

## Comité de calidad

### ACTA N° 000002-2021-CC

**SUMILLA:** REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD ELECTORAL DEL PRIMER SEMESTRE 2021:

#### LUGAR Y FECHA:

En Lima, jueves 23 del mes de setiembre 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
María Rocío Salas Palacios	Secretario	Gerente de la Gerencia de la Gerencia de Gestión de la Calidad (e)
Rafael Alejandro Arias Valverde	Miembro	Asesor 1 de Jefatura Nacional
Iris Patricia Alfaro Bazan	Miembro	Gerente de la Gerencia de Asesoría Jurídica
Maria Elena Tillit Roig		Gerente de la Gerencia de Información y Educación Electoral (e)
Maria Elena Tillit Roig	Miembro	Gerente de la Gerencia de Organización electoral y Coordinación Elector
Hector Martin Rojas Aliaga	Miembro	Gerente de la Gerencia Corporativa de Potencial Humano
Benito Maria Portocarrero Grados	Miembro	Gerente de la Gerencia De Comunicaciones y Relaciones Corporativas
María Rocío Salas Palacios	Miembro	Gerente de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Edward Alarcon Gonzalez	Miembro	Gerente de la Gerencia de Administración (e)
Henry Gamboa Vargas	Invitado	Gerencia de la Gerencia General
Angel Cornejo Pisfil	Invitado	Secretaria General
Angello Alvarez Vasquez	Invitado	Gerencia de Gestión Electoral
Alexis Junchaya Esquivel	Invitado	Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios
Eddy Torre Ostos	Invitada	Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
Guillermo Chumbe Gutierrez	Invitado	Gerencia de Gestión de la Calidad
Vanessa De La Cruz Rodriguez	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 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 (Acuerdos y Recomendaciones) de las Revisiones por la Dirección previas.
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, 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 GGC para informar en detalle los puntos de la agenda:

### 1. Estado de acuerdos y recomendaciones de las Revisiones por la Dirección (2019/2020/2021)

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

- Acta N°000001-2019-CC (11ABR2019)

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas a la fecha
(R) Integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Calidad electoral, Seguridad de la Información y Anti Soborno.	GGC	En Proceso	<p>Con el Memorando Múltiple N° 00037-2021-GGC/ONPE (27JUL2021), la GGC convoca a los responsables designados por su órgano.</p> <p>El día 06 de agosto del 2021 se realiza la primera charla a los servidores designados de la GCPH, GAD, GSFP, GPP y GAJ para el inicio de la implementación de los requisitos de la ISO 37001:2016. Y en la segunda reunión del 27 de agosto se presenta al Equipo una propuesta de cronograma de trabajo.</p> <p>Con respecto al sistema de gestión de seguridad de la información (ISO 27001), se viene aplicando herramientas como las matrices de riesgo, auditorías internas y actualización de documentos.</p>

• Acta N° 000001-2020-CC (13AGO2020)

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
(R) Acercar el marco conceptual de los requisitos de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018) en los procesos de la ONPE.	GGC	Cerrado	Se implementaron 02 requisitos de la norma ISO 45001:2018: Requisito 5.2 Política de SST y 6.2.1 Objetivos de la SST con la aprobación de la Política y objetivos de SST de RJ N°000170-2021-JN/ONPE (08JUL2021). Estos del mismo modo se alinean con lo requerido en la Ley N° 29783 – Ley de SST.
(R) Implementar requisitos de seguridad de la información a los procesos misionales y soporte (procesos que se están virtualizando).	GGC	En Proceso	La GITE para las SEP 2021 incluyó en los TDR del servicio de habilitación, acondicionamiento y logística informática un ítem sobre la Implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en los procesos de jornada electoral y sistema de cómputo. Y recibió diferentes entregables como el análisis de riesgos e inventario de activos (requisitos de la norma ISO/IEC 27001) de los procesos de Jornada electoral y cómputo electoral, los mismos que serán solicitados a la GITE y servirán de insumo para implementar los requisitos de la SGSI en los procesos de JEL y SCE.

