



Oficina Nacional de Procesos Electorales

MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

<p>Elaborado por:</p> <p>Firmado digitalmente por: Vanessa Delfina De La Cruz Rodríguez Especialista en Modernización, Gestión de la Calidad y Procesos</p> <p>Firmado digitalmente por: Edgar Faustino Martínez Espinoza Especialista en Seguridad de la Información</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Visado digitalmente por: Percy Eugenio Romero García Subgerente de Modernización</p>	<p>Aprobador por:</p> <p>Visado digitalmente por: María Rocio Salas Palacios Gerente de Planeamiento y Presupuesto</p>
---	---	---

Código: MA02-GPP/GC
Versión: 09

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	2 de 72

INDICE

1.	OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	6
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
3.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	7
3.1.	Definiciones	7
3.2.	Abreviaturas.....	11
3.3.	Correspondencia de requisitos por norma internacional	12
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	15
4.1.	Comprensión de la organización y de su contexto	15
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	18
4.3.	Determinación del alcance de los Sistemas de Gestión	18
4.3.1.	Alcance del Sistema Integrado de Gestión	18
4.3.1.1.	Alcance Organizativo	18
4.3.1.2.	Alcance del proceso.....	19
4.3.1.3.	Alcance de instalaciones	20
4.3.1.4.	Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad Electoral	20
4.3.1.5.	Exclusiones de la Aplicabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.....	21
4.4.	Sistemas Integrado de Gestión de la ONPE y sus procesos	21
4.5.	Evaluación del riesgo de soborno.....	22
5.	LIDERAZGO.....	22
5.1.	Liderazgo y compromiso.....	22
5.1.1.	Generalidades	22
5.1.2.	Enfoque al Cliente	23
5.2.	Política de los Sistemas de Gestión.	24
5.2.1.	Establecimiento de la Política.....	24
5.2.2.	Comunicación de la Política.....	24
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	24
6.	PLANIFICACIÓN	25
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	25
6.2.	Objetivos y planificación para lograrlos.....	25
6.3.	Planificación de los cambios	26
7.	APOYO.....	26
7.1.	Recursos	26
7.1.1.	Generalidades	26
7.1.2.	Personas	26

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	3 de 72

7.1.3. Infraestructura	27
7.1.3.1. Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados:	27
7.1.3.2. Equipos para Procesos Electorales (Hardware y Software).....	28
7.1.3.3. Gestión de la seguridad Operacional y de las Comunicaciones	29
7.1.3.4. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de software.....	29
7.1.3.5. Transporte, comunicación y sistemas de información	29
7.1.3.6. Infraestructura para la Logística Electoral.....	30
7.1.3.7. Infraestructura para la Emisión de votos	30
7.1.3.8. Infraestructura para el escrutinio y declaración de resultados	30
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	31
7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición	31
7.1.5.1. Generalidades	31
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones	32
7.1.6. Conocimientos de la organización.....	32
7.2. Competencias	32
7.2.1. Generalidades	32
7.2.2. Generalidades para el organismo electoral.....	33
7.2.3. Educación y formación de los miembros de las mesas de votación.....	34
7.3. Toma de Conciencia	34
7.4. Comunicación	35
7.5. Información documentada	38
7.5.1. Generalidades	38
7.5.2. Creación y actualización	38
7.5.3. Control de Información documentada	38
7.5.3.1. Información documentada para la Logística Electoral	39
7.5.3.2. Información documentada para la Emisión del Voto.....	42
7.5.3.3. Información documentada para el Escrutinio y declaración de resultados.	42
7.5.3.4. Información documentada para la Educación Electoral	43
7.5.3.5 Información documentada para Fiscalización del Financiamiento de Campañas Electorales.....	43
7.5.4. Control de los Registros.....	43
7.5.5. Requisitos mínimos de registros	44
7.5.5.1. Registros para la Logística Electoral	44
7.5.5.2. Registro para la Emisión del Voto	46
7.5.5.3. Registros para el escrutinio y declaración de resultados	46
7.5.5.4. Registros para la Educación Electoral.....	47
7.5.5.5. Registros para la Fiscalización del Financiamiento de Campañas Electorales.....	47
8. OPERACIÓN.....	48
8.1. Planificación y Control Operacional	48
8.2. Requisitos para los Productos y Servicios	49
8.2.1. Comunicación con el cliente.....	49

