

## Comité de calidad(e)

### ACTA N° 000002-2018-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 TRIMESTRE DEL 2018:

#### LUGAR Y FECHA:

En Lima, el 18 del mes de Julio del 2018, en la Oficina 1201, de la Gerencia de Gestión de la Calidad (Piso 12 – ONPE) a las 15:30 horas, se reúnen los servidores de la Institución.

#### ASISTENCIA Y QUÓRUM:

Se encuentran presentes:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ÓRGANO / ENTIDAD
Heber Guido Roa Ojeda	Presidente	Gerencia General (e)
Ivan Pereyra Villanueva	Secretario	Gerencia de Gestión de la Calidad (e)
Ivan Pereyra Villanueva	Miembro	Gerencia de Asesoría Jurídica
Julberth Medina Eguia	Miembro	Gerencia de Supervisión y Fondos Partidarios
Daniel Rojo Mansilla	Miembro	Gerencia de Organización Electoral y Coordinación Regional
Pedro Picoy	Miembro	Asesor de Jefatura Nacional
Lilia Valcárcel Laredo	Representante de la SG	Secretaría General
Mónica Vera Mera	Representante de la GG	Gerencia General
Félix Tumay Soto	Representante de la GCPH	Gerencia Corporativa de Potencial Humano
Magaly Mucha Piñas	Representante de la GPP	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Amilkar Muñoz Altamirano	Representante de la OSDN	Gerencia de Oficina de Seguridad y Defensa Nacional

#### 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
<b>PROCESOS DE DIRECCIÓN, SOPORTE Y MEJORA</b>	
Gestión de la Dirección	
Planeamiento	
Gestión de la Calidad	
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>	
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 – 2018).
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) *Los resultados de seguimiento y medición.*
  - e) *Las no conformidades y acciones correctivas.*
  - f) *Los resultados de auditorías.*
  - g) *El desempeño de los proveedores externos.*
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 General, en su rol de Presidente del Comité de la Calidad, envía a un representante de la GG y el Secretario del Comité de Calidad da el pase al Especialista de Gestión de la Calidad y Gestión por procesos 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 – 2018)

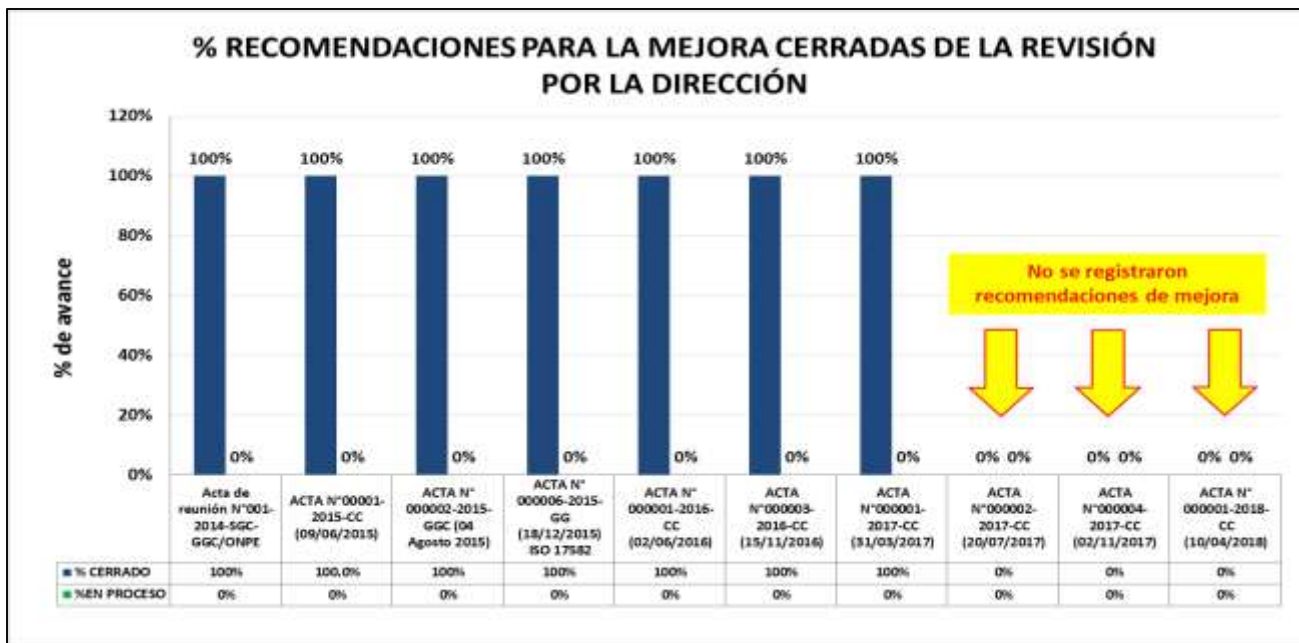
Se detalla lo siguiente:



Los acuerdos en las Actas del 2014 al 2017, se encuentran en un 100% cerrada. Respecto al Acta N° 000001-2018-CC (10ABR2018) correspondiente al primer trimestre del 2018, de los acuerdos tomados se encuentran en un 50% por cerrar (relacionados 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).

