

Comite de Calidad

ACTA N° 000003-2019-CC

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

LUGAR Y FECHA:

En Lima, 13 del mes de diciembre del 2019, en la Sala de Reuniones N° 1, de la Jefatura Nacional de la ONPE (Piso 14 Sede Central – ONPE) a las 12:00 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)
Walter Twanama Altamirano	Secretario	Gerencia de la Gerencia de Gestión de la Calidad
Janina Huamán Chappa	Miembro	Gerencia de Administración
Leslie Edilma Pacheco Herrera	Miembro	Gerencia Corporativa de Potencial Humano
María del Pilar Biggio Pastor	Miembro	Gerente de la Gerencia de Información y Educación Electoral
María del Pilar Biggio Pastor	Miembro	Gerente de la Gerencia de Gestión Electoral(e)
Milagros Judith Vargas Fierro	Miembro	Gerencia De Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Miriam Irene Palomino Paredes	Miembro	Asesor 1 de Jefatura Nacional
Hugo Armando Aliaga Gastelumendi	Miembro	Secretario General
Margarita Maria Diaz Picasso	Miembro	Gerente de la Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ÓRGANO / ENTIDAD
Walter Mauro Iglesias Arevalo	Miembro	Gerente de la Oficina de Seguridad y Defensa Nacional.
Erick Gonzalo Calderón Zúñiga	Representante	Gerencia de Asesoría Jurídica
Santos Gabriel Gonzalez Toranzo	Representante	Gerente de la Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
Guillermo Chumbe Gutierrez	Invitado	Gerencia de Gestión de la Calidad
Michael Timothy Tong Mont	Invitado	Gerencia De Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Iris Gladys Tinoco Casallo	Invitada	Gerencia De Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Juan Antonio Phang Sanchez	Invitado	Gerencia de la Gerencia de Gestión de la Calidad

AGENDA DEL DÍA:

Realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del tercer trimestre, 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.
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 General como Presidente del Comité de Calidad, luego de verificar el quorum respectivo, inició la reunión indicando la importancia de realizar la revisión. Luego sede la palabra al Gerente de Gestión de la Calidad, 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 (2019)

Se informó las acciones tomadas sobre los acuerdos y/ 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
Analizar si se continúa custodiando en ONPE las normas legales del Peruano en físico, que son solicitadas por la Contraloría.	GCRC	En Proceso	Está pendiente la consulta formal a la CGRP. La GCRC indica que la OCI comentó que en los informes se les solicitaba la norma legal impresa y que no era suficiente para la CGRP la referencia digital. Con el levantamiento del proceso de Centro de información - Biblioteca se identificó que existen usuarios que consultan las normas legales del peruano impresas.
(R) Diseñar y proponer un proyecto para la implementación de nuevos Sistemas como el Sistema de Gestión de Anti soborno (SGAS).	GGC	En Proceso	Se obtuvo un 47% de calificación de cumplimiento de la norma con el informe de diagnóstico de brechas para la implementación del Sistema de Gestión Anti soborno bajo la norma ISO 37001. El INFORME N°0010-2019-GGC/ONPE (08ABR2019) comunica al GG el resultado del diagnóstico de brechas y se espera de la autorización de JN para iniciar la implementación.
(R) Integración de Sistemas de Gestión de Calidad, Calidad electoral, Seguridad de la Información y Anti Soborno.	GGC	En Proceso	En función del visto bueno para iniciar la implementación del Sistema Anti Soborno (ISO 37001), se procederá analizar la formulación de un único manual de los sistemas de gestión de ONPE.