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	4 de 72

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	50
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios	50
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios	51
8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	51
8.3.1. Generalidades	51
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo	51
8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo	52
8.3.4. Controles del diseño y desarrollo	53
8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo	53
8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo.....	53
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	54
8.4.1. Generalidades	54
8.4.2. Tipo y alcance del control.....	54
8.4.3. Información para los proveedores externos	55
8.5. Producción y Provisión del Servicio.....	55
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.....	55
8.5.2. Identificación y Trazabilidad.....	56
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externo	57
8.5.4. Preservación	57
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega	57
8.5.6. Control de Cambios	57
8.6. Liberación de los productos y servicios	58
8.7. Control de las salidas no conformes.....	58
8.8. Evaluación e Implementación del Tratamiento de los Riesgos de Seguridad de la Información	59
8.9. Debida Diligencia	59
8.10. Controles Financieros:	59
8.11. Controles No Financieros:.....	60
8.12. Implementación de controles para Organizaciones Controladas y Socios de Negocio:	60
8.13. Compromisos Antisoborno:	60
8.14. Regalos y beneficios similares.....	60
8.15. Gestión de insuficiencia de controles antisoborno.....	61
8.16. Planteamiento de inquietudes.....	61
8.17. Investigación y tratamiento del soborno.	61
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	62
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	62
9.1.1. Satisfacción del Cliente.....	62
9.1.2. Análisis y Evaluación.....	62

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	5 de 72

9.2. Auditoría Interna	63
9.3. Revisión por la Dirección	64
9.3.1. Generalidades.....	64
9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección	64
9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección	65
9.3.4. Revisión por el órgano de gobierno.....	65
9.4. Revisión por la función de cumplimiento.	65
10. MEJORA	65
10.1. Generalidades	65
10.2. No Conformidad y Acción Correctiva	66
10.3. Mejora Continua	66
11. ANEXOS.....	67
Anexo N° 1: Rol del Responsable del Sistema de Gestión (titular y alternativo)	67
Anexo N° 2: Cuadro de Correspondencia de los procesos de ISO/TS 54001:2019 versus los procesos de nivel 1.....	68
Anexo N° 3: Cuadro de procesos estratégicos y de apoyo	69
12. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS.....	70

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	6 de 72

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

El objetivo del Manual de los Sistemas de Gestión de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) es describir el funcionamiento de los Sistemas de Gestión, y en consecuencia constituirse en instrumento de consulta para los responsables de los procesos a fin de desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente los siguientes Sistemas de Gestión que se detallan a continuación:

- Sistema de Gestión de Calidad (SGC); basado en la Norma internacional ISO 9001:2015.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); basado en la Norma Internacional ISO/IEC 27001: 2022.
- Sistema de Gestión de la Calidad Electoral (SGCE) – basado en la Especificación Técnica Peruana, Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno – Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.
- Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) – basado en la Norma Internacional ISO 37001:2016.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 26487, Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales.
- Ley N° 26859, Ley Orgánica de Elecciones y sus modificaciones.
- Ley N° 28094, Ley de Organizaciones Políticas y sus modificatorias.
- Ley N° 27795, Ley de Demarcación y Organización Territorial.
- Ley N° 26864, Ley de Elecciones Municipales
- Ley N° 27683, Ley de Elecciones Regionales y sus modificatorias.
- Ley N° 28480, Ley de reforma de los artículos 31º y 34º de la Constitución Política del Perú, que otorga el derecho al voto a los miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales
- Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares al público.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 29478, Ley que establece facilidades para la emisión del voto de las personas con discapacidad.
- Ley N° 28480, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Ley N°27806, Ley de transparencia y acceso a la Información Pública.
- Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas y modificatorias
- Ley N° 30673, Ley que modifica la Ley 28094, Ley de Organizaciones Políticas; La Ley 26859, Ley Orgánica de Elecciones; La Ley 27683, Ley de Elecciones Regionales; y la Ley 26864, Ley de Elecciones Municipales; con la finalidad de Uniformizar el Cronograma Electoral.
- Ley N°30998, Ley por la que se modifica la Ley 28094, Ley de Organizaciones Políticas, para promover la participación política y la democracia en las organizaciones políticas.
- Ley N°31354, Ley que incorpora disposición transitoria a la Ley Orgánica de elecciones.
- Ley N° 30220, Ley Universitaria.
- Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos.
- Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 Sistemas de gestión de la Calidad – Requisitos específicos para la aplicación de la norma ISO 9001:2015 a organismos electorales en todos los niveles de gobierno.
- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2022/MT 1:2024 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos. Modificación Técnica 1: Acciones relativas al cambio climático. 1ª Edición”

