

Comité de Calidad(e)

ACTA N° 000002-2019-CC

SUMILLA: REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD ELECTORAL DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019:

LUGAR Y FECHA:

En Lima, 05 del mes de Septiembre del 2019, en la Sala de Reuniones N° 1, de la Jefatura Nacional de la ONPE (Piso 14 Sede Central – ONPE) a las 11:00 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 la Gerencia de Gestión de la Calidad (e)
Janina Huamán Chappa	Miembro	Gerencia de Administración
Roberto Rori Puyo Valladares	Miembro	Gerente de la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
María del Pilar Biggio Pastor	Miembro	Gerente de la Gerencia de Información y Educación Electoral
Ronny Henry Caceres Mauricci	Miembro	Gerente de la Gerencia de Gestión Electoral(e)
Maria Elena Tillit Roig	Miembro	Gerente de la Gerencia de Organización Electoral y Coordinación Regional(e)
Miriam Irene Palomino Paredes	Miembro	Asesor 1 de Jefatura Nacional
Giselle Elguera Carbajal	Miembro	Secretaria General (e)
Margarita Maria Diaz Picasso	Miembro	Gerente de la Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios.

Walter Mauro Iglesias Arevalo	Miembro	Gerente de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
Maria Milagros Uipan Chavez	Miembro	Sub Gerente de Planeamiento (e)
Jose Manuel Coloma Marquina	Miembro	Gerencia de Asesoría Jurídica
Vanessa Delfina De la Cruz Rodríguez	Invitada	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 trimestre, bajo la norma ISO 9001:2015 y el Sistema de Gestión de Calidad Electoral (SGCE) bajo la especificación ISO17582:2014.

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 Gerente General como Presidente del Comité de Calidad, luego de verificar el quorum respectivo, inició la reunión indicando la importancia de realizar la revisión e invitó a los asistentes a realizar preguntas de considerarse necesario. Luego sede la palabra al Gerente de Gestión de la Calidad (e), Secretario del Comité de Calidad quien inicia la exposición e informa cada ítem según la agenda de reunión:

1. Estado de acuerdos y recomendaciones de las Revisiones por la Dirección (2018-2019)

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

- Acuerdo N°1: relacionado a la Implementación de un software que permita la administración y seguimiento de los pedidos programados y no programados (GAD) indicado en el Acta N°000001-2018-CC (10ABR2018). La GG indicó a la GAD “Por evaluar las prioridades institucionales y alineamiento con las funciones esenciales de la entidad, el aplicativo no se realizará” con proveído N°001375-2019-GG. Se cierra el acuerdo.
- Acuerdo N° 2 indicado en el Acta N°0003-2018-CC (30OCT2018): relacionada a la evaluación de la frecuencia de medición del indicador “Porcentaje de personal con evaluación de desempeño mayor a 15”, que actualmente es anual. La GCPH informó a la GGC mantener el indicador, formato y procedimiento con Memorando N° 001416-2019-GCPH/ONPE (23AGO2019). Se encuentra Cerrado.
- Ídem Acta N°0003-2018-CC (30OCT2018), relacionada a la gestión de suscripción del convenio con RENIEC “Consulta en línea internet” y “Consulta en línea vía dedicada”. La SG solicita a las gerencias opinión sobre la última versión de la 10° adenda que remite RENIEC con Memorando Múltiple N° 00047-2019-SG. Se encuentra Cerrado.
- Ídem Acta N°0001-2019-CC (11ABR2019), relacionada a solicitar a los órganos que forman parte del Comité de Calidad la revisión de la Política de Calidad actual y objetivos de calidad. Se encuentra cerrado con Memorando Múltiple N°0003-2019-CC/ONPE (13 JUNIO 19).
- Ídem Acta N°0001-2019-CC (11ABR2019), relacionada a la recomendación sobre generar la encuesta interna sobre satisfacción al SGC y la labor de la GGC. La GGC elabora, difunde y realiza el análisis del resultado de la encuesta a los gerentes y asesores con Memorando Múltiple N° 0039-2019-GGC. Se encuentra cerrado.
- Ídem Acta N°0001-2019-CC (11ABR2019), relacionado un acuerdo a la consulta a la contraloría sobre porqué la necesidad de solicitar las normas legales del Peruano a ONPE y dos recomendaciones sobre el nuevo proyecto para la implementación de nuevos Sistemas de Gestión como el Sistema de Gestión de Anti soborno (SGAS) y la Integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Calidad electoral, Seguridad de la Información y Anti Soborno. Se encuentran en proceso: por consultar el descargo, por realizar el plan de acción de implementación del sistema de Gestión Antisoborno y en la formulación de un plan sobre la ISO 37001.

