

Comite de calidad

ACTA N° 000001-2022-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 DEL AÑO 2022:

LUGAR Y FECHA:

En Lima, miércoles 10 del mes de agosto de 2022, 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 |
|---------------------------------|------------|---|
| María Rocío Salas Palacios | Secretario | Gerente de la Gerencia de la Planeamiento y presupuesto. |
| Bernardo Pachas Serrano | Miembro | Gerente de la Gerencia General |
| Pablo A. Hartill Montalvo | Miembro | Asesor de Jefatura Nacional |
| Iris Patricia Alfaro Bazan | Miembro | Gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica |
| Roberto Montenegro Vega | Miembro | Gerente de la Gerencia de Información y Educación Electoral |
| Henry Orna Robladillo | Invitado | Sub Gerente de Modernización |
| Sandra Bernuy Gómez de la Barra | Invitada | Sub Gerenta de Relaciones Interinstitucionales-GIEE |
| Henry Gamboa Vargas | Invitado | Gerencia de la Gerencia General |
| Gladys Robles | Invitado | Gerencia de la Gerencia General |
| Juan Phang Sanchez | Invitado | Gerencia de Gestión Electoral |
| Victor Vivanco Tagle | Invitado | Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios |
| Eddy Torre Ostos | Invitada | Gerencia de Informática y Tecnología Electoral |
| Michael T. Tong Mont | Invitado | Especialista de la Sub gerencia de Relaciones Interinstitucionales - GIEE |
| Guillermo Chumbe Gutierrez | Invitado | Sub Gerencia de Modernización |
| Vanessa De La Cruz Rodriguez | Invitada | Sub Gerencia de Modernización |

AGENDA DEL DÍA:

Realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del primer semestre 2021, 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 de las Revisiones por la Dirección previas.
2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al 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) *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 Planeamiento, en su calidad de Secretario del Comité de Calidad da inicio a la reunión virtual, realiza un preámbulo sobre el objetivo de la Revisión por la Dirección y luego cede el pase a los especialistas de la Subgerencia de modernización para informar en detalle los puntos de la agenda:

1. Estado de acuerdos de las Revisiones por la Dirección (23/09/2021)

Se informó las acciones tomadas sobre los acuerdos de las siguientes actas de la Revisión por la Dirección:

- Acta N°000002-2021-CC (11MAR2021)

| Descripción del Acuerdo | Órgano Responsable | Estado | Acciones Implementadas a la fecha |
|---|--------------------|----------------|---|
| 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 | SGM-GPP | CERRADO | En la auditoría interna de mayo del 2022 se concluye que el proceso de contratación de personal CAS no genera la suficiente evidencia para mantener su certificación en la ISO 9001:2015. Se propone desafiliarlo como proceso certificado bajo ISO 9001:2015. |

- Acta N°000002-2021-CC (23SET2021)

| Descripción del Acuerdo | Órgano Responsable | Estado | Acciones Implementadas a la fecha |
|---|--------------------|----------------|---|
| Revisar los indicadores que contribuyen a los objetivos de calidad y actualizar la matriz de indicadores del sistema de gestión de calidad para iniciar su aplicación el siguiente año. | SGM-GPP | CERRADO | Se aprobó una nueva versión del Indicadores del sistema de gestión de calidad. (OD05-GPP/GC) el 11 de mayo del 2022. Se incorporó a la matriz el indicador: “% de personal comprometido (CAS y CAP) con la organización” alineado al objetivo 3 “Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores” |

2. Cambios en las cuestiones 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:

| CAMBIOS EXTERNO | IMPACTO | ESTADO |
|---|---|--|
| Decreto supremo N°092-2017-PCM que aprueba la política Nacional de Integridad y lucha contra la corrupción. Directiva N°002-2021-PCM –SIP “V Disposiciones Específicas” Fases de implementación del modelo de integridad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad de conformar el Equipo de trabajo permanente de Integridad Institucional de la Secretaria General y desactivar el Comité encargado de la implementación del plan nacional de integridad y lucha contra la Corrupción. 2. Seguimiento a los planes de tratamiento de los riesgos de tipo integridad en los procesos de contrataciones de bienes y servicios en la ODPE, RRHH, Jornada electoral. | Documento aprobado y difundido con Memorando múltiple N° 00063-2022-GPP/ONPE (11ABR22). Actualmente se encuentra en proceso de validación del nivel 2. |