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	7 de 72

- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO 9001:2015/MT 1:2024 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Modificación Técnica 1: Acciones relativas al cambio climático. 1ª Edición”
- Norma Técnica Peruana “NTP-ISO 37001:2017/MT 1:2024 Sistema de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso. MODIFICACIÓN TÉCNICA 1: Acciones relativas al cambio climático 1º Edición”
- Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N°062-2017/CEPLAN/PCD aprobado el 23 de noviembre del 2017, que aprueba la Guía para el planeamiento Institucional del CEPLAN.

Nota: Los documentos mencionados son los vigentes incluyendo sus modificaciones.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. Definiciones

N°	Término	Definición
1	Acta electoral	Es el documento donde se registran los hechos y actos que se producen en cada Mesa de Sufragio, desde el momento de su instalación hasta su cierre. Consta de tres partes o secciones: acta de instalación, acta de sufragio y acta de escrutinio.
2	Actores electorales	Son aquellos ciudadanos que, durante los procesos electorales, de forma individual o a través de diversas organizaciones, desempeñan funciones específicas cuyo cumplimiento efectivo se traduce en el éxito de las elecciones. Entre ellos tenemos los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Electores • Miembros de mesa • Personeros de mesa • Miembros de las Fuerzas Armadas (FF.AA) y la Policía Nacional del Perú (PNP).
3	Ciudadano	Se consideran ciudadanos a los peruanos mayores de 18 años. Para el ejercicio de la ciudadanía se requiere la inscripción electoral. Los ciudadanos peruanos con derechos civiles vigentes, están obligados a votar. Para los mayores de setenta (70) años el voto es facultativo. El ejercicio de la ciudadanía se suspende por las siguientes causas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Por resolución judicial de interdicción. ▪ Por sentencia con pena privativa de la libertad. ▪ Por sentencia con inhabilitación de los derechos políticos. ▪ No son elegibles los funcionarios públicos inhabilitados de conformidad con el artículo 100° de la Constitución¹.
4	Cliente Electoral	Persona u organización que recibe un servicio electoral. Para la ONPE los principales clientes electorales son los electores, miembros de mesa y organizaciones políticas y los otros clientes se indican en el OD19-GPP/GC: Matriz de Requisitos de partes interesadas

¹ Ante-juicio Constitucional.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	8 de 72