• Acta N° 000001-2021-CC (11MAR2021)

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
(A) 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	Cerrado	El alcance del SGC (OD08-GGC/GC) se actualizó el 29 de abril del 2021 y aún considera al proceso de contrataciones CAS. En junio del 2021 el proceso de contratación CAS pasó auditoría externa de renovación de ISO 9001:2015 con la evidencia generada hasta marzo del 2021 y al ser auditado aún va figurar en el certificado de renovación. Con el cambio normativo LEY N° 31131 (09mar2021) se deberá evaluar su permanencia (Ya no hay contrato de CAS, salvo CAS por emergencia sanitaria).
(R) Implementación de un aplicativo para la gestión de riesgos en la Entidad.	GGC	Cerrado	Con memorando N°002766-2021-GPP/ONPE (05AGO21), la GPP procedió a realizar la modificación presupuestal habilitando recursos a favor de la GITE para el desarrollo de un sistema informático para la gestión de los riesgos de la entidad.
(R) 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.	GGC	Cerrado	El día 06 de agosto del 2021 se realizó la primera charla y desde el 23 de agosto se inició con la identificación de riesgos de soborno de los procesos de adquisición de bienes y servicios en la ODPE, contrataciones de locadores, verificación y control de la información financiera, promoviendo de esta manera la implementación de requisitos del SGAS. Está pendiente retomar la identificación con la GAD.

## 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 EXTERNO	IMPACTO
<b>EXTERNO</b>	Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP – Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP del 21/04/2021.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconfiguración del Equipo de mejora continua de simplificación administrativa, donde se incluye a las gerencias de los procesos misionales (GOECOR, GSFP, GIEE).</li> <li>2. Necesidad de Incorporar, articular y desarrollar los componentes del modelo para la Gestión de Calidad de servicios que no estén incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ol>
<b>EXTERNO</b>	Cambio en la normativa electoral.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de los procesos que intervienen en un proceso electoral y la ruta crítica.</li> </ol>

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

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
<b>INTERNOS</b>	Cambio de funciones y reorganización de la entidad a través del ROF ONPE.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar el mapa de procesos de nivel cero, los procesos y actualizar los documentos del sistema de gestión de calidad.</li> <li>2. Modificación de siglas en los códigos de los documentos.</li> <li>3. Modificación y sinceramiento de propietarios de procesos y riesgos.</li> </ol>
<b>INTERNOS</b>	Implementación de una propuesta de la GAJ sobre incluir criterios de búsqueda de los documentos internos de gestión de la ONPE en la plataforma SHARE POINT.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejora la experiencia para el personal interno de la ONPE, ODPE y ORC en la búsqueda volviéndola más amigable y práctica aplicada a los diferentes documentos controlados en el sistema de gestión de calidad por tema, área usuaria, vigente o no vigente, lugar o sede de aplicación, tipo de documento, palabra clave, año de aprobación, RJ, RG, RS (en caso se apruebe con RJ).</li> <li>2. Integración de la búsqueda de los documentos internos de la entidad tanto los que forman parte del sistema de gestión de calidad y los que son transversales como las Resoluciones, Reglamentos, etc.</li> </ol>
<b>INTERNOS</b>	Aplicación de los requisitos de la ISO 37001:2016 en la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reforzamiento en la Gestión de riesgos de la entidad.</li> <li>2. Mejoramiento en el cumplimiento del plan de integridad y lucha contra la corrupción de las entidades del Estado.</li> </ol>

