

Comite de calidad(e)

ACTA N° 000003-2018-CC

SUMILLA: REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD ELECTORAL DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2018

LUGAR Y FECHA:

En Lima, el 30 del mes de octubre del 2018, en la Sala de Reuniones N° 1, de la Jefatura Nacional de la ONPE (Piso 14 Sede Central – ONPE) a las 16:00 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)
Paulo Valera García	Secretario	Gerencia de Gestión de la Calidad
Janina Huamán Chappa	Miembro	Gerencia de Administración
Milagros Vargas Fierro	Miembro	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Sessy Alejos Sevillano	Miembro	Gerencia Corporativa de Potencial Humano
Walter Iglesias Arévalo	Miembro	Gerencia de Oficina de Seguridad y Defensa Nacional
Fernando Velezmoro Pinto	Miembro	Secretaria General
Frank Guzmán Castillo	Miembro	Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
Ronny Cáceres Mauricci	Miembro	Gerencia de Gestión Electoral
María del Pilar Biggio Pastor	Miembro	Gerencia de Información y Educación Electoral
Miriam Palomino Paredes	Miembro	Asesor 1 de Jefatura Nacional
Marjorie Fairlie Chávez	Miembro	Gerencia de Supervisión y Fondos Partidarios

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
PROCESOS DE DIRECCIÓN, SOPORTE Y MEJORA	
Gestión de la Dirección	
Planeamiento	
Gestión de la Calidad	
PROCESOS DE SOPORTE	
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 Secretario del Comité de Calidad inicia la exposición y luego da el pase al Especialista de Gestión de la Calidad y Gestión por Procesos para que informe el detalle 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:

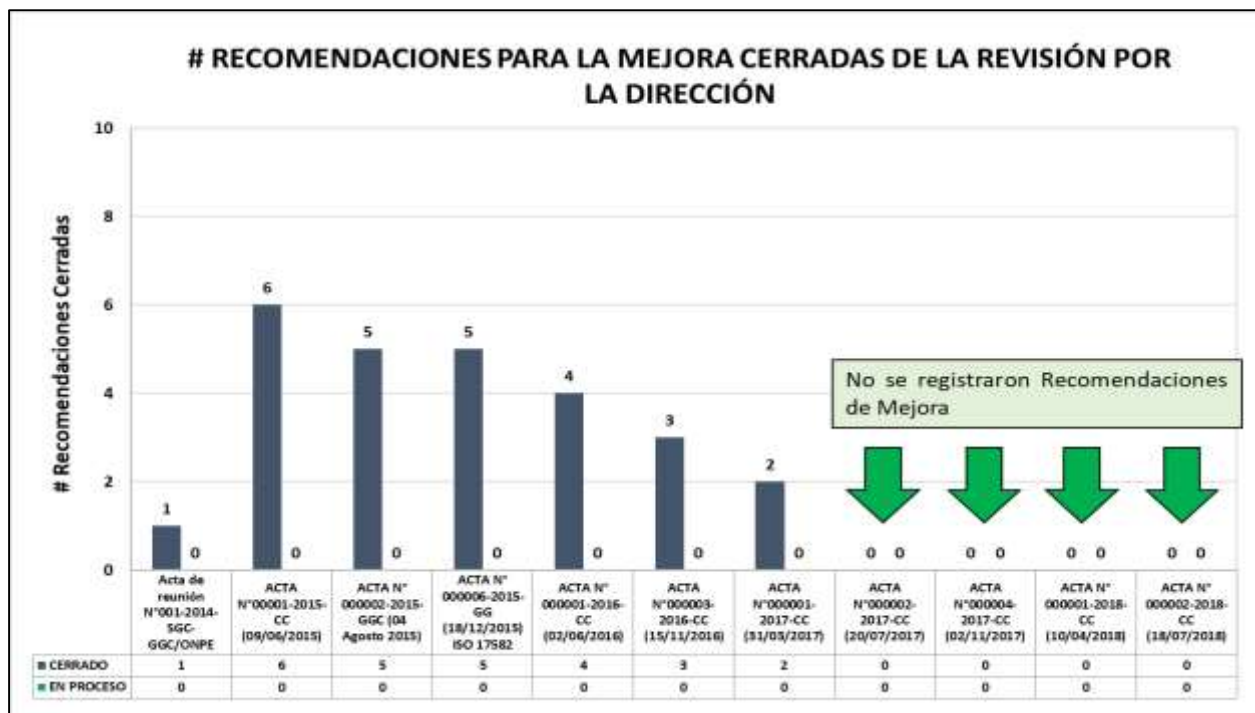
1. Estado de las anteriores Acciones (Acuerdos y Recomendaciones) de las Revisiones por la Dirección (2014 – 2018)

Se detalla lo siguiente:



Los acuerdos del Acta N° 000002-2018-CC (18JUL2018), se encuentran en un 100% cerradas. Respecto al Acta N° 000001-2018-CC (10ABR2018) correspondiente al Primer Trimestre del 2018, los acuerdos tomados se encuentran en un 25% 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. En la Revisión por la Dirección del primer y segundo 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 los siguientes:

3. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias

FACTORES	CAMBIOS	IMPACTO
INTERNOS	La Rotación de responsables de un proceso certificado a otro proceso (Como Archivo electoral, Ensamblaje de material y verificación de firmas)	Pérdida del know how para afrontar las auditorias internas y próximas auditorias externas bajo ISO 9001:2015 e ISO 17582:2014.
INTERNOS	Encargaturas en las gerencias de procesos de línea y soporte y plazas vacantes CAP en procesos de línea y soporte.	Aumentar la sensibilización en lo relacionado a los Sistemas de Gestión que tiene implementado ONPE.
EXTERNOS	EL decreto supremo N° 101-2018 PCM Convocatoria de Referéndum Nacional.	Incrementar el riesgo de incumplimiento de los documentos de los procesos de soporte como Logística.
EXTERNOS	Actualización de la norma ISO ELECTORAL 17582:2014.	Realizar la transición a la nueva versión y actualización al personal formada en esta norma ISO.

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% (184 encuestados)
 - En lo que va del Segundo Semestre – 2018: 77.11 % (450 encuestados)
- Superando la meta programada del 60%.

- **Proceso:** Educación Electoral
 - I Trimestre: 98% (801 encuestados)
 - II Trimestre: 94% (3506 encuestados)
 - III Trimestre: 94% (1321 encuestados) (Corte al mes de agosto)Superando la meta programada del 86%.
- **Proceso:** Asistencia Técnica
 - I Trimestre: 100% (23 encuestados)
 - II Trimestre: 100% (57 encuestados)
 - III Trimestre: 100% (22 encuestados) (Corte al mes de agosto).Superando la meta programada de 82%.
- Respecto al número de reclamos del Libro de Reclamaciones, se informa que hasta el Tercer Trimestre del 2018 se tuvieron 77 reclamos, los mismos que fueron atendidos dentro del plazo legal establecido (30 días).
- La encuesta de Satisfacción al Ciudadano del Tercer Trimestre del 2018, muestra que, de un total de 348 encuestados, el 43.10% considera como “Muy Buena” la Imagen de la ONPE; mientras que el 63.22% califica como “Muy Buena” la atención brindada por personal de la ONPE.
- Asimismo, para el proceso electoral de la ERM 2018, se indicó que se hizo una encuesta interna y comisionados de la GPP y GGC, logró encuestar a un total de 190 encuestados (54 con discapacidad) en una dispersión geográfica de los Locales de Votación de la I.E. Hipólito Unanue, I.E. Túpac Amaru, entre otros; respecto a la “Atención brindada por la ONPE” durante la Jornada Electoral y el resultado fue en la que el 77.91% (72 personas) la calificó como “Excelente y bueno”

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:

Los resultados obtenidos hasta Octubre del 2018 son:

- OC – 01 (*Meta 92.7%*): 40.3%
 - OC – 02 (*Meta 72.7%*): 27.48%
 - OC – 03 (*Meta 72.3%*): 15.0%
 - OC – 04 (*Meta 45.5%*): 8.6%
- Cabe precisar que para el Objetivo de Calidad N° 1, se está a la espera de la encuesta de la GCRC; asimismo se encuentra en proceso el reporte de la GIEE de los procesos de CAE y CPO.
 - Del Objetivo de Calidad N° 2, existen 15 indicadores cuyos reportes se da una vez finalizado el proceso electoral, los mismos que se encuentran en proceso de sistematización.
 - Respecto al Objetivo de Calidad N° 3, existe el indicador de desempeño al personal CAS cuyo reporte se da en el primer trimestre del año siguiente.
 - Para el Objetivo de Calidad N° 4, de los 35 proyectos programados para el año, existen 27 cuya ejecución se darán durante el cuarto trimestre del año en curso.

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 30/10/2018, para los procesos de DMS, RME y VCIF no ha ocurrido ninguna Salida No Conforme (según lo establecido en el OD06-GGC/GC: Matriz de Salidas No Conformes). En tanto que los demás procesos de cada gerencia aún no han reportado la ocurrencia o no 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: "Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad".

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

De los reportes presentados al Tercer Trimestre del año 2018 se informa lo siguiente:

- La frecuencia de reporte a la GGC mensual, trimestral, semestral y una vez finalizado el proceso electoral del año 2018 indica que los procesos de Asistencia Técnica, Educación Electoral, Verificación y Control de la Información Financiera, Archivo Electoral, Comunicaciones, Despliegue de Material de Sufragio, Implementación de la ODPE, Repliegue de Documentos y Activos Electorales, Tecnología de la Información y Trámite Documentario vienen cumpliendo con la meta programada.
- Del indicador (IND-SGC-34) del proceso de Verificación de Firmas en su primera entrega al Mes de Mayo del 2018 ha reportado un valor porcentual del 0.67%. El mismo con el que se generó una acción correctiva en el aplicativo de Avanaudit.
- De los procesos de Asistencia Técnica (IND-SGC-02) y Educación Electoral (IND-SGC-05) aún se encuentra pendiente el reporte correspondiente al mes de Setiembre del 2018. En tanto que para el proceso de Trámite Documentario (IND-SGC-33) aún se encuentra pendiente el reporte correspondiente a los meses de Agosto y Setiembre del 2018.
- El Indicador (IND-SGC-26) correspondiente al segundo y tercer trimestre del proceso de Planeamiento aún se encuentra en proceso de sistematización.
- El Indicador (IND_SGC_36) del proceso de Recursos Humanos, se encuentra pendiente el reporte durante el periodo de Julio a Setiembre del 2018.
- Asimismo, se informa que los indicadores de los procesos de Jornada Electoral, Capacitación de Actores Electorales, Capacitación del Personal de la ODPE y ONPE, Archivo Electoral, Conformación de Mesas de Sufragio, Ensamblaje de Material Electoral, Producción de Materiales Electorales, Sistema de Cómputo Electoral y Tecnología de la Información,