N°	Término	Definición
5	Documento electoral	Documento generado el día de las elecciones durante el desarrollo de las elecciones en cada mesa de sufragio, que contiene el registro de los actos y resultados de las elecciones y la asistencia y participación de los miembros de mesa, electores y personeros. Incluye el Acta electoral, la Lista de Electores y la Hoja de Control de Asistencia de Miembros de Mesa.
6	Elector	Son todos aquellos ciudadanos hábiles para votar, mayores de dieciocho (18) años y en goce de su capacidad civil. El voto es personal, igual, libre, secreto y obligatorio hasta los setenta (70) años; después de esa edad es facultativo.
7	Elección General	Se realiza bajo un calendario fijo cada cinco (5) años, el segundo domingo del mes de abril del año en que finaliza el mandato de dichas autoridades. Se elige a: Presidente de la república, Vicepresidentes de la república, Congresistas de la República y Representantes ante el Parlamento Andino.
8	Equipo de votación	Cualquier objeto, dispositivo o instrumento que recopila los votos del electorado. Para efectos del SGCE se consideran los Equipos Informáticos Electorales.
9	Equipo informático Electoral	Equipos utilizados para automatizar, total o parcialmente una o más etapas de la jornada electoral, incluyen sus accesorios y dispositivos.
10	Financiamiento Público	Son los recursos que los partidos políticos y movimientos regionales o departamentales obtienen del estado para financiar sus actividades ordinarias y específicas y las referidas a la difusión de sus propuestas, planteamientos y programas.
11	Franja Electoral	Es el espacio en estaciones de radio y televisión de señal abierta de propiedad privada o del Estado, al que tienen acceso de manera gratuita, equitativa y proporcional, todos los partidos políticos, movimientos y alianzas electorales que hayan logrado la inscripción definitiva de su fórmula a la Presidencia de la República y/o de su lista al Congreso de la República, presidencia y vicepresidencia regional y/o de su lista al consejo regional, con el objeto de que difundan sus propuestas y/o programas de gobierno nacional o regional. Opera desde los 30 días anteriores a la realización de los comicios hasta dos días previos al acto electoral, con la duración y el horario establecidos en la Ley de Organizaciones Políticas vigente.
12	Funcionarios Electorales	Se considera funcionarios electorales a los miembros de mesa.
13	Locales de votación	Es el recinto donde funcionan las mesas de sufragio durante la jornada electoral. Corresponden a los locales de las escuelas, juzgados o edificios públicos no destinados al servicio de las FF.AA., P.N.P. o autoridades políticas. El día de la jornada electoral, el LV es administrado por el CLV y es custodiado por las FF.AA., mientras que la P.N.P. se encarga de salvaguardar el orden público. Por la cantidad de Centro de Acopio (CA), los LV se clasifican en: <ul style="list-style-type: none"> • Pequeños: 01CA, • Medianos: 02 CA, • Grandes: 03 CA y • Mega: de 04 a más CA

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	9 de 72

N°	Término	Definición
14	Instalación	Es el primer momento de la jornada electoral. Se desarrolla desde que los miembros de mesa reciben, del coordinador de mesa, el ánfora electoral para su respectiva revisión y acondicionamiento de la mesa de votación. Desde este momento se considera la mesa instalada. Este momento puede contar con la presencia de personeros u otros actores electorales.
15	Jornada electoral	Es el período de tiempo, el día de las elecciones y/o consulta popular, durante el cual los ciudadanos emiten su voto en la mesa a la que fueron asignados, quedando dichos votos públicamente contabilizados. De acuerdo a la normativa electoral peruana se considera que se inicia a las 07:30 a.m. con el ingreso de los Miembros de Mesa al LV; sigue con la distribución del material de sufragio a los Miembros de Mesa, la instalación, el sufragio y el escrutinio; y termina con la entrega de las Actas Electorales elaboradas en cada mesa de sufragio (conteniendo el registro de la contabilización de los votos emitidos en dicha mesa).
16	Material Electoral	Material que se utiliza durante el proceso electoral. Incluye el material de sufragio, el material de reserva y material de capacitación. Mantiene su naturaleza de material electoral antes y después de ser utilizado el día de las elecciones, excepto el material que forma parte del Acta Padrón que se convierte en los Documentos Electorales al momento de registrarse en ellos los resultados de la jornada electoral (instalación de la mesa, sufragio de los electores y escrutinio de votos); y la asistencia de electores, miembros de mesa y personeros.
17	Miembros de Mesa	<p>Son electores designados mediante sorteo público realizado por la ONPE, que conducen el desarrollo de las actividades de la mesa de votación. Se eligen tres titulares y tres suplentes.</p> <p>La mesa de sufragio funciona con tres miembros de mesa: el Presidente, el Secretario y el Tercer Miembro, quienes son la máxima autoridad el día de la jornada electoral.</p> <p>Se encargan de instalar las mesas de sufragio, de cuidar que se ejerza sin irregularidades el derecho a sufragar de los electores y de llevar a cabo el escrutinio de los votos.</p> <p>Nota: El artículo 64 de la Ley Orgánica de Elecciones (LOE) señala que en caso de haber segunda vuelta electoral, los miembros de mesa serán los mismos que ejercieron durante la primera vuelta, sin necesidad de un nuevo sorteo.</p>
18	Mapa Electoral	Representación gráfica dentro de la cual se plasma total o parcialmente diversas características del territorio nacional a una escala proporcional para su identificación y uso para la organización del proceso electoral.
19	Miembros de las FF. AA. y PNP	Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú son las instituciones encargadas de la seguridad nacional exterior e interior de nuestro país. En el caso concreto de los procesos electorales, se encargan de administrar el orden en la eventualidad de que se presenten incidentes que generen violencia o en caso de que los actores electorales incurran en alguna falta que obstaculice el óptimo desarrollo de la jornada electoral.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	10 de 72