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

| CAMBIOS INTERNOS | IMPACTO | ESTADO |
|---|--|--|
| La aprobación del OD01-GPP/GP: Mapa de procesos de nivel 0 y 1, el 01MAR2022. | <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la denominación de los procesos que se encuentran en el alcance del SGC por las denominaciones aprobadas en el mapa de proceso (nivel 1). (Ejemplo: Sistema de cómputo electoral por Procesamiento de documentos electorales y entrega de resultados) • Alineación en la estructura de la programación multianual de los Planes Operativos Electorales (POE) para el 2023 al 2025. | Documento aprobado y difundido con Memorando múltiple N° 00063-2022-GPP/ONPE (11ABR22). Actualmente se encuentra en proceso de validación del nivel 2. |

| CAMBIOS INTERNOS | IMPACTO | ESTADO |
|--|--|--|
| <p>Art 75 h de la GIEE en el ROF: Conducir y supervisar campañas publicitarias y de educación electoral, a través de medios tradicionales y digitales, difusión y comunicación a las organizaciones políticas y a la ciudadanía</p> | <p>El proceso certificado de nombre "Educación electoral" se desafiliaría del alcance del SGC bajo la ISO 9001:2015 (No amerita mantener certificación) debido a que no se realizarán actividades en función al alcance establecido en el proceso.</p> | <p>Resultado de la auditoria interna de mayo no se consideró auditar el proceso de Educación Electoral.</p> |
| <p>Art 80 a de la Sub gerencia de documentación e investigación electoral en el ROF: Dirigir y supervisar el centro de documentación e investigación Electoral.</p> | <p>El proceso certificado cambia de nombre de Gestión de la información electoral de la biblioteca por: Administración y gestión del Centro de Documentación e Investigación Electoral, alineado con el nivel 1 aprobado.</p> | <p>Se aprobó el 07 de junio del 2022 el PR02-GIEE/IE Gestión de la información especializada del centro de documentación e investigación electoral. Pendiente actualizar el documento alcance del SGC con el nuevo término.</p> |
| <p>Inclusión de riesgos de tipo integridad (antisoborno) en los procesos de jornada electoral, logística y RRHH en el marco de la implementación del sistema de control interno</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevos controles para reducir los riesgos de tipo integridad. • Formulación de prácticas antisoborno como: Planteamiento del funcionamiento de un canal de denuncias para actos de corrupción en la entidad. • Cumplimiento de las actividades de implementación del SCI requerido por la Contraloría General de la República. | <p>Se aprobó el procedimiento de gestión de atención de denuncias sobre presuntos actos de corrupción.</p> |
| <p>Desarrollo del Piloto del sistema de gestión del conocimiento en el proceso de P001.01 Planificación y Control Electoral</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Generación de la metodología en la gestión de conocimiento para la ONPE. | <p>En proceso el desarrollo del piloto. Replicar la metodología al proceso de conformación de mesas de sufragio.</p> |
| <p>Generación de un protocolo para la atención a las personas con discapacidad y la atención preferente, para la jornada electoral y para la atención en la sede central , ODPE,ORC, OD o CP.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Normalizar las medidas que ONPE aplica en un proceso electoral para atender a las personas con discapacidad en el LV y en las instalaciones de la sede central, ORC, ODPE, OD o CP. | <p>La versión revisada por el CONADIS se encuentra en proceso de revisión por la Defensoría del Pueblo.</p> |
| <p>Actualización del TUPA</p> | <p>Actualización en la documentación de los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designación de miembros de mesa (excusa o justificación a la inasistencia), • Trámite documentario (Recepción y registro de documentos que presentan los ciudadanos en mesa de partes) entre otros | <p>SG: aún no remite la versión final del procedimiento (Recepción y registro de documentos que presentan los ciudadanos en mesa de partes) según el cronograma remitido con MEMORANDO N.º 1432-2022-SG/ONPE del 17JUN2022. GOECOR: en proceso de actualizar el instructivo y gestionar el video para la evaluación y registro de solicitudes de excusas y justificaciones al cargo de MM.</p> |

