

comite de calidad

ACTA N° 000001-2021-CC

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

LUGAR Y FECHA:

En Lima, jueves 11 del mes de marzo de 2021, a las 3:00 pm, 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
Walter Twanama Altamirano	Secretario	Gerente de la Gerencia de la Gerencia de Gestión de la Calidad
Walter Mauro Iglesias Arevalo	Miembro	Gerente de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional.
Rafael Alejandro Arias Valverde	Miembro	Asesor 1 de Jefatura Nacional
Iris Patricia Alfaro Bazan	Miembro	Gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica
Violeta Wilson Valdivia	Miembro	Gerente de la Gerencia de Administración
Maria del Pilar Biggio Pastor		Gerente de la Gerencia de Información y Educación Electoral
Maria Elena Tillit Roig	Miembro	Gerente de la Gerencia de Organización electoral y Coordinación Elector
Gustavo Armando Garcia Hidalgo	Miembro	Gerente de la Gerencia de Gestión Electoral
Hector Martin Rojas Aliaga	Miembro	Gerente de la Gerencia Corporativa de Potencial Humano
Roberto Carlos Montenegro Vega	Miembro	Gerente de la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
Benito Maria Portocarrero Grados	Miembro	Gerente de la Gerencia De Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Mercedes Peralta Graciano	Invitado	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Sandra Mendoza Quiñones	Invitado	Gerencia de Asesoría Jurídica
Guillermo Chumbe Gutierrez	Invitado	Gerencia de Gestión de la Calidad
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 segundo 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 2019/2020.
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 (2019/2020)

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) Integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Calidad electoral, Seguridad de la Información y Anti Soborno.	GGC	En Proceso	<p>Con el proveído N° 000497-2021-GG/ONPE(02FEB2021), la GG dispone a la GCPH la inclusión en el PDP 2021 la capacitación sobre la interpretación y formación en la norma ISO 37001:20186 (ANTISOBORNO).</p> <p>Con el Memorando Múltiple N° 000010-2021-GG/ONPE (05FEB2021), la GG solicita que se designe servidores de la GCPH, GAD, GSFP, GPP y GAJ a fin de iniciar las actividades de implementación para el cierre de brechas de los requisitos de la norma ISO 37001. A la fecha hay respuesta de GSFP, GPP y GAJ.</p>

Acta N° 000001-2020-CC (13AGO2020),

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
(A) Asesorar a los responsables del proceso en la gestión de riesgos para el desarrollo de la EG 2021 en el exterior.	GGC	En Proceso	Con memorando Múltiple 000002-2021-GGG/ONPE (05 Febrero 2021) la GGC inició el asesoramiento de la gestión de riesgos en las actividades del proceso electoral exterior.
(R) Implementar requisitos de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018) en los procesos de la ONPE	GGC	En Proceso	Con el Memorando N° 000240-2020-GGC/ONPE, la GGC remitió al presidente del Comité de seguridad y salud en el trabajo el diagnóstico donde se indica que falta cubrir una brecha del 56.5% sobre el cumplimiento de la ISO 45001.
(R) Implementar requisitos de seguridad de la información a los procesos misionales y soporte (procesos que se están virtualizando)	GGC	En Proceso	Con el informe 00005-2021-SGCC-GGC/ONPE (5FEB2021), la Sub gerencia de Certificación y calidad propone una ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001:2013 y se solicita la evaluación al Comité del Gobierno digital.