N°	Término	Definición
20	Módulo temporal de votación	Ambiente acondicionado en los primeros pisos de los locales de votación, para los ciudadanos con discapacidad o con alguna dificultad motora que les imposibilite subir escaleras, cuando su mesa está ubicada en un piso superior.
21	Observadores electorales	Son aquellos que se dedican a la recolección sistemática de información sobre un proceso electoral, con el propósito específico de llegar a una opinión sobre este. Uno de los objetivos principales de la observación es legitimar el proceso electoral en marcha. Se pueden tener observadores nacionales o extranjeros.
22	Plan de desarrollo del servicio electoral	En la nomenclatura de la ONPE ese documento es el “Plan Operativo Electoral”.
23	Personeros	Son ciudadanos que representan a una determinada organización política. La función de los personeros durante la jornada electoral consiste en cuidar que los votos obtenidos para su lista sean respetados. Su presencia fiscalizadora reafirma la democracia y transparencia de los hechos.
24	Procesos de Soporte	Son los encargados de generar recursos con el objetivo de dar apoyo a los procesos direccionales y operativos, para que éstos puedan realizar sus actividades.
25	Procesos Direccionales	Son los encargados de definir las metas de la organización, su política y estrategias que abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento de los procesos operativos.
26	Procesos Operativos	Son aquellos que generan los servicios electorales y se relacionan directamente con el cliente electoral.
27	Proveedor externo de la ONPE	Entidad externa a la ONPE que suministra productos / servicios.
28	Producto / Servicio	Resultado de los procesos de realización de los servicios.
29	Responsable del Proceso	Es el órgano encargado de ejecutar y garantizar que el proceso sea efectivo, eficaz y eficiente.
30	Referéndum Nacional	Es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual se consultará a la ciudadanía la aprobación o desaprobación de los proyectos de ley que pretenden reformar parcialmente la Constitución u otro tipo de propuestas de la ciudadanía.
31	Sistema de Gestión de Calidad Electoral	Conjunto de normas, procedimientos y políticas que ayudan a mejorar la calidad de los productos y servicios de una organización
32	Sistema de Gestión de Calidad de la ONPE	Conjunto de normas, procedimientos y políticas que ayudan a mejorar la calidad de los productos y servicios de una organización. Incluye los aspectos electorales y de funcionamiento ordinario.
33	Sistema de Gestión de Seguridad de la información	Conjunto de políticas, procedimientos, herramientas y recursos que protegen la información de una organización con respecto a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
34	Sistema de Gestión Antisoborno	Es un conjunto de políticas, procedimientos y recursos que se implementan para prevenir y combatir el soborno en una organización.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	11 de 72

N°	Término	Definición
35	Sufragio	Es el segundo momento de la jornada electoral. Se inicia inmediatamente después de haber llenado y firmado las actas de instalación físicas o digitales, y consiste en la emisión del voto por parte de los electores. Este momento puede contar con la presencia de personeros u otros actores electorales.
36	Socio de negocio	Parte externa con la que la organización tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial. Para la ONPE se consideran a los socios de negocio a los proveedores y locadores de servicios.
37	Solución Tecnológica de Apoyo al Escrutinio	Es una solución tecnológica que permite a los miembros de Mesa trasladar la información de la hoja borrador a formato digital, para poder consolidar el resultado de la Mesa de Sufragio y generar el Acta de Escrutinio.
38	Servicio Electoral	Para la nomenclatura de la ONPE los servicios electorales se brindan como procesos electorales del S1 hasta el S11.