### 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	≥ 58.22% Establecida en el POE EG 2021	Finalizada la encuesta del proceso electoral	65%	EG 2021
			≥ 35% Establecida en el POE SEP 2021		71.3%	SEP 2021
GIEE	Asistencia Técnica	Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia técnica	≥ 90%	Trimestral	100%	I Trimestre 2021
					100%	II Trimestre 2021
GIEE	Capacitación de Actores Electorales	Porcentaje de satisfacción de Miembros de mesa por la capacitación recibida	≥ 70%	Finalizado el proceso electoral	93%	EG 2021
					94.9%	SEP 2021
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	79.6%	EG 2021
					85.9%	SEP 2021
GIEE	Educación Electoral	Porcentaje de satisfacción de los participantes	≥ 89% Establecida en el POI 2021	Trimestral	96%	I Trimestre 2021
					92.7%	II Trimestre 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	79.69%	I Semestre 2021
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	75.12%	I Semestre 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 el avance de la medición de los 04 Objetivos de Calidad aprobados según R.J. 000254-2019-J/ONPE para el periodo 2021, (Corte al 20 de setiembre de 2021).

CÓDIGO	OBJETIVO	META PROGRAMADA 2021	RESULTADO A LA FECHA 2021
OC. 01	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.	90.6%	84.3%
OC. 02	Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte para la mejora continua.	76.6%	59.4%
OC. 03	Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores.	74.5%	0%
OC. 04	Optimizar los procesos internos con uso de tecnología.	68.1%	0%

Dónde: 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 primer semestre 2021, en las elecciones generales y segunda elección presidencial se han reportado salidas o resultados no conformes en el proceso de Sistema de Computo electoral y Tecnología de la información, los cuales se detallan en la presentación adjunta.

#### **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 2021 establecidos según la frecuencia del OD05: GGC/GC: “Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad”, informando 03 indicadores que no alcanzaron su meta:

- Medición del indicador “Porcentaje de mesas de sufragio no reasignadas después del sorteo de miembros de mesa” del proceso de Conformación de mesas de sufragio, para el proceso electoral EG 2021 no alcanzó su meta. Se detalla en la presentación adjunta.
- Medición del indicador % de credenciales entregadas por las Oficinas de la ONPE a los miembros de mesa hasta el día anterior a la elección” del proceso de Designación de miembros de mesa, para los procesos electorales EG 2021 y SEP 2021 no alcanzaron su meta. Se detalla en la presentación adjunta
- 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 el proceso electoral EG 2021 (Lima Metropolitana) y EG 2021 (Regiones) no alcanzó su meta. Se detalla en la presentación adjunta

Ver detalle de las acciones correctivas respecto a 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 estado de los hallazgos hasta el 20 de setiembre de 2021, el cual es:

##### **Del año 2020 y del año 2021:**

- Se cuenta en proceso 05 No conformidades (3 por implementar acciones de parte de la GOECOR) y 2 por verificar eficacia de las acciones correctivas (por parte de la GGC en una auditoria).
- Se cuenta con 17 hallazgos de tipo observación y 23 de tipo oportunidad de mejora que se encuentran en proceso de implementación, los mismos que se realizan seguimiento cada mes, actividad representativa del POI 2021.

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

La cantidad de proveedores con penalidades aplicadas al primer semestre 2021 se ubican en el portal de transparencia, de los cuales: la adquisición de útiles de oficina y papelería, y el servicio de transmisión de la propaganda electoral para las elecciones congresales extraordinarias 2020 fueron las de mayor penalidad aplicada.

#### 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 y POE CPR 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 EG 2021, EMC – CHIPAO 2021 y CPR 2021.

