mantiene, el responsable del proceso la GAD debe reforzar en las capacitaciones al grupo ocupacional "administradores de ODPE" que la "conformidad de servicio" es información de la percepción del cliente interno y seguiría siendo auditado bajo la ISO 9001:2015. 2. Si se retira, se estaría ordenando el alcance del sistema de gestión de calidad solo a procesos misionales y no de soporte. Los procesos de soporte son auditados como parte del requisito 8.4 "Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente". (En resumen quedaría 17 procesos certificados)
INTERNOS	Actualización del alcance del Sistema de gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015	De los 18 procesos certificados se desafilian 02 procesos: el proceso de verificación de firmas y contratación de bienes y servicios en ODPE. Y se incorpora 01 proceso al alcance del sistema de gestión de calidad " Gestión de la Biblioteca" (En resumen quedaría 17 procesos certificados)
INTERNOS	Aplicación de las auditorías remotas para la evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad	1. Verificación parcial en procesos que no cuentan con el 100% de información digital organizada para mostrar en una auditoría remota.
INTERNOS	Cambio de gestión en la entidad.	1. Continuidad del Sistema de Gestión de la Calidad o recorte del alcance.

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

Gerencia	Proceso	Nombre del Indicador	Meta	Frecuencia	Resultado	Fecha de medición
GOECOR	Jornada Electoral	Porcentaje de electores satisfechos con la organización el día de la jornada electoral	≥ 83%	Finalizada la encuesta del proceso electoral	90%	ECE 2020
GIEE	Asistencia Técnica	Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia técnica	≥ 82%	Trimestral	100%	I Trimestre 2020
GIEE	Capacitación de Actores Electorales	Porcentaje de satisfacción de Miembros de mesa por la capacitación recibida	≥ 70%	Finalizado el proceso electoral	93%	ECE 2020
GIEE	Capacitación del personal de la ODPE y ONPE	Porcentaje de satisfacción del personal de ODPE-ONPE por la capacitación recibida	≥ 75 %	Finalizado el proceso electoral	82.1%	ECE 2020
GIEE	Educación Electoral	Porcentaje de satisfacción de los participantes	≥ 86%	Trimestral	No se cuenta con la data digital	I Trimestre 2020
GSFP	Verificación y Control de la Información Financiera de los Partidos Políticos	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información financiera del módulo web de Supervisión de Fondos Partidarios	≥ 60%	Semestral	En proceso	I Semestre 2020
SG	Libro de Reclamaciones	N° de Reclamos Atendidos	Plazo legal (30 días hábiles)	[0 -10] días	1	Ene-Feb 2020
				[11 -20] días	2	
				[21 - 30] días	4	
				[31 - 65] días	1	

b) Pertinencia de la Política y Objetivos de Calidad

La Política de Calidad y los objetivos de calidad aprobados con Resolución Jefatural N° 000254-2019-JN/ONPE (29NOV2019) se revisaron y se mantiene en su contenido

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

Se informó el avance de la medición de los 04 Objetivos de Calidad aprobados según R.J. 000254-2019-J/ONPE, (Corte al 01 de julio del 2020)

CÓDIGO	OBJETIVO	META PROGRAMA 2020	RESULTADO A LA FECHA 2020	ESTADO BAJO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
OC. 01	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.	90%	64.2%	Pendiente medición del proceso de Educación electoral por falta de información digital para el primer trimestre. Pendiente medición del proceso de verificación de la información financiera para el primer semestre.
OC. 02	Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte para la mejora continua.	76. %	60.3%	Pendiente la medición correspondiente al proceso de ECE 2020 de Archivo Electoral y en funcionamiento del primer trimestre de los procesos de planeamiento (Según Ceplan para el año 2020 estableció la medición semestral)
OC. 03	Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores.	75%	24.8%	Se programaron la realización de las acciones de capacitación a partir del segundo trimestre debido al estado de emergencia por el COVID - 19.
OC. 04	Optimizar los procesos internos con uso de tecnología.	68%	0%	Pendiente medición del indicador Porcentaje de proyectos informáticos implementados al corte del primer semestre.

Donde: OC=Objetivo de Calidad

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 Primer semestre del 2020, la no ocurrencia de salida no conformes.

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 al primer semestre establecidos según la frecuencia del OD05: GGC/GC: “Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad”, informando que existen mediciones que están pendientes:

- Medición de los indicadores del proceso de archivo Electoral del proceso electoral ECE 2020.
- Medición del indicador del proceso de Planeamiento “Porcentaje de Cumplimiento Institucional de la ONPE” esta pendiente el resultado de la medición del primer semestre (Según Ceplan para el año 2020 estableció la medición semestral).