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	Segunda ola pandémica por COVID - 19	1. Aumento de contagio a nivel centralizado y descentralizado. 2. Incrementar la vigilancia de las medidas establecidas los 7 protocolos de bioseguridad y prevención frente al COVID-19 en la sedes de la ONPE y ODPE.
EXTERNO	R.M.N°972-2020/MINSA Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgos de exposición a SARS-CoV-2	1. Actualización del Plan para la Vigilancia, prevención y control de COVID-19. 2. Revisión de los 7 protocolos de bioseguridad y prevención frente al COVID-19.
EXTERNO	Sexta Disposición Transitoria de la Ley N° 31038 Ley que establece normas transitorias en la legislación electoral para las Elecciones Generales 2021, en el marco de la emergencia nacional sanitaria ocasionada por la COVID-19.	1. Actualización del TUPA en los procedimientos administrativo de excusa al cargo de MM y justificación a la inasistencia al cargo de MM y actualización del Cartel que publican las ODPE, para el trámite de solicitud de excusa al cargo de miembro de mesa. 2. Realizar la capacitación al personal de las ODPE en la aplicación.
EXTERNO	Ley N°311131 Ley que establece disposiciones para erradicar la discriminación en los regímenes laborales del sector público.	1. Desafiliación del proceso Contratación de personal CAS del Sistema de gestión de Calidad. 2. Reducción de procesos certificados de 18 a 17 procesos.
EXTERNO	Modificación del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (DS-001-2021-TR).	1. Generación de nuevas acciones para el Comité de seguridad y Salud en el trabajo e incorporar la documentación de Seguridad y Salud en el trabajo

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
		bajo las normativas del Sistema de Gestión de Calidad.

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

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	El alquiler de un nuevo local (Sede Crillón) para las gerencias: GIEE, GOECOR, GSFP y GCRC.	1. Mantener un aforo óptimo en las sede central y reducir el riesgo de contagio frente al COVID-19 en las oficinas.
INTERNOS	Traslado de los procesos de la GGE al nuevo local distante - sede Lurín.	1. Actualización de matriz de riesgos de los procesos de la GGE ubicados en la sede Lurín en el marco de la EG 2021 2. Implementación de controles operativos y sanitarios frente al COVID -19. 3. Cambio en las direcciones del certificado de los procesos que se llevan a cabo en la sede Lurín.
INTERNOS	Actualización del Mapa de procesos de nivel cero y el Reglamento de Organización y funciones.	1. Revisión de las nomenclaturas de las procesos actuales.
INTERNOS	Aprobación del Reglamento de financiamiento y supervisión de Fondos Partidarios aprobado con RJ N°000436-2020-JN/ONPE (28NOV2020).	1.Revisión y actualización de los procedimientos, instructivos y formatos internos de los procesos de verificación y control de la información financiera y de franja electoral que se aplican en sede central, ORC y ODPE.
INTERNOS	Aprobación de la GG en la implementación de la brecha a cubrir sobre el sistema de gestión antisoborno.	1. Necesidad de incorporar la documentación del sistema anti soborno bajo las normativas del Sistema de Gestión de Calidad.

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	≥ 44% Establecida en el POE ECE 2020	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
					100%	II Trimestre 2020
					100%	III Trimestre 2020
					100%	IV 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
					98%	CV 2020
					85%	EI 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%	ECE 2020
					98%	CV 2020
					83%	EI 2020

Gerencia	Proceso	Nombre del Indicador	Meta	Frecuencia	Resultado	Fecha de medición
GIEE	Educación Electoral	Porcentaje de satisfacción de los participantes	≥ 86%	Trimestral	89%	I Trimestre 2020
					No se aplicó	II Trimestre 2020
					87%	III Trimestre 2020
					88%	IV 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	82%	I Semestre 2020
					73%	II Semestre 2020
GCRC	Gestión de la Información especializada de la biblioteca	Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de gestión de la información especializada de la biblioteca	≥ 60%	Semestral	Indicador aún no estaba aprobado en el SGC	I Semestre 2020
					86%	II Semestre 2020 (Se inició a medir en julio)

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 acuerda solicitar aportes a los miembros del Comité de Calidad.

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. 000254-2019-J/ONPE para el periodo 2020, (Corte al 10 de febrero de 2021).

CÓDIGO	OBJETIVO	META PROGRAMADA 2020	RESULTADO DEL PERIODO 2020
OC. 01	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.	90.5%	90.5%
OC. 02	Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte para la mejora continua.	76.0%	85.7%
OC. 03	Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores.	75%	66.5%
OC. 04	Optimizar los procesos internos con uso de tecnología.	68%	80%

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, al término del segundo semestre 2020, la no ocurrencia de salida no conformes, en las elecciones internas 2020.