Ver detalle 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 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
PROCESO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIOS
ESTRATEGICO	Revisar la Política y Objetivos de calidad vigente y verificar que se alinee a las estrategias de la gestión actual de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la gestión de calidad en la entidad de manera que esté presente en los espacios de análisis de mejoras o iniciativas de reforzamiento de los valores institucionales.</li> </ul>
OPERATIVO	Fortalecer los procesos de evaluación de la capacitación al personal de la ODPE. Ejm: sistemas de casos, juego de roles, simulación, entre otros, que lleven a las personas en proceso de formación a una aplicación práctica de los contenidos recibidos.(T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitirá asegurar que se pueda medir de manera efectiva el nivel de conocimientos adquiridos y de habilidades desarrolladas.</li> </ul>
OPERATIVO	Fortalecer el proceso de planificación en la identificación y verificación de locales de votación a través de las Oficinas Regionales de Coordinación de manera periódica. (T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitirá contar con información veraz y oportuna respecto de las condiciones de los espacios y asegurar su disponibilidad con la suficiente anticipación para asegurar la oferta de locales de votación a través de la plataforma ETLV.</li> <li>Permitirá a la ONPE disponer de una base de datos y un registro actualizados para tomar decisiones más oportunas en este tema.</li> </ul>
ESTRATEGICO	Diseñar un plan estratégico de comunicación innovador, externa e interna a nivel institucional, que defina qué, cómo, cuándo y a quién comunicar. Además, poner énfasis, en esta etapa, en acciones estratégicas específicas orientado a romper el discurso del “fraude” e incorporar planes de contingencia, frente a posibles crisis con las experimentadas en las últimas elecciones. (T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información transparente, permitirá fortalecer la confianza de la ciudadanía en el proceso.</li> </ul>
OPERATIVO	Analizar con el personal de la GSFP la incorporación de un indicador que mida la percepción de los partidos políticos y candidatos. (OM remitida con Informe N°00002-2021-JN/ONPE) del asesor de JN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitirá conocer la percepción de este grupo de interés sobre el servicio que brinda la ONPE.</li> </ul>
SOPORTE	Analizar con la GCPH incluir la medición del compromiso con la organización al Objetivo 3 de calidad “Fortalecer las competencias y compromiso nuestros colaboradores”. Actualmente se cuenta con un (1) indicador de gestión. (OM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permitirá brindar un mejor resultado y completo del Objetivo de Calidad N°3, y permitirá impulsar un mayor compromiso en los colaboradores.</li> </ul>

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
PROCESO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIOS
	remitada con Informe N°00002-2021-JN/ONPE) del asesor de JN.	
SOPORTE	Fortalecer el sistema de monitoreo y seguimiento a las ODPE, por parte de las Gerencias de Potencial Humano y GOECOR, en coordinación con el personal de salud contratado para asegurar el cumplimiento de los protocolos y la disposición de los materiales e insumos de bioseguridad que la institución a dispuesto para cada oficina. (T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduce riesgos de contagio a los colaboradores temporales ante el COVID 19 o sus posteriores variantes.</li> </ul>

### ACUERDOS:

Se adoptaron los siguientes acuerdos:

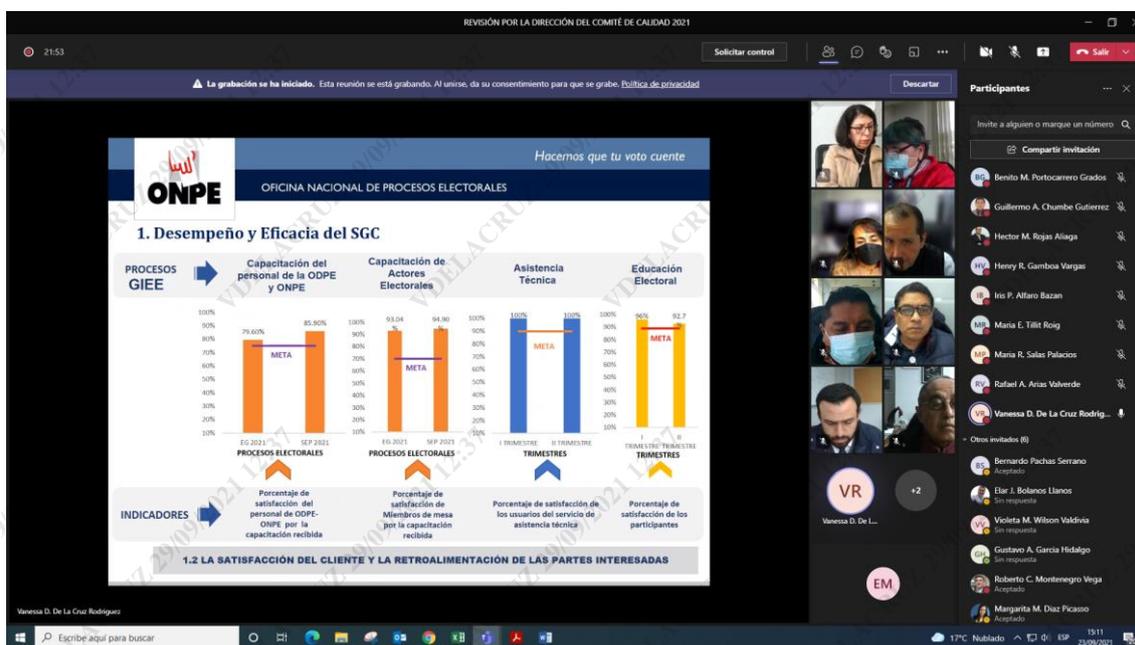
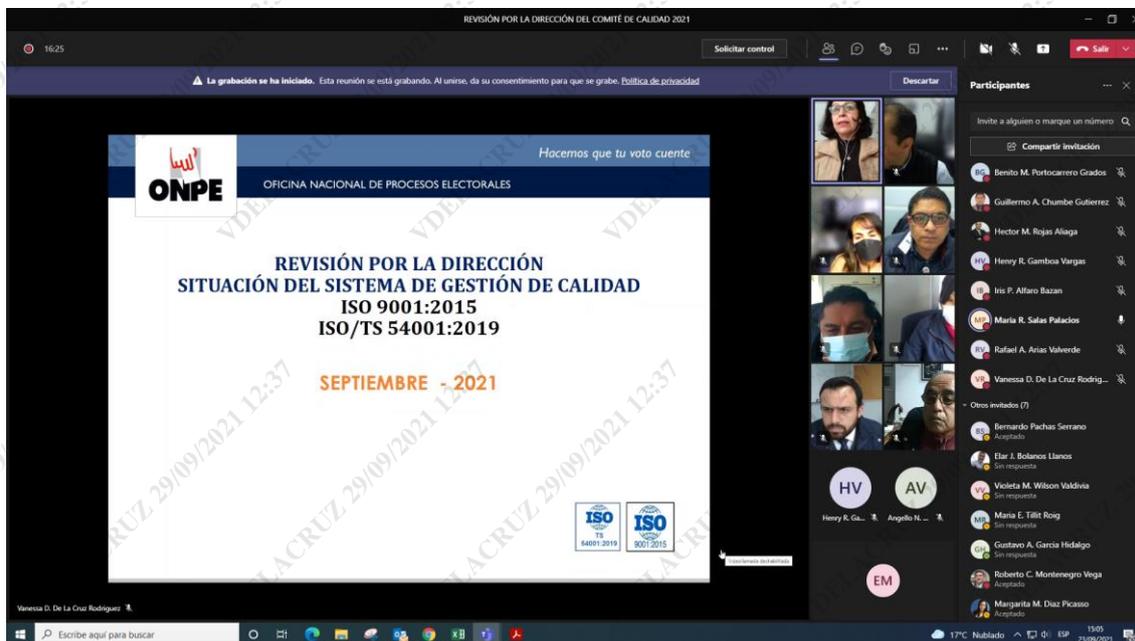
Descripción del Acuerdo (¿Qué se acuerda?)	Responsable (¿Quién es el responsable de ejecutar el acuerdo?)	Plazo de Ejecución (¿Cuándo se considera la ejecución?)
Informar el plan de auditoria externa de renovación bajo la ISO/TS 54001:2019 al presidente del Comité de Calidad y recomendar la difusión a los órganos.	GGC	30/09/2021
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.	GGC	30/10/2021

