

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 29 de Noviembre del 2019

## RESOLUCION JEFATURAL N° 000254-2019-JN/ONPE

**VISTOS:** el Acta N° 000002-2019-CC del Comité de Calidad, el Informe N° 000171-2019-GG/ONPE, de la Gerencia General; los Informes N° 000043-2019-GGC/ONPE y N.° 000044-2019-GGC/ONPE, de la Gerencia de Gestión de la Calidad; así como el Informe N° 000367-2019-GAJ/ONPE, de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

Mediante Resolución Jefatural N° 000278-2016-J/ONPE se aprobó la Política y Objetivos de la Calidad, alineadas a la Norma Internacional ISO 9001:2015;

La Norma Internacional ISO 9001:2015: "*Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*", promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos;

Cabe precisar, que la Norma ISO/TS 54001:2019 "Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a Organizaciones Electorales en todos los niveles de gobierno", sustituyó al ISO/TS 17582:2014.

En este sentido, el numeral 5.2 referido a la Norma ISO 9001:2015, señala el establecimiento de la Política de la Calidad, donde se dispone que la Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una Política de calidad que sea apropiada; que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad; que incluya un compromiso de cumplir requisitos aplicables y/o compromiso de mejora continua del SGC; a su vez la comunicación de la política de la calidad, debe disponer y mantenerse como información documentada; comunicar, entender y aplicarse dentro de la organización y; estar disponible para las partes pertinentes, según corresponda.

Asimismo, el numeral 6.2 de la misma norma dispone que, la organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de calidad (SGC).

El Comité de Calidad de la ONPE adoptó el acuerdo que consta en el Acta N° 000002-2019-CC de fecha 05 del mes de septiembre de 2019, el mismo que señala que debe ser gestionada la aprobación de la propuesta de la Política y Objetivos de la Calidad, resultado del análisis de los aportes de las unidades orgánicas, encontrándose alineados a la estrategia institucional de mejoramiento continuo;

Conforme a lo expuesto y en atención a la propuesta de la Gerencia de Gestión de la Calidad indicada a través de los Informe N° 000043-2019-GGC/ONPE y N° 000044-2019-GGC/ONPE, se advierte que resulta procedente emitir la Resolución Jefatural que apruebe la actualización de la declaración de la Política y de los Objetivos de la Calidad de la ONPE;

De conformidad con lo dispuesto en el literal g) del artículo 5° y 13° de la Ley N° 26487, Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, así como en los literales s) y t) del artículo 11° de su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Resolución Jefatural N° 063-2014-J/ONPE y sus modificatorias;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Oficina Nacional de Procesos Electorales, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026- 2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [sisadm.onpe.gob.pe/verifica/inicio.do](http://sisadm.onpe.gob.pe/verifica/inicio.do) e ingresando el siguiente código de verificación: **PTICRJK**



Con el visado de la Gerencia General, la Secretaría General, así como de las Gerencias de Asesoría Jurídica y de Gestión de la Calidad;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.**- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N°000278-2016-J/ONPE, de fecha 26 de Diciembre del 2016.

**Artículo Segundo.**- Aprobar la declaración documentada de la Política de la Calidad de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Código: OD03-GGC/GC - Versión 02, que en anexo 1 forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Tercero.**- Aprobar la declaración documentada de los Objetivos de la Calidad de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Código: OD04-GGC/GC - Versión 02, que en anexo 2 forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo Cuarto.**- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional, [www.onpe.gob.pe](http://www.onpe.gob.pe) dentro del plazo de tres (3) días de su emisión.

**Regístrese y comuníquese.**

**MANUEL FRANCISCO COX GANOZA**  
Jefe (i)  
Oficina Nacional de Procesos Electorales



## POLÍTICA DE LA CALIDAD

“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”.



## CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión anterior	Fecha de aprobación	Sección / Ítem	Categoría N: nuevo M: Modificado E: Eliminado	Cambios realizados con respecto a la versión anterior
01	26/12/2016	-	N	Se agregó el término “eficientes” a servicios electorales como aportes de las unidades orgánicas
01	26/12/2016	-	N	Se agregó el término “eficaces” a los servicios electorales como aporte del Jefe Nacional.
01	26/12/2016	-	E	Se eliminó el termino requisitos solo se dejó expectativas
01	26/12/2016	-	N	Se agregó el término contribuyendo al fortalecimiento
01	26/12/2016	-	N	Se agregó el término “públicos” a servidores.
01	26/12/2016	-	M	Se cambió el término de uso de tecnología e innovación a : uso de herramientas tecnológicas y buenas prácticas
00	09/06/2015	-	E	<p>Como autoridad máxima en la planificación, organización y ejecución de los procesos electorales, consultas populares y de referéndum, responsables de la verificación del financiamiento externo de las organizaciones políticas, de brindarles asistencia técnica en sus procesos de democracia interna, así como de promover cultura democrática a través de los programas de educación electoral, nos comprometemos a:</p> <p>Reafirmar los valores democráticos, brindando a la ciudadanía, a las organizaciones políticas y de la sociedad civil, servicios acorde a sus requerimientos, garantizando en su prestación el respeto a los principios de igualdad, transparencia y estricto apego legal.</p> <p>Mejorar continuamente nuestros procesos internos contando para ello con personal calificado y comprometido con la mejora continua así como tecnología que permita asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.</p>

Código: OD03-GGC/GC  
Versión: 02



## OBJETIVOS DE LA CALIDAD

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.



## CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión anterior	Fecha de aprobación	Sección / Ítem	Categoría N: nuevo M: Modificado E: Eliminado	Cambios realizados con respecto a la versión anterior
01	26/12/2016	1	M	Se modifica la presentación de la estructura de los objetivos de calidad a gráficos e imágenes.
01	26/12/2016	1	M	Se modifica el orden de los objetivos de calidad 2 y 3 de la anterior versión 01.
01	26/12/2016	Objetivo 1	E	Se elimina el término “cliente” de “nivel de satisfacción”.
01	26/12/2016	Objetivo 3	E	Se elimina “hacia la innovación y excelencia en la gestión” del fortalecer las competencias.
01	26/12/2016	Objetivo 4	M	Se modifica de “simplificar” a “optimizar” los procesos internos.
01	26/12/2016	Objetivo 4	E	Se elimina el término “innovación” de los procesos internos.
00	09/06/2015	1	E	la Satisfacción del Ciudadano, Instituciones Públicas y Privadas, Organizaciones Políticas y Organizaciones de la Sociedad Civil, mediante el cumplimiento de los requisitos del servicio/producto brindado.
00	09/06/2015	2	E	Desarrollar o fortalecer competencias y compromiso del personal con las buenas prácticas y el mejoramiento continuo de la institución.
00	09/06/2015	3	E	Mejorar la productividad mediante la reducción sistemática de los tiempos de ciclo de los procesos internos
00	09/06/2015	4	E	Mejorar la plataforma tecnológica como soporte a la mejora institucional.

Código: OD04-GGC/GC

Versión: 02