3.2. Abreviaturas

N°	Abreviaturas	Definición
1	CAE	Capacitación de Actores Electorales.
2	CEPLAN	Centro Nacional de planeamiento Estratégico.
3	CMS	Conformación de mesas de sufragio.
4	COD	Conformación de ODPE.
5	CAS	Contrato Administrativo de Servicios.
6	CA	Centro de Acopio
7	DMM	Designación de Miembro de Mesa.
8	DMS	Despliegue de material de sufragio.
9	EMS	Ensamblaje de material Electoral de Sufragio y Reserva.
10	FF.AA.	Fuerzas Armadas del Perú.
11	GRH	Gerencia de Recursos Humanos.
12	GAD	Gerencia de Administración.
13	GGE	Gerencia de Gestión Electoral.
14	GIEE	Gerencia de Investigación y Educación Electoral.
15	GOECOR	Gerencia de Organización Electoral y Coordinación Regional.
16	GPP	Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
17	GSFP	Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios.
18	SG	Secretaría General
19	GME	Gestión del Material Electoral.
20	JASEC	Jefatura del Área de Selección Contractual.
21	JEL	Jornada Electoral.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	12 de 72

N°	Abreviaturas	Definición
22	LOG	Logística.
23	LOONPE	Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales
24	MOF	Manual de Organización y Funciones de la ONPE.
25	ODPE	Oficina Descentralizada de Procesos Electorales.
26	ONPE	Oficina Nacional de Procesos Electorales.
27	ORC	Oficina Regional de Coordinación.
28	PAC	Plan Anual de Contrataciones.
29	PEI	Plan Estratégico Institucional.
30	PNP	Policía Nacional del Perú.
31	POI	Plan Operativo Institucional
32	PME	Producción de Material Electoral.
33	ROF	Reglamento de Organización y Funciones de la ONPE.
34	SP	Seguridad del proceso electoral.
35	STAE	Solución Tecnológica de Apoyo al Escrutinio
36	SGCE	Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
37	SGSI	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
38	SGD	Sistema de Gestión Documental.
39	SGAS	Sistema de Gestión Antisoborno.

3.3. Correspondencia de requisitos por norma internacional

ÍTEM DEL MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	CORRESPONDENCIA POR NORMA INTERNACIONAL			
	ISO 9001:2015	ISO 27001:2022	ISO/TS 54001:2019	ISO 37001:2016
1.0 Objetivo del Documento	1.0	1.0	1.0	1.0
2.0 Referencias Normativas	2.0	2.0	2.0	2.0
3.0 Términos y Definiciones	3.0	3.0	3.0	3.0
4.0 Contexto de la Organización				
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	4.1	4.1	4.1
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2	4.2
4.3 Determinación del alcance de los Sistemas de Gestión	4.3	4.3	4.3	4.3
4.3.1 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	4.3	-	-	4.3
4.4 Sistemas Integrado de Gestión y sus procesos	4.4	4.4	4.4	4.4
4.5. Evaluación de riesgo de soborno				4.5.
5.0 Liderazgo				
5.1 Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1	5.1
5.1.1 Generalidades	5.1.1	-	5.1.1	5.1.1
5.1.2 Enfoque al cliente	5.1.2	-	5.1.2	5.1.2