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

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

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

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	Baja de personal para el apoyo del seguimiento a los hallazgos del Sistema de Gestión y la Gestión por procesos.	Atraso en el seguimiento de los hallazgos del sistema de gestión y la generación de fichas de procesos de nivel 1.

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	Mudanza de la Sede de Antares donde se ejecuta los procesos de Archivo Electoral y verificación de firmas.	Incremento del seguimiento a los procesos que se llevarán a cabo en la nueva ubicación, con el fin que mantengan la efectividad de sus controles.
INTERNOS	Actualización de la metodología para la Implementación del sistema de control interno en las Entidades del Estado con Aprobación de la Directiva N°006-2019-CG/INTEG (MAY2019).	Alineamiento de la metodología vigente de Gestión de riesgos con el fin de contar con una sola formulación de la valoración del riesgo.
INTERNOS	Decisión de comenzar con la Implementación de la Ley 29783 de Salud y Seguridad en el Trabajo.	Incremento de necesidad de recursos para la Actualización / Generación de documentos en procesos certificados. Actualización Metodología de Gestión de Riesgos. Actualización Matriz de partes interesadas.

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

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
EXTERNOS	Actualización de la norma ISO 54001:2019 (ISO Electoral) en reemplazo de la norma ISO 17582.2014.	Incremento de necesidad de recursos para la Migración a la norma ISO 54001:2019 y alinear los requisitos de la norma a los procesos del sistema de gestión de calidad electoral. Asimismo, capacitación a los auditores internos de las gerencias.
EXTERNOS	Proyecto de ley de reforma constitucional para el año 2020 sobre adelanto de elecciones enviado por el ejecutivo al congreso.	Si es aprobado se tendría: Elecciones primarias, Referéndum (Diciembre 2019 o Enero 2020) y Elecciones generales (Junio 2020). Revisión o generación de procedimientos.
EXTERNOS	Publicación de Norma técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio en el Sector Público (FEB2019).	Mejora en los procesos que interactúan con el cliente externo con un enfoque de cultura de calidad en el servicio al ciudadano. Actualización de la matriz de partes interesadas.
EXTERNOS	Aprobación del Plan de Integridad y Lucha contra la corrupción 2018-2021	Incremento de necesidad de recursos para la actualización de la documentación de los Procesos actualmente certificados, acorde a los requisitos del Plan. Asimismo, asesoramiento a la gerencia competente en la generación de procedimiento “Recepción y evaluación de denuncias de actos de corrupción”
EXTERNOS	Propuesta de la Reforma Política de la Comisión de Alto Nivel.	El Proceso de verificación de firmas deja de ser competencia de la ONPE

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
GSFP	Verificación y Control de la información financiera de los partidos Políticos	Porcentaje de usuarios satisfechos con la información financiera	≥ 60%	Semestral	78.09%
GIEE	Educación Electoral	Porcentaje de satisfacción de los participantes	≥ 86%	Mensual	En = No aplica
					Fe = 96 %
					Mar = 96 %
					Ab = 98 % My = 94 %
GIEE	Asistencia Técnica	Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia técnica	≥ 82%	Mensual	En = 100%
					Fe = 100 %
					Mar = 100 %
					Ab = 95 % My = 100 % Ju = 94%
SG	Libro de Reclamaciones	N° de Reclamos Atendidos (Enero - Agosto 2019)	Plazo legal (30 días hábiles)	[0 -10] días	27
				[11 -20] días	18
				[21 - 30] días	6
				[31 - 65] días	0
SG	Tramite documentario - Mesa de Partes	% de satisfacción del ciudadano en la atención brindada en mesa de partes	≥ 88%	II Trimestre	99%
	Tramite documentario - Atención al ciudadano	% de Atención del servicio brindado	≥ 88%	I Trimestre	100%
				II Trimestre	100%

b) Solicitud de aportes a la Política y Objetivos de Calidad

Se informó la propuesta de la política y objetivos de calidad, resultado de los aportes de los miembros del comité de calidad, la cual es:

POLÍTICA DE CALIDAD PROPUESTA

“Organizar servicios electorales eficientes que garanticen el respeto a los principios de transparencia, participación, igualdad y legalidad, atendiendo y contribuyendo al fortalecimiento y expectativas que demanden nuestros grupos de interés, contando para ello con servidores públicos comprometidos con la excelencia en la gestión e innovación a través del uso de herramientas tecnológicas y buenas prácticas que aseguren la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad”.

OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTA

<p>1 Mejorar e incrementar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés</p> 	<p>2 Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores.</p> 	<p>3 Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte para la mejora continua.</p> 	<p>4 Optimizar los procesos internos con uso de tecnología.</p> 
---	--	---	---

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. 0278-2016-J/ONPE para el año 2019:

CÓDIGO	OBJETIVO	META 2019	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	ESTADO CON RESPECTO AL II TRIMESTRE
OC. 01	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés.	93.12%	53.40%	92.10%	Existen en proceso de sistematización la medición de indicadores de los siguientes: Procesos de Asistencia técnica (Julio y Agosto) y de Educación Electoral (Junio , Julio y Agosto).
OC. 02	Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte a la mejora continua.	75.57%	9.98%	57.84%	De los 27 indicadores para su cálculo está en proceso la medición de 3 de ellos: Proceso de Archivo Electoral – GGE (Por motivo de falta de Personal).
OC. 03	Fortalecer las competencias de nuestros colaboradores hacia la innovación y excelencia en la gestión.	73.04%	0%	12.60%	De los 2 indicadores para su cálculo solo se reportó un avance del 1er Semestre sobre el indicador “Porcentaje de personal que recibe cursos de actualización”.
OC. 04	Simplificar los procesos internos con el uso de tecnología e innovación	45.90%	0%	0%	A la fecha “% de proyectos informáticos” no cuenta con proyectos informáticos implementados. Solo se tiene en proceso el 60% de los 10 proyectos previstos inicialmente.

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 II trimestre del 2019, la GCPH remite la ocurrencia de salida no conforme del proceso de Contratación de Personal CAS sobre el incumplimiento de la fecha de publicación del resultado de la convocatoria según lo establecido en el cronograma de 03 convocatorias realizadas en Julio de 2019.

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 Segundo Trimestre del año 2019 se informa lo siguiente:

- Del indicador del proceso de Educación Electoral "Porcentaje de satisfacción de los participantes" esta pendiente el resultado de la medición del segundo Trimestre. Por enviar por parte de la GIEE los meses de Junio, Julio y Agosto.
- Del indicador del proceso de Asistencia Técnica "Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia técnica" está pendiente el envío por la GIEE de los meses de Julio y Agosto.
- De los 3 indicadores del proceso de Archivo Electoral "% de documentos electorales correctamente leídos durante la recepción", "% de Documentos electorales con tratamiento de conservación durante la Organización" y "% de documentos electorales organizados por ubigeo de ODPE/ORC" está pendiente el resultado de la medición de los indicadores en el marco de la EMC 2019 por la GGE.

f) Las no conformidades y acciones correctivas

Se informa el seguimiento hasta un 05 de septiembre del 2019, el cual es:

Del año 2018:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 98% de hallazgos Cerrados
- De la norma ISO 17582:2014 se tiene un 87% de hallazgos Cerrados.
 - **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta.

Del año 2019:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 48% de hallazgos Cerrados.
 - **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta.
- Donde se informa como resultado de la auditoria externa ISO 9001:2015 que se detectaron 7 fortalezas, 1 Observación y 1 Oportunidad de Mejora.

La Observación y la Oportunidad de mejora está relacionada a revisar el alcance del sistema de gestión a los procesos de “Contratación de personal CAS” y “Contratación de Bienes y Servicio en ODPE”.

Nota:

Tipo de Hallazgo:

- **Observación:** Incumplimientos puntuales o aislados que no tienen un impacto negativo o sistemático.
- **Oportunidad de Mejora:** Anotaciones de parte del auditor(es) que al ser implementada en el proceso puede implicar una mejora en el Sistema de Gestión.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito del cliente, legal, reglamentario y de normas ISO, según corresponda.

Hallazgo Cerrado: Es aquel tipo de hallazgo que culmina con verificación de la implementación del plan de acción y/o la verificación de la eficacia de corresponder.

g) Desempeño de los proveedores externos

Se informa el estado de las penalidades de los proveedores hasta Junio 2019, el cual se encuentra el detalle en la presentación adjunta.