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 | Capacitación del personal de la ODPE y ONPE | Porcentaje de satisfacción del personal de ODPE-ONPE por la capacitación recibida | ≥ 75% | Por proceso Electoral | 96.1% | CPR 2021 |
| | | | | | 97.3% | EMC2021 |
| | | | | | 95.1% | EI 2022 |
| GOECOR | Capacitación de Actores Electorales | Porcentaje de satisfacción de Miembros de mesa por la capacitación recibida | ≥ 70% | Por proceso Electoral | 94.0% | CPR 2021 |
| | | | | | 100% | EMC2021 |
| | | | | | 92% | EI 2022 |
| GOECOR | Jornada Electoral | Porcentaje de electores satisfechos con la organización del proceso electorales | 58.22%(*) | Por proceso Electoral | 95.9% | CPR 2021 |
| | | | | | 93.9% | EMC 2021 |
| 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 | 73.9% | II Semestre 2021 |
| | | | | | 100% | I Semestre 2022 |
| GSFP | Asistencia Técnica | Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia técnica | ≥ 90% | Trimestral | 100% | I Trimestre 2022 |
| | | | | | 100% | II Trimestre 2022 |
| GIEE | Gestión de la Información especializada del Centro de Documentación e Investigación Electoral | Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de gestión de la información especializada del Centro de Documentación e Investigación Electoral | ≥ 60% | Semestral | 78.0% | II Semestre 2021 |
| | | | | | 83.3% | I Semestre 2022 |

Nota: (*) Meta de EG 2021.

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 mantienen.

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 del periodo 2021 y un avance al primer semestre 2022.

| CÓDIGO | OBJETIVO | META PROGRAMADA 2021 | RESULTADO A LA FECHA 2021 | META PROGRAMADA 2022 | Avance al primer semestre 2022 |
|--------|---|----------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|
| OC. 01 | Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés. | 90.6% | 89.1% | 90.6% | 55.4% |
| OC. 02 | Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte para la mejora continua. | 76.6% | 84.7% | 76.6% | 50.2% |

| CÓDIGO | OBJETIVO | META PROGRAMADA 2021 | RESULTADO A LA FECHA 2021 | META PROGRAMADA 2022 | Avance al primer semestre 2022 |
|--------|---|----------------------|---------------------------|----------------------|--------------------------------|
| OC. 03 | Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores. | 74.5% | 46.1% | 74.5% | 0% |
| OC. 04 | Optimizar los procesos internos con uso de tecnología. | 68.1% | 50.0% | 68.8% | 75.9% |

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 2021, en las EMC y CPR 2021 no se han reportado salidas 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 segundo semestre 2021 y avance del 2022 establecidos según la frecuencia del OD05: GGC/GC: "Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad", informando 04 indicadores no alcanzaron su meta:

- Proceso de Sistema de cómputo electoral: "Porcentaje de actas procesadas durante el día de la jornada electoral, según elección" (Regiones) (SCE_GITE-55) para el proceso electoral CPR 2021.
- Proceso de Designación de miembros de mesa: % de credenciales entregadas por las Oficinas de la ONPE a los miembros de mesa hasta el día anterior a la elección", para el proceso electoral EMC 2021.
- Proceso de RRHH: Porcentaje del personal capacitado de la entidad (RRHH1_GRH-1) en el año 2021.
- Proceso de Gestión de la información electoral de la biblioteca: Porcentaje de accesos y descargas de la biblioteca digital de la ONPE (COM_GCRC-39) en el primer y segundo semestre 2021.

Ver detalle de los resultados y acciones correctivas en la presentación adjunta.

f) Las no conformidades y acciones correctivas y g) Los resultados de auditorías

Se informa el seguimiento hasta el 31 de julio de 2022, el cual es:

Del año 2021 y del año 2022:

- De auditorías del año 2021 y 2022, se cuenta en proceso con 02 No conformidades (pendientes por implementar acciones)
- De auditorías del año 2021 se cuentan: con 05 hallazgos de tipo observación (01 pendiente de análisis causa y 04 en implementación de acciones) y 05 de tipo oportunidad de mejora que se encuentran en proceso de implementación,
- De auditorías del año 2022 se cuentan: con 15 hallazgos de tipo observación y 37 de tipo oportunidad de mejora que se encuentran en proceso de implementación
- Los mismos que se realizan seguimiento cada mes, actividad representativa del POI 2022.

h) Desempeño de los proveedores externos

La cantidad de proveedores con penalidades aplicadas al primer semestre del 2022 se ubican en el portal de transparencia, de los cuales el servicio de emisión de informes técnicos de candidatos de EG 2021 y adquisición de útiles de escritorio/oficina fueron las de mayor penalidad aplicada.