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	13 de 72

ÍTEM DEL MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	CORRESPONDENCIA POR NORMA INTERNACIONAL			
	ISO 9001:2015	ISO 27001:2022	ISO/TS 54001:2019	ISO 37001:2016
5.2 Política de los Sistema de Gestión	5.2	5.2, A.5.1	5.2	5.2
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3, A.6.1	5.3	5.3
6.0 Planificación				
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	6.1	6.1	6.1
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	6.2	6.2	6.2	6.2
6.3 Planificación de los cambios	6.3	6.3	6.3	6.3
7.0 Apoyo				
7.1 Recursos	7.1	7.1	7.1	7.1
7.1.1 Generalidades	7.1.1	A.7.1.1	7.1.1	7.1.1
7.1.2 Personas	7.1.2	A.7.2, A.7.3	7.1.2	7.1.2
7.1.3 Infraestructura	7.1.3	A.8.1, A.8.2, A.12.1	7.1.3	7.1.3
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	7.1.4	A.14.2	7.1.4	7.1.4
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.	7.1.5	-	7.1.5	7.1.5
7.1.5.1 Generalidades	7.1.5.1	-	-	7.1.5.1
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	7.1.5.2	-	-	7.1.5.2
7.1.6 Conocimientos de la organización	7.1.6	A.7.2.2	7.1.6	7.1.6
7.2 Competencia	7.2	7.2	7.2	7.2
7.2.1 Generalidades	-	-	7.2.1	-
7.2.2 Generalidades para el organismo electoral	-	-	7.2.2	-
7.2.3 Educación y formación de los trabajadores electorales	-	-	7.2.3	-
7.3 Toma de Conciencia	7.3	7.3	7.3	7.3
7.4 Comunicación	7.4	7.4	7.4	7.4
7.5 Información Documentada	7.5	7.5	7.5	7.5
7.5.1 Generalidades	7.5.1	7.5.1	7.5.1	7.5.1
7.5.2 Creación y actualización	7.5.2	7.5.2	7.5.2	7.5.2
7.5.3 Control de la información documentada	7.5.3	7.5.3	7.5.3	7.5.3
7.5.4 Control de registros	-	-	7.5.4	-
7.5.5 Requisitos mínimos de registros	-	-	7.5.5	-
8.0 Operación				
8.1 Planificación y Control Operacional	8.1	8.1	8.1	8.1
8.2 Requisitos para los productos y servicios	8.2	-	8.2	
8.2.1 Comunicación con el cliente	8.2.1	-	8.2.1	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	8.2.2	-	8.2.2	

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	14 de 72

ÍTEM DEL MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	CORRESPONDENCIA POR NORMA INTERNACIONAL			
	ISO 9001:2015	ISO 27001:2022	ISO/TS 54001:2019	ISO 37001:2016
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	8.2.3	-	8.2.3	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	8.2.4	-	8.2.4	
8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios	8.3	-	8.3	
8.3.1 Generalidades	8.3.1		8.3.1	
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	8.3.2	-	8.3.2	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	8.3.3	-	8.3.3	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	8.3.4	-	8.3.4	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	8.3.5	-	8.3.5	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	8.3.6	-	8.3.6	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4	A15	8.4	
8.4.1 Generalidades	8.4.1	-	8.4.1	
8.4.2 Tipo y alcance del control	8.4.2	-	8.4.2	
8.4.3 Información para los proveedores externos	8.4.3	-	8.4.3	
8.5 Producción y Provisión del Servicio	8.5	-	8.5	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	8.5.1	-	8.5.1	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	8.5.2	-	8.5.2	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	8.5.3	-	8.5.3	
8.5.4 Preservación	8.5.4	A.12.3	8.5.4	
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	8.5.5	-	8.5.5	
8.5.6 Control de Cambios	8.5.6	A12.1.2	8.5.6	
8.6 Liberación de los productos y servicios	8.6		8.6	
8.7 Control de las salidas no conformes	8.7		8.7	
8.8 Evaluación e implementación del Tratamiento de los Riesgos de Seguridad de la Información.	-	8.2, 8.3	-	-
8.9. Debida Diligencia				8.2
8.10. Controles Financieros				8.3
8.11. Controles No Financieros				8.4
8.12. Implementación de controles antisoborno por organizaciones controladas y por socios de negocios.				8.5
8.13. Compromisos antisoborno.				8.6
8.14. Regalos, atenciones, donaciones y beneficios similares.				8.7
8.15. Gestión de insuficiencia de controles antisoborno.				8.8