Asimismo, se informa respecto al estado de las recomendaciones de mejora de la Revisión por la Dirección anteriores, de los cuales se encuentran en un 100% cerrada (La recomendación de mejora relacionada a la implementación de un software para el seguimiento de los pedidos programados y no programados se cerró y se retomó como

acuerdo en el Acta N° 000001-2018-CC). En la Revisión por la Dirección del primer trimestre del año 2018 no se registraron Recomendaciones de Mejora:



## 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 nuevo formato de matriz de riesgos para la identificación, análisis y plan de tratamiento de los riesgos para cada proceso certificado bajo ISO 9001:2015.	Aprendizaje gradual en la nueva metodología de gestión de riesgos.
INTERNOS	Personal nuevo designado como Responsables del sistema de gestión en las Gerencias de: GSFP y GAD.	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.
INTERNOS	Falta de personal con conocimientos para el apoyo en el mantenimiento del sistema de gestión de calidad y la revisión de la documentación con el enfoque a procesos.	Retraso en el seguimiento al sistema de gestión de calidad y la gestión de la aprobación de la documentación de los diferentes procesos.

## 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 2018: 79%

Superando la meta programada del 50%.

- **Proceso:** Educación Electoral

- I Trimestre: 100%
- Abril – Mayo: 100%

Superando la meta programada del 85%.

- **Proceso:** Asistencia Técnica

- I Trimestre: 100%
- Abril – Mayo: 94%

Superando la meta programada de 82%

- Respecto al número de reclamos del Libro de Reclamaciones, se informa que al Primer Semestre del 2018 se tuvieron 34 reclamos que fueron atendidos dentro del plazo legal establecido (30 días).

### ***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 al Primer Semestre del 2018 son:

- OC – 01 (*Meta 92.7%*): 40.3%
  - OC – 02 (*Meta 72.7%*): 5.2%
  - OC – 03 (*Meta 72.3%*): 15.0%
  - OC – 04 (*Meta 45.5%*): 0.0%
- Cabe mencionar que existen indicadores que se medirán durante el proceso electoral por ende el resultado bajo de los objetivos de calidad.
  - Para el Objetivo N° 04 – Precisar que se actualizó el OD05-GGC/GC: Matriz de Indicadores (27FEB2018) en la cual se consideró el indicador del proceso de Tecnología de la Información de su Plan Operativo Institucional 2018 Modificado, versión 01. A la fecha la GIETE se encuentra en proceso de reporte a la GGC sobre el avance.

### ***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 que a la fecha 18/07/2018, los órganos no han reportado ocurrencia de Salidas No Conformes (según lo establecido en el OD06-GGC/GC: Matriz de Salidas No Conformes).

### ***d) 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: “Matriz de indicadores”.

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

De los reportes presentados al segundo trimestre del año 2018 se informa lo siguiente:

- La frecuencia de reporte a la GGC mensual y trimestral del año 2018 indica que los procesos de Asistencia Técnica, Educación Electoral, Verificación y Control de la Información Financiera de los Partidos Políticos, Archivo Electoral, Planeamiento, Tecnología de la Información y Trámite Documentario vienen cumpliendo con la meta programada.
- Del indicador (IND-SGC-36) del proceso de Verificación de Firmas en su primera entrega al Mes de Mayo del 2018 ha reportado un valor porcentual del 0.67%, contrario a la meta programada de menor o igual a 0.05%. El mismo que fue detectado en la última auditoría interna como No conformidad.
- De los procesos de Asistencia Técnica (IND-SGC-02), Educación Electoral (IND-SGC-05) y Trámite Documentario (IND-SGC-34) aún se encuentra pendiente el reporte correspondiente al mes de Junio del 2018.
- El Indicador (IND-SGC-27) correspondiente al segundo trimestre del proceso de Planeamiento se encuentra en proceso de sistematización.
- El indicador del proceso de Logística no se informó avance al primer semestre 2018, debido a que no fue reportado por el personal de la GAD.
- Asimismo, se informa que el indicador que al primer trimestre del 2018 no se llegó a informar el resultado de la pendiente (IND-SGC-38) del año 2017 del proceso de Recursos Humanos llegó a cumplir su meta con un 95% (65% meta programada).

#### ***e) Las no conformidades y acciones correctivas***

##### **Del año 2016:**

Del seguimiento de las acciones correctivas bajo la norma ISO 9001:2015 se encuentran en un 100% cerrada (No Conformidades (100%), Observaciones (100%) y Oportunidades de Mejora (100%)).

En el seguimiento al estado de las acciones correctivas y preventivas bajo la norma ISO 17582:2014, queda pendiente un 4% de hallazgos por cerrar de los procesos de: de Jornada Electoral (1 Observación), Planeamiento (1 Oportunidad de Mejora) y Seguridad del Proceso Electoral (2 Oportunidades de Mejora).