4. Adecuación de los Recursos

Los recursos a la Sub gerencia de modernización para el cumplimiento de las metas para el presente año, se encuentra programado en el Plan operativo Institucional - POI 2022.

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

Se informa sobre la evaluación del riesgo residual de los planes de tratamiento de los riesgos en el marco de EI 2022.

6. Las Oportunidades de Mejora.

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

| OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | |
|---|---|
| DESCRIPCIÓN | BENEFICIOS |
| <ul style="list-style-type: none"> Aprobación del mapa de los procesos de nivel 0 y 1 (OD01-GPP/GP) versión 00 (Implementado) Culminación con la aprobación de los procesos de 2 (En proceso) | <ul style="list-style-type: none"> Reordenar los alcances de los procesos certificados con la ISO 9001, ISO 54001 y la ISO 27001, a fin de priorizar los procesos misionales. |
| <ul style="list-style-type: none"> Inclusión en el PDP del año 2022 el curso de interpretación y formación de auditores internos en las normas ISO 9001 e ISO Electoral. (Implementado) | <ul style="list-style-type: none"> Incrementar la capacidad de auditoria interna en la ISO electoral. Se pueden auditar más sedes en paralelo (incremento de la muestra de auditoria). Actualmente se tienen pocos auditores con disponibilidad. Los servidores adquieren mayor competencia en la gestión de calidad de la entidad. |

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?) |
|--|--|---|
| Realizar el análisis para confirmar si el proceso actualmente certificado bajo la ISO 9001:2015 "Gestión | Especialista de la SGM-GPP | 15/09/2022 |

| Descripción del Acuerdo (¿Qué se acuerda?) | Responsable (¿Quién es el responsable de ejecutar el acuerdo?) | Plazo de Ejecución (¿Cuándo se considera la ejecución?) |
|---|---|--|
| de material electoral” cambiará su denominación, dado que en los procesos de nivel 2 que se encuentra en proceso de validación dicho proceso es parte del Ensamblaje de Material electoral y de capacitación. | | |
| Culminar con la aprobación de un documento con las denominaciones de los procesos de nivel 2. | Especialista de la SGM-GPP SGM-GPP | 30/09/2022 |

CIERRE:

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

Anexos:

1. Fotos de la reunión del Comité de Calidad para la revisión por la dirección.



Reunión del Comité de Calidad - Revisión por la Dirección 2022

32:15

Solicitar control

VR

PM

EM

R

HV

EO

IB

HR

EB

1. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SGC
1.3. CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS Y RESULTADOS DE AUDITORÍAS.

EN LAS EMC, CPR 2021 NO SE HAN REPORTADO SALIDAS NO CONFORMES DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Respecto a las acciones procedentes de hallazgos se detalla a continuación.

82 ACCIONES VENCIDAS DE HALLAZGOS 2021
(Informado a GG con Informe N° 0181-2022-GP/ONPE (04JUL2022))

| N° | PROCESO | HALLAZGO | ACCIÓN |
|----|-------------------------------------|---|---|
| 1 | Sistema de Cómputo Electoral | El Indicador "Porcentaje de actas procesadas durante el día de la jornada electoral, según elección (Lima y Regiones)" no alcanzó su meta programada en las EG 2021. (MP Lima = 45% y MA = 21.33%) (MP Regiones = 26% y MA = 13.96%). (OBS) | Remitir respuesta de análisis de la propuesta del indicador. (SGPJ/GPP) |
| 2 | Capacitación de Actores Electorales | de evaluar implementar actividades de validación con MM reales o simulados para asegurarse que el curso proceso de CAE considerando diseño y desarrollo para los cursos virtuales. (OBS) | Actualizar los documentos normativos del curso proceso de CAE considerando diseño y desarrollo para los cursos virtuales. (SGPJ/GGECOR) |

CORTE al 11 de Julio del 2022
(* Hallazgo de auditoría externa)

Vanesia D. De La Cruz Rodríguez