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

- **Proceso: Atención al ciudadano (SG).**

Se informa que la mejora del proceso de Atención al ciudadano de la SG relacionada a la distribución de la ticketera fue implementada.

- **Proceso: Contratación de personal CAS (GCPH).**

Se informa que la mejora propuesta por la GGC, contempló dos instancias:

1° A nivel de documentación y flujo: Se han eliminado formatos que no agregan valor al proceso e incrementan su fluidez buscando reducir el tiempo de contratación de personal CAS. Los documentos se encuentran en procesos de aprobación en la GCPH.

2° A nivel de aplicativo informático: Se presentó la propuesta a la GITE y se coordinará reunión con la GGC para decidir su implementación.

- **Proceso: Inducción de personal (GCPH):**

Se informa que la mejora al proceso contempló la mejora en la documentación empleada y la realización de visitas guiadas para conocer las actividades de otras gerencias sobre todo las de proceso de soporte. La propuesta actualmente se encuentra en etapa de revisión en la GCPH.

- **Otras mejoras a ser implementadas en los meses siguientes:**

Del mismo modo, se informó las posibles mejoras para los meses posteriores a los procesos de: Control de gastos en línea para ODPE, Administración de remuneraciones (planillas), identificación de la ruta crítica de los procesos electorales y simplificación de procesos para la generación y comunicación a la ciudadanía de resultados, mejora del flujo para la aprobación de documentos (incluye Resoluciones Jefaturales) e integra a los Reglamentos.

4. Adecuación de los Recursos

Se informa la asignación de recursos para la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) según POI 2019, para el cumplimiento de las metas para el presente año fiscal.

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 Funcionamiento 2019. Estando pendiente por implementar 02 acciones de los riesgos en el proceso de Logística y 01 una acción del riesgo en Comunicación.

N°	PROCESO	RIESGO	ESTRATEGIA DEL TRATAMIENTO	CONTROLES PROPUESTOS
1	Logística	Procedimiento de contrataciones de bienes y servicios operados que incumplan la ley de contrataciones de bienes y servicios y su último modificatoria en el 2019.	Reducir la probabilidad	Gestionar la aprobación del Procedimiento de menores a 8UIT.
2	Logística	Términos de referencia y especificaciones técnicas elaborados por las UU.OO de manera ineficiente.	Reducir la probabilidad	Formular los formatos sobre términos de referencia y especificaciones técnicas diferenciados para mayores a 8 UIT y menores a 8UIT.
3	Comunicaciones	Información que se encuentre desactualizada para los investigadores, académicos, organizaciones políticas, estudiantes de la biblioteca.	Reducir probabilidad	Solicitar a su gerencia la Instalación de un Comité Editorial

6. Las Oportunidades de Mejora.

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SGC	
DESCRIPCIÓN	SUSTENTO
Actualización y alineación de la metodología de la gestión de los riesgos considerando la Directiva N°006-2019-CG/INTEG (MAY2019) "Implementación del sistema de control interno en las Entidades del Estado"	Contar con una sola formulación para la valoración de la gestión de riesgos.
Fortalecer al personal en la actualización de los siguientes cursos: <ul style="list-style-type: none"> La Interpretación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019: Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 a Organismos Electorales en todos los niveles de Gobierno. Actualización de los auditores en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral). 	Permitirá a la Entidad mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad electoral fortaleciendo la cadena de valor electoral mejorando las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Actualización del (PR01-GGC/GC) Procedimiento de creación y actualización de información documentada, versión 02 para incluir el flujo de la revisión del reglamento.

Permitir la mejora en el flujo actual de la creación y revisión de los reglamentos.

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?)
Actualizar la metodología de la gestión de riesgos de la entidad considerando el alcance de la implementación del sistema de control interno de la contraloría general de la república.	GGC	30/09/2019
Gestionar la aprobación del procedimiento y formatos de contratación de bienes y servicios en coordinación con el responsable del proceso logístico.	GGC	20/09/2019
Gestionar la aprobación de la propuesta Política y Objetivos de Calidad, resultado del análisis de los aportes de las unidades orgánicas.	GGC	30/10/2019
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	30/10/2019

CIERRE:

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

Dos miembros del Comité de calidad no asistieron por fuerza mayor, los cuales fueron GCRC y GCPH.