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 segundo semestre establecidos según la frecuencia del OD05: GGC/GC: "Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad", informando 02 indicadores que no alcanzaron su meta:

- Medición del indicador “Porcentaje de actas procesadas durante el día de la jornada electoral, según elección (Lima o Regiones)” del proceso de Sistema de Cómputo Electoral para los procesos electorales ECE 2020 y El 2020 no llegaron a su meta.
- Medición del indicador “% de proyectos informáticos implementados” del proceso de Tecnología de la información, para el año 2020 no alcanzó su meta.

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

f) Las no conformidades y acciones correctivas

Se informa el seguimiento del resultado de la última auditoria externa de ISO/TS 54001:2019, el cual es:

Del año 2020:

- Con respecto a la No Conformidad, la cual es:
“De los protocolos de Seguridad y Prevención contra el COVID-19, versión 00 en las Elecciones internas:
 - No se evidenciaron Carteles publicados de “La higiene de manos frecuente” y “La limpieza y desinfección y ventilación de los ambientes”.
 - Sin rotulación las bolsas de plástico para residuos, una de color rojo y otra de color negro.
 - El lapicero para los electores no es permanentemente desinfectando después de ser utilizado y antes de ser entregado al elector.
 - No se evidenció ninguna marca en el piso hasta donde se debe dirigir el elector frente a su mesa de sufragio.
 - No se evidenció papel toalla en los baños.”

Se informa que se encuentra en proceso de verificar la implementación de 02 acciones correctivas de la No conformidad, las cuales están pendientes de envío de la evidencia.

- Y con respecto a la No Conformidad, la cual es:
“Incumplimiento al Protocolo de Bioseguridad para la Prevención del COVID-19 en el Centro de Cómputo (OD01-GITE/SCE):
En las elecciones internas 2020, en el área de Procesamiento, dos analistas se ubicaban a menos de 1,5 metros durante sus actividades de Procesamiento de Actas (0,60 metros aproximadamente).”

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

g) Desempeño de los proveedores externos

La GGC ha planificado para el año 2021 auditorías externas en los meses de junio (para ISO 9001:2018) y en octubre (para ISO/TS 54001:2019), ver última lámina de la presentación adjunta, al ser auditorías externas se contratará un proveedor externo.

4. Adecuación de los Recursos

Los recursos a la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) para el cumplimiento de las metas para el presente año fiscal, se encuentra programado en el Plan operativo Institucional - POI 2021.

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 las EI 2020.

Para el proceso de Verificación y Control de la Información Financiera, se informa que se encuentra pendiente de realizar el control del riesgo residual, debido a que las visitas han sido reprogramadas. Ver detalle de la medición de indicadores que no alcanzaron su meta en la presentación adjunta.

Asimismo, se informó un extracto de los riesgos en el marco de la EG 2021 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
Implementación de un aplicativo para la gestión de riesgos en la Entidad .	Mejor seguimiento por parte de los responsables del proceso. Mejor sistematización para brindar información oportuna a los órganos.
Promover la implementación del Sistema de gestión Anti Soborno bajo la norma ISO 37001 e inclusión de cursos y charlas sobre la gestión anti soborno en el Plan de desarrollo de personas 2021.	Fortalece el cumplimiento legal de la entidad al enfocarse hacia el Plan de integridad y lucha contra la corrupción del Estado Generar cultura en los trabajadores sobre los controles anti soborno
Mejoras en la bioseguridad y prevención frente al COVID – 19 en el día de la elección (difusión de los protocolos a través de infografías, aumentos de LV, Implementación de multicabinas de votación etc.) Incentivo de S/. 120 a los miembros de mesa que participan en la Jornada electoral	Mejora la percepción del elector para acudir a sufragar. Incremento en la participación del MM.
Ampliación del alcance del SIDE (Sistema en el día de la elección) para el repliegue de actas de centro de acopio a la ODPE.	Mejor control en el tramo del repliegue del actas de centro de acopio a las ODPE

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?)
Solicitar a los miembros del Comité de calidad, aportes al contenido de la política de calidad y objetivos de calidad.	GGC	02/04/2021
Revisar el alcance actual del sistema de gestión de calidad con respecto a la desafiliación del proceso de contratación de personal CAS como proceso certificado en ISO 9001:2015.	GGC	30/03/2021

CIERRE:

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