- Acta N°000002-2019-CC (05SEP2019),

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
(A) Actualizar la metodología de gestión de riesgos de la entidad, considerando el alcance de la implementación del sistema de control interno de la contraloría general de la república.	GCRC	Cerrado	Se aprobaron los siguientes documentos: Procedimiento - PR05-GGC/GC Gestión de riesgos con fecha de aprobación 2.10.2019 Instructivo - IN04-GGC/GC Llenado de la Matriz de Riesgos con fecha de aprobación 2.10.2019 Formato - FM09-GGC/GC Matriz de Riesgos con fecha de aprobación 2.10.2019

Descripción del Acuerdo (A) o recomendación (R) para la mejora	Órgano Responsable	Estado	Acciones Implementadas
(A) Gestionar la aprobación del procedimiento y formatos de contratación de bienes y servicios, en coordinación con el responsable del proceso logístico.	GGC	Cerrado	Se aprobaron los siguientes documentos: 1. PR01-GAD/LOG: Contrataciones de Bienes y Servicios menores o iguales a 8 UIT con fecha de aprobación 16.10.19 2. PR03-GAD/LOG: Contratación de Bienes y Servicios para procedimientos de Selección con fecha de aprobación 16.10.19
(A) Gestionar la aprobación de la propuesta de Política y Objetivos de Calidad, resultado del análisis de los aportes de las unidades orgánicas.	GGC	Cerrado	Se aprobó la política y objetivos de calidad con la Resolución Jefatural N° 000254-2019-JN/ONPE el 29 de noviembre de 2019.
(A) 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	En Proceso	En proceso de elaboración de una plantilla para la nueva presentación en el próximo Comité de calidad fecha estimada 10 de diciembre 2019.

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	Aprobación de la nueva versión de la Política y objetivos de la calidad	Actualización del alineamiento con los indicadores del SGC (Matriz OD05-GGC/GC Indicadores SGC)
INTERNOS	Cambio de la acción estratégica por la observación de CEPLAN a la denominación del Objetivo 05 del PEI vigente del 2018 al 2021.	Formulación de un nuevo indicador alineado a la nueva acción estratégica
INTERNOS	Próxima aprobación del TUPA	Simplificación de requisitos y costos que va a afectar positivamente en su satisfacción.
INTERNOS	Generación del "formato de control de dispositivos no patrimoniales"	Control centralizado a los dispositivos informáticos no patrimoniales en cada estación de trabajo. Reducir las pérdidas de los dispositivos informáticos no patrimoniales
INTERNOS	Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de calidad en el proceso "Gestión del Centro de información- Biblioteca"	Incremento de la labor del responsable de proceso de la GCRC. Incremento de un asistente de calidad para la GGC para el seguimiento.

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

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
EXTERNOS	Decreto Supremo N° 165-2019-PCM, publicado el día 30 de setiembre de 2019 para la organización de los procesos electorales.	Incremento del riesgo de generar errores que afecten al resultado de los procedimientos: como la contratación de jefes de ODPE, coordinadores, CLV, contratación de bienes y servicios
EXTERNOS	Implementación del Sistema de Control Interno acorde la Directiva N°006-2019-CG/INTEG (MAY2019).	Modificación de la metodología de gestión de riesgos vigentes para alinearla al esquema de medición planteado en la directiva de la CGR.
EXTERNOS	Exclusión de los procesos de Contratación de personal CAS y de Contratación de servicios ODPE como procesos certificados bajo el ISO 9001:2015	Disminución de procesos certificados a solo 16
EXTERNOS	Establecimiento de la Oficina de Integridad Institucional.	Cambios en el ROF, la estructura del personal y aumento de las instancias de la Oficina Nacional