Ver detalle de la medición de indicadores que no alcanzaron su meta en ECE 2020 en la presentación adjunta.

f) Las no conformidades y acciones correctivas

Se informa el seguimiento hasta el 31 de julio del 2020, el cual es:

Del año 2019:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 82% de hallazgos Cerrados.
- De la norma ISO/TS 54001:2019 se tiene un 57% de hallazgos Cerrados

Y con respecto a la No Conformidad, la cual es: *“En el proceso de Planeamiento, no se evidenció la relación entre el contexto de la organización y las partes interesadas con la identificación de riesgos y oportunidades. En los procesos Emisión del Voto (Seguridad del proceso electoral), Tecnologías de la información, Logística Electoral (Conformación de mesas), Selección y Contratación de Locadores de Servicios (JODPE y ECD) de Recursos Humanos, Logística no se han identificado oportunidades y en el proceso Conformación de ODPE, si bien se ha identificado una oportunidad Cuyo nivel de riesgo es alto, al revisar el plan de tratamiento, no se han propuesto acciones para mejorar los efectos deseables debido a que la opción que se tiene definida en el instructivo señala que las oportunidades Altas y muy altas no se tratan.”*

Se informa que se encuentra en proceso de verificar la eficacia de las acciones correctivas de la No conformidad.

Del año 2020:

- Se informa el resultado de la auditoria interna que culminó el 29 de julio, bajo la modalidad Remota bajo ISO 9001:2015, donde se detectó 01 NC relacionada a la eficacia de las acciones de los riesgos. El detalle en la presentación adjunta.

g) **Desempeño de los proveedores externos**

Dada la coyuntura Covid-19 se informa que contrato un servicio de auditoría interna bajo ISO 9001:2015, la cual se llevó de manera remota. Asimismo, en coordinación con personal del proceso logístico se actualizó los formatos del requerimiento para bienes o servicios, incluyendo una clausula para el cumplimiento de los protocolos sanitarios de parte de los proveedores.

4. **Adecuación de los Recursos**

Se informa la asignación de recursos a la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) para el cumplimiento de las metas para el presente año fiscal, según lo programado en el Plan operativo Institucional - POI 2020,

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

Se informa sobre el estado de las acciones de los planes de tratamiento de los riesgos en el marco de ECE 2020. Estando un 100% de ejecución de los planes de tratamiento de cada proceso, y posterior se evaluó el riesgo residual de los cuales disminuyeron los niveles iniciales de los riesgos identificados, por tanto, se concluye la eficacia de las acciones de los planes de tratamiento.

Asimismo, de los procesos que evaluaron sus riesgos en el contexto COvid-19 se informó los riesgos de nivel Muy alto y alto. (Los cuales se indican en la presentación adjunta)

6. **Las Oportunidades de Mejora.**

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SGC	
DESCRIPCIÓN	BENEFICIOS
Acercar el marco conceptual de los requisitos de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018) en los procesos de la ONPE.	Adoptar medidas sanitarias e incluir en los procedimientos internos para hacer frente al covid-19, entendiendo las nuevas necesidades de las partes interesadas (electores, ciudadanos, partidos políticos, colaboradores)
Implementar requisitos de seguridad de la información a los procesos misionales y soporte (procesos que se están virtualizando)	Responder a las necesidades frente al contexto actual en aras de continuar con la satisfacción de las partes interesadas.
Aumentar la generación de documentos digitales en los procesos de misionales y soporte (<i>ejemplos los pedidos de servicio o compras que ahora son firmados digitales, presentación de manera digital de la información financiera de Partidos Políticos, hoja de vida de personal</i>)	Contar con información digital ante cualquier situación de emergencia para la toma de decisiones

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?)
Establecer a través del acta que la frecuencia mínima para las de las Revisiones por la dirección del sistema de gestión de calidad y calidad electoral será semestral.	GGC	19/08/2020
Mantener al proceso de contratación de personal CAS y contratación de bienes y servicios en ODPE como proceso certificado dentro del actual alcance del sistema de gestión de calidad, los mismos que continuarán participando en las próximas auditorías internas y externas.	GGC	28/08/2020
Desafiliar el proceso de verificación de firmas del alcance actual del Sistema de gestión de calidad debido a que el requisito legal, la Ley 30995, elimina la competencia de verificación de firmas de adherentes en los procedimientos de constitución de partidos políticos por parte de la ONPE, proceso que no participará en auditorías. Y revisar con la GGE los cambios que impacta como la reasignación de roles del personal que realizaba la verificación de firmas.	GGC	28/08/2020
Revisar la formulación del indicador y analizar la causa raíz con el apoyo de la GGC sobre el indicador actual "Porcentaje de Mesas de Sufragio transmitidas hasta las 5:00 p.m. (Con VEP)" que llegó sólo al 15% , y cuyo valor esperado era del 80%.	GOECOR/GGC	28/08/2020
Asesorar en la gestión de riesgos a los responsables de los procesos donde interviene el personal de la ORC como son los procesos de: de verificación y control de la información financiera, trámite documentario, atención al ciudadano, con el fin que cada órgano implemente acciones para no afectar en las actividades de la ORC.	GGC	01/09/2020
Coordinar con personal de la GCPH el asesoramiento en gestión de riesgos al proceso de selección y contratación de los funcionarios que dirigirán las ODPE, así como el personal temporal a nivel nacional para las EG 20201.	GGC	04/09/2020
Asesorar a los responsables del proceso en la gestión de riesgos para el desarrollo de la EG 2021 en el exterior.	GGC	07/09/2020

CIERRE:

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