##### **Del año 2017:**

Haciendo un corte al 05 de Julio del 2018, se tiene lo siguiente respecto al seguimiento de los hallazgos:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 82% de hallazgos cerrados.
- De la norma ISO 17582:2014 se tiene un 43% de hallazgos cerrados.

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

**f) Los resultados de auditorías**

Se informa los resultados de la Auditoría Interna bajo la norma ISO 9001:2015 realizada del 25 de Junio al 06 de Julio del 2018, la misma que tuvo los siguientes resultados:

<b>Cantidad de Hallazgos por Tipo</b>				
<b>Hallazgos</b>	<b>No Conformidad</b>	<b>Observación</b>	<b>Oportunidad de Mejora</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Cantidad</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>36</b>

<b>Tipo de Hallazgo</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Proceso</b>	<b>Cantidad</b>
<b>No Conformidad</b>	GGE	Verificación de Firmas	1
<b>Observación</b>	GSFP	Verificación y Control de la Información Financiera de Partidos Políticos	1
	GCPH	Contratación de personal CAS	1
	GGE	Archivo Electoral	1
		Verificación de Firmas	1
	GPP	Planeamiento	1
	GGC	Gestión de la Calidad y Seguridad de la Información	4
		Gestión de la Dirección	1
	GAD	Logística	3
	GCRC	Comunicaciones	1
	GITE	Tecnología de la Información	2
SG	Trámite Documentario	1	

<b>Tipo de Hallazgo</b>	<b>Gerencia</b>	<b>Proceso</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Oportunidad de Mejora</b>	GITE	Sistema de Cómputo Electoral	4
		Tecnología de la Información	3
	GSFP	Verificación y Control de la Información Financiera de Partidos Políticos	2
	GIEE	Capacitación del Personal ODPE y ONPE	1
		Educación Electoral	2
	GGE	Despliegue de Material de Sufragio	1
		Archivo Electoral	1
		Verificación de Firmas	1
		Gestión de Material Electoral y Activos Electorales	1
	GPP	Conformación de Mesas de Sufragio	2



Cabe resaltar que dichos hallazgos ya se encuentran en la plataforma virtual AVANAUDIT (<https://avanaudit.onpe.gob.pe/>) y en coordinación con cada responsables del proceso de cada órgano se coloquen su análisis causa y plan de implementación según corresponda.

#### **g) Desempeño de los proveedores externos**

Se informa que con fecha del 18/07/2018 se solicitó a la Jefa de Área de Selección y Ejecución Contractual (JASEC) el detalle de las penalidades de Marzo a Junio del 2018 de los proveedores externos, los cuales no fueron informados en la Revisión por la dirección.

#### **4. Adecuación de los Recursos**

En virtud a la Resolución Jefatural N° 000124-2018-JN/ONPE (11JUL2018), 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**

A través del Informe N° 000055-2018-GGC/ONPE (25MAY2018), la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) informa al Comité de Calidad sobre la Identificación de Riesgos para el alcance del proceso electoral de las Elecciones Regionales y Municipales (ERM2018) de cada órgano de la entidad. Como resultado, se identificaron los riesgos de los diferentes procesos con un nivel de riesgo “Muy Alto” y “Alto” de la siguiente manera:

N°	PROCESO	GERENCIA	NIVEL DE RIESGO	
			Muy Alto	Alto
1	Asistencia Técnica	GIEE	1	1
2	Ensamblaje de material electoral de sufragio y reserva	GGE		1
3	Gestión de material electoral	GGE		2
4	Despliegue de material de sufragio (Tramo de GGE hasta ODPE y/o Locales de Votación de Lima - Provincia)	GGE		1
5	Educación Electoral	GIEE	1	
6	Verificación de Firmas	GGE		2



## 6. Las Oportunidades de Mejora.

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

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SGC</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SUSTENTO</b>
Incluir capacitaciones al personal que forma parte del Comité de calidad en la norma ISO 9001:2015.	Permitirá que el personal se encuentre sensibilizado en la norma ISO 9001:2015 y conozca la importancia de mantener los sistemas de gestión que tiene actualmente ONPE.

### **ACUERDOS:**

Se adoptaron los siguientes acuerdos:

1. La GGC enviará un memorando a las gerencias que tienen pendiente hallazgos del 2016 bajo la ISO 17582:2015 con el fin de continuar con el cerrado.
2. La GGC continuará el seguimiento a los hallazgos procedentes de la última auditoría interna bajo ISO 9001:2015 con cada uno de los responsables de los procesos y con énfasis se realizará la coordinación con el responsable del proceso de Verificación de firmas sobre la No conformidad detectada.
3. La GGC solicitará las evidencias para la verificación de la eficacia de la no conformidad menor, detectada por la empresa auditora externa el año 2017, con el fin de culminar el ciclo de acciones correctivas según procedimiento PR04-GGC/GC: Acciones correctivas.

### **CIERRE:**

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