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	≥ 83%	Finalizada la encuesta del proceso electoral	Para el proceso de ECE 2020, la GCRC realizará el apoyo en la medición de la encuesta mediante las 2 siguientes preguntas: 1.- ¿Cómo califica el uso del tiempo que utiliza para ubicar su mesa de sufragio? 2.- ¿Cómo califica la atención dada por el personal de la ONPE?	
GIEE	Asistencia Técnica	Porcentaje de satisfacción de los usuarios del servicio de asistencia técnica	≥ 82%	Trimestral	100%	III Trimestre
GIEE	Educación Electoral	Porcentaje de satisfacción de los participantes	≥ 86%	Trimestral	100%	III Trimestre
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%	Trimestral	75.36%	Avance de Julio a Octubre
SG	Libro de Reclamaciones	N° de Reclamos Atendidos	Plazo legal (30 días hábiles)	[0 -10] días	3	Septiembre a Noviembre 2019
				[11 -20] días	2	
				[21 - 30] días	0	
				[31 - 65] días	0	
SG	Tramite documentario - Mesa de Partes	% de satisfacción del ciudadano en la atención brindada en mesa de partes	≥ 88%	Trimestral	100%	III Trimestre
	Tramite documentario - Atención al ciudadano	% de Atención del servicio brindado	≥ 88%	Trimestral	98%	III Trimestre

b) Pertinencia de la Política y Objetivos de Calidad

Se informó los cambios de la política y objetivos de calidad actual, respecto a la versión anterior

CAMBIOS DE LA POLITICA DE CALIDAD	
Anterior	Actual
<p>Brindar servicios electorales que garanticen el respeto a los principios de transparencia, participación, igualdad y legalidad, atendiendo los requisitos y las expectativas que demanden nuestro grupo de interés, contando para ello con servidores comprometidos con la excelencia en la gestión y el uso de tecnología e innovación que aseguren la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>	<p>“Brindar servicios electorales eficientes y eficaces 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”.</p>
Se elimina los de color Rojo	Se agrega los de color Azul

OBJETIVOS DE CALIDAD - ACTUAL

1. Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.



2. Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte para la mejora continua.



3. Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores.



4. Optimizar los procesos internos con uso de tecnología.



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 año 2019:

CÓDIGO	OBJETIVO	META 2019	III TRIMESTRE	ESTADO BAJO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
OC. 01	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés.	93.12%	91.9%	Resultado de la Encuesta de EMC 2019.

CÓDIGO	OBJETIVO	META 2019	III TRIMESTRE	ESTADO BAJO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD
OC. 02	Mejorar el desempeño de los procesos internos como soporte para la mejora continua.	75.57%	70.5%	De los 27 indicadores para el cálculo del OC.02 está en proceso la medición del IV trimestre de Archivo electoral, Gestión de la calidad, Tecnología de la información y Verificación y Control de la Información Financiera de los Partidos Políticos.
OC. 03	Fortalecer las competencias y compromiso de nuestros colaboradores.	73.04%	35.0%	De los 2 indicadores está pendiente la medición del indicador "Porcentaje de personal con evaluación desempeño mayor a 15"
OC. 04	Optimizar los procesos internos con uso de tecnología.	45.90%	10.0%	De respuesta el 03.12.2019 al memorándum múltiple 000055-2019-GGC/ONPE. de 10 proyectos previstos, se tiene: 1 implementado, 5 con avance mayor al 50% y 4 con avance de menor al 40%

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 III trimestre del 2019, la ocurrencia de salida no conforme se detalle en el siguiente cuadro.

N°	Proceso	Descripción de salida no conforme	Gerencia
1	CONTRATACIÓN DE PERSONAL CAS	El FM08-GCPH/RRH: Publicación de resultados, para la convocatoria del especialista en proyectos TI CAS N° PROY 041 se publicó el 18 de noviembre en la página web y en el cronograma inicial (FM07-GCPH/RRHH) se indicaba publicarlo el 15/11/2019.	GCPH
2	CONTRATACIÓN DE PERSONAL CAS	El FM08-GCPH/RRH: Publicación de resultados, para la convocatoria del especialista en proyectos TI CAS N° PROY 041 se publicó el 18 de noviembre en la página web y en el cronograma inicial (FM07-GCPH/RRHH) se indicaba publicarlo el 15/11/2019.	GCPH
3	CONTRATACIÓN DE PERSONAL CAS	El FM08-GCPH/RRH: Publicación de resultados, para la convocatoria del especialista en seguimiento de proyecto informático CAS N° PROY 040 se publicó el 18 de noviembre en la página web y en el cronograma inicial (FM07-GCPH/RRHH) se indicaba publicarlo el 15/11/2019.	GCPH
4	ASISTENCIA TÉCNICA	Suspensión del Servicio de Asistencia Técnica al Comité Electoral del Colegio de Abogados de Lima (CAL), al existir evidentes problemas en el proceso del CAL, los que ponían en riesgo cualquier tipo de atención y servicio de asistencia técnica. Se notificó con carta N° 000253-2019-GIEE/ONPE suspensión del servicio a la presidenta del comité, señora Mercedes Asunción Velazco Castillo.	GIEE