cuyo reporte se da una vez finalizado el proceso electoral (ERM 2018) se encuentran en proceso de sistematización.

e) Las no conformidades y acciones correctivas

Haciendo un corte al 17 de Octubre del 2018, se tiene lo siguiente respecto al seguimiento de los hallazgos:

Del año 2017:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 96% de hallazgos Cerrados.
- De la norma ISO 17582:2014 se tiene un 71% de hallazgos Cerrados.
 - **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta

Del año 2018:

- De la norma ISO 9001:2015 se tiene un 37% de hallazgos Cerrados.
 - **Nota:** Se detalla en la presentación adjunta

f) Los resultados de auditorías

Se informa sobre el seguimiento a la No Conformidad (Menor), del proceso de Seguridad del Proceso de la OSDN, producto de la Auditoria Externa bajo la norma ISO 17582:2014, realizada del 09 al 11 de diciembre del 2017, la misma que se encuentra en Verificación de la Eficacia (realizándose la primera el 28/09/2018 y programándose una segunda para el 06/11/2018).

Asimismo, se informa los resultados de la Auditoria Externa de Recertificación bajo la norma ISO 9001:2015, realizada del 13 al 17 de Agosto del 2018, la misma que tuvo los siguientes resultados:

Cantidad de Hallazgos por Tipo					
Hallazgos	Fortalezas	No Conformidad (menor)	Observación	Oportunidad de Mejora	TOTAL
Cantidad	3	2	3	7	15

Tipo de Hallazgo	Gerencia	Proceso	Cantidad
No Conformidad (Menor)	GGE	Verificación de Firmas	1
	GGE	Gestión de Material Electoral	1
Observación	GPP	Planeamiento	1
	GGE	Archivo Electoral	1
	GCPH	Recursos Humanos	1
Tipo de Hallazgo	Gerencia	Proceso	Cantidad
Oportunidad de Mejora	GGE	Gestión de Calidad y Seguridad de la Información	3
	GIEE	Educación Electoral	1
	GSFP	Verificación y Control de la Información Financiera	1
	GCPH	Recursos Humanos	1
	GPP	Planeamiento	1

Cabe indicar que las 2 No Conformidades (Menores) se encuentran en proceso de Verificación del Plan, y los restantes se vienen coordinando con cada responsable del proceso de cada órgano.

g) Desempeño de los proveedores externos

Se informa que, hasta Setiembre del año 2018, se reportaron 83 proveedores con Penalidades, y en la que una de las principales causales fue la del servicio Courier a nivel local y nacional 2018- ERM, entre otras.

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

Con Informe N° 000088-2018-GGC/ONPE (17SET2018), la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) informa al Comité de Calidad sobre el Seguimiento de la Gestión de Riesgos (Plan de Tratamiento) en el marco del proceso electoral de las Elecciones Regionales y Municipales (ERM 2018).

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

Con Memorando Múltiple N° 000056-2018-GGC/ONPE (25OCT2018), la Gerencia de Gestión de la Calidad (GGC) solicitó la Identificación, Evaluación y Tratamiento de los Riesgos en el marco del proceso de la Segunda Elección Regional 2018 y Referéndum Nacional 2018, con el fin de consolidar y realizar la reunión en conjunto el día 06/11/2018 con cada responsable del proceso.

6. Las Oportunidades de Mejora.

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

OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SGC	
DESCRIPCIÓN	SUSTENTO
Nuevos proyectos para la ampliación del alcance del Sistema de Gestión y para la implementación de nuevos Sistemas de Gestión como el Sistema de Gestión de Anti soborno (SGAS) bajo ISO 37001:2016.	Permitirá a la Entidad aumentar la prevención en lo relacionado a los riesgos de tipo antisoborno.

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?)
Evaluar el tiempo actual de 2 minutos de atención a través de Fono ONPE.	GCRC	23/11/2018
Evaluar la frecuencia del indicador "Porcentaje de personal con evaluación de desempeño mayor a 15", el formato FM15-GCPH/RRHH: Evaluación de desempeño y el procedimiento PR06-GCPH/RRHH: Evaluación de desempeño.	GCPH	21/12/2018
Retomar la gestión de suscripción del convenio con RENIEC "Consulta en línea vía dedicada" y "Consulta en línea internet" en coordinación con SG.	GITE	23/11/2018

CIERRE:

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