### 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.



REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2021

33:34

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad

Descartar

Participantes

Invita a alguien o marca un número

Compartir invitación

Benito M. Portocarrero Grados  
 Edward E. Alarcon Gonzalez  
 Guillermo A. Chambe Gutierrez  
 Hector M. Rojas Alaiaga  
 Henry R. Gamboa Vargas  
 Iris P. Alfaro Bazan  
 Maria E. Tibit Roig  
 Maria R. Sates Palacios  
 Rafael A. Arias Valverde  
 Vanessa D. De La Cruz Rodrig...  
 Otros invitados (8)  
 Bernardo Pachas Serrano Aceptado  
 Elar J. Bolanos Llanos Sin respuesta  
 Violeta M. Wilson Vakhiva Sin respuesta  
 Gustavo A. Garcia Hidalgo Sin respuesta  
 Roberto C. Montenegro Vega Aceptado

Hacemos que tu voto cuente

ONPE OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

### 2. SEGUIMIENTO DE ACUERDOS – REVISIONES ANTERIORES

ACTA N° 000001-2020-CC (13AGO2020)

02 Recomendaciones

1° Recomendación en estado **CERRADO**  
 (R) Acercar el marco conceptual de los requisitos de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018) en los procesos de la ONPE.

Acciones

1. Se implementaron 02 requisitos de la norma ISO 45001:2018: Requisito 5.2 Política de SST y 6.2.1 Objetivos de la SST con la aprobación de la Política y objetivos de SST de RI N°000170-2021-IN/ONPE (08JUL2021). Estos del mismo modo se alinean con lo requerido en la Ley N° 29783 – Ley de SST.

2° Recomendación en estado **EN PROCESO**  
 (R) Implementar requisitos de seguridad de la información a los procesos misionales y soporte (procesos que se están virtualizando).

Acciones

1. La GITE para las SEP 2021, incluyó en los TDR del servicio de habilitación, acondicionamiento y logística informática un ítem sobre la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en los procesos de jornada electoral y sistema de cómputo. Y recibió diferentes entregables como el análisis de riesgos e inventario de activos (requisitos de la norma ISO/IEC 27001) de los procesos de Jornada electoral y cómputo electoral. Aun no ha sido socializado a la GGC.

Vanessa D. De La Cruz Rodriguez

17°C Nublado ESP 23/09/2021

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD 2021

42:16

La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad

Descartar

Participantes

Invita a alguien o marca un número

Compartir invitación

Edward E. Alarcon Gonzalez  
 Guillermo A. Chambe Gutierrez  
 Hector M. Rojas Alaiaga  
 Henry R. Gamboa Vargas  
 Iris P. Alfaro Bazan  
 Maria E. Tibit Roig  
 Maria R. Sates Palacios  
 Rafael A. Arias Valverde  
 Vanessa D. De La Cruz Rodrig...  
 Otros invitados (8)  
 Bernardo Pachas Serrano Aceptado  
 Elar J. Bolanos Llanos Sin respuesta  
 Violeta M. Wilson Vakhiva Sin respuesta  
 Gustavo A. Garcia Hidalgo Sin respuesta  
 Roberto C. Montenegro Vega Aceptado  
 Margarita M. Diaz Picasso

Hacemos que tu voto cuente

ONPE OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES

### 3. CAMBIOS QUE IMPACTAN AL SGC

N°	CAMBIOS EXTERNOS	IMPACTO	ESTADO
1	Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP – Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público, aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP del 21/04/2021.	1. Reconfiguración del Equipo de mejora continua de simplificación administrativa, donde se incluye a las gerencias de los procesos misionales (GOECOR, GSFP, GIEE). 2. Necesidad de incorporar, articular y desarrollar los componentes del modelo para la Gestión de Calidad de servicios que no estén incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.	1. La Secretaría General de la PCM remitió el oficio N°0000468-2021-PCM-SSCS (08SET) donde nos brinda conformidad de la Etapa 1. 2. Se viene realizando la Etapa 2 con el llenado del autodiagnóstico respecto a los componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, del segundo Alcance: Entrenamiento electoral (Capacitación de actores electorales – Miembros de mesa).
2	Cambio en la normativa electoral	1. Revisión de los procesos que intervienen en un proceso electoral y la ruta crítica.	

Vanessa D. De La Cruz Rodriguez

17°C Nublado ESP 23/09/2021