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 tercer trimestre establecidos según la frecuencia del OD05: GGC/GC: “Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad”.

- Del indicador del proceso de Recursos Humanos “Porcentaje de personal con evaluación desempeño mayor a 15” esta pendiente el resultado de la medición del Tercer Trimestre. Porque la evaluación es ejecutada en el primer trimestre del año siguiente.

f) Las no conformidades y acciones correctivas

Se informa el seguimiento hasta el 09 de diciembre del 2019, el cual es:

Del año 2018:

- De la norma ISO 17582:2014 (ISO Electoral versión anterior) se tiene un 93% de hallazgos Cerrados.

Del año 2019:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 52% de hallazgos Cerrados.
- De la norma ISO/TS 54001:2019 se tiene un 26% de hallazgos Cerrados

Donde se informa como resultado de la auditoria interna ISO/TS 54001:2019 del mes de noviembre, que se detectaron 1 fortaleza, 23 Observación y 1 Oportunidad de Mejora.

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 septiembre 2019, el cual se encuentra el detalle en la presentación adjunta.

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

Proceso: Control de los Dispositivos informáticos no patrimoniales.

La Aplicación del concepto de BINCART o “Tarjeta viajera” para la gestión de los dispositivos informáticos no patrimoniales empleados en proceso electoral: USB, Tarjetas de activación, audífonos, lápiz óptico, etc, mejorará el control centralizado a los dispositivos informáticos no patrimoniales en cada estación de trabajo y reduce las pérdidas de los dispositivos informáticos no patrimoniales.

4. Adecuación de los Recursos

Se informa la asignación de recursos para la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) según POI 2019 (Versión 04), 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 ECE 2020. Estando un 12% de avance de ejecución del plan de tratamiento (Corte hasta el 06 de diciembre).

6. Las Oportunidades de Mejora.

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SGC	
DESCRIPCIÓN	SUSTENTO
Validación de la ruta crítica para los procesos misionales de ONPE	Mantener controladas las actividades necesarias del proceso electoral sin impacto negativo al cliente electoral

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?)
Revisar en coordinación con el responsable del proceso de conformación de mesas de sufragio las medidas de control del riesgo "personas con discapacidad que asisten a votar y no están consideradas en las mesas especiales". Evaluar la inclusión como controles existentes las mesas especiales ubicadas en los primeros pisos de los locales de votación. La cual podría impactar en una nueva valoración del riesgo.	GGC	30/12/2019
Analizar con las gerencias competentes como incrementar la inscripción de las personas con discapacidad en un proceso electoral. Se brindaron diversas ideas en la reunión como: convenios con Ministerio de la Mujer y	GGC	30/01/2020

Descripción del Acuerdo (¿Qué se acuerda?)	Responsable (¿Quién es el responsable de ejecutar el acuerdo?)	Plazo de Ejecución (¿Cuándo se considera la ejecución?)
Poblaciones Vulnerables para promover la difusión del empadronamiento, sin embargo se indicó revisar quien sistematiza la data de personas discapacitadas registradas en la web institucional de la ONPE.		

CIERRE:

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