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	15 de 72

ÍTEM DEL MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	CORRESPONDENCIA POR NORMA INTERNACIONAL			
	ISO 9001:2015	ISO 27001:2022	ISO/TS 54001:2019	ISO 37001:2016
8.16. Planteamiento de inquietudes.				8.9
8.17. Investigación y tratamiento del soborno.				8.10
9.0 Evaluación del Desempeño				
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	9.1	9.1	9.1
9.1.1 Satisfacción del cliente	9.1.2	-	9.1.2	
9.1.2 Análisis y Evaluación	9.1.3	-	9.1.3	
9.2 Auditoría Interna	9.2	9.2	9.2	9.2
9.3 Revisión por la Dirección	9.3	9.3	9.3	9.3
9.3.1 Generalidades	9.3.1	9.3.1	9.3.1	
9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección	9.3.2	9.3.2	9.3.2	
9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección	9.3.3	9.3.3	9.3.3	
9.3.4 Revisión por el órgano de gobierno.				9.3.2
9.5 Revisión por la Función de Cumplimiento Antisoborno				9.4
10.0 Mejora				
10.1 Generalidades	10.1	-	10.1	
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva	10.2	10.2	10.2	10.1
10.3 Mejora Continua	10.3	10.1	10.3	10.2

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

De conformidad con el artículo 1 de la Ley N° 26487, Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos electorales, la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), es un organismo constitucionalmente autónomo y es la máxima autoridad en la organización y ejecución de los procesos electorales, de referéndum y otras consultas populares, una vez estos sean convocados oficialmente. Junto al Jurado Nacional de Elecciones (JNE) y al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), constituye el Sistema Electoral Peruano.

La Constitución Política del Perú, promulgada por el Congreso Constituyente Democrático en el año 1993, crea a la ONPE como un organismo constitucional autónomo, asignándole las funciones de organización de todos procesos electorales, de referéndum y otras consultas populares. Dispone además que su Jefe sea nombrado por la "Junta Nacional de justicia". La ONPE garantiza a todos los ciudadanos sin distinción, el derecho al voto y que el escrutinio sea el reflejo exacto de la voluntad popular. Del mismo modo brinda apoyo y asistencia técnica a las organizaciones políticas en sus procesos de democracia interna y supervisa la actividad económica-financiera de las mismas.

Reafirmando su compromiso con los valores democráticos del país, la ONPE desarrolla actividades desconcentradas y aplica nuevas tecnologías informáticas y herramientas de gestión para optimizar cada vez más la ejecución de los procesos electorales.

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	16 de 72

Para cada proceso electoral, La Ley Orgánica de la ONPE, en concordancia con el ROF y su modificatoria establece la conformación de un “Comité de Gerencia de Procesos Electorales” que tiene como función coordinar las acciones operativas para llevar a cabo los procesos electorales, referéndum y otras consultas populares.

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, según la Guía para el planeamiento Institucional, que establece CEPLAN, elabora o modifica el plan estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI) en el marco del Ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua.

En esta línea, se establecen Lineamientos Generales para la elaboración del Plan Operativo Institucional Multianual considerando los procesos electorales programados en los periodos de dicho POI Multianual.

En dichos lineamientos Generales para el POI multianual se determina las cuestiones internas y externas pertinentes para el propósito y la dirección estratégica de la Entidad, cuyo registro está contenido en el FM13_GPP/PLAN: Matriz de contexto interno y externo. Las mismas que son revisadas y se realizan el seguimiento.

Para las cuestiones externas se consideran modificaciones o revisiones de la normatividad legal que regula el funcionamiento del proceso electoral, asuntos económicos y presupuestarios, cuestiones relacionadas con los equipos tecnológicos u otro asunto pertinente. Y para las cuestiones internas se tiene en cuenta sus políticas, objetivos, procesos, recursos entre otros.

Los lineamientos generales tienen una mirada integral con orientaciones que dirigen la programación de las actividades operativas y tareas articuladas a los objetivos y acciones estratégicas del PEI, que permite la elaboración del Plan Operativo Institucional multianual y la formulación del Plan Operativo electoral

Las cuestiones internas y externas contenido en el FM13_GPP/PLAN: Matriz de contexto interno y externo se basan en los siguientes factores:

- a) El tamaño de la ONPE, al 18 de marzo del 2025, se cuenta con 374 servidores civiles bajo los regímenes laborales del D. Leg 728 (CAP) y del D.Leg 1057 (CAS). Distribuidos en 178 bajo D. Leg728 (CAP) y 226 del D.Leg 1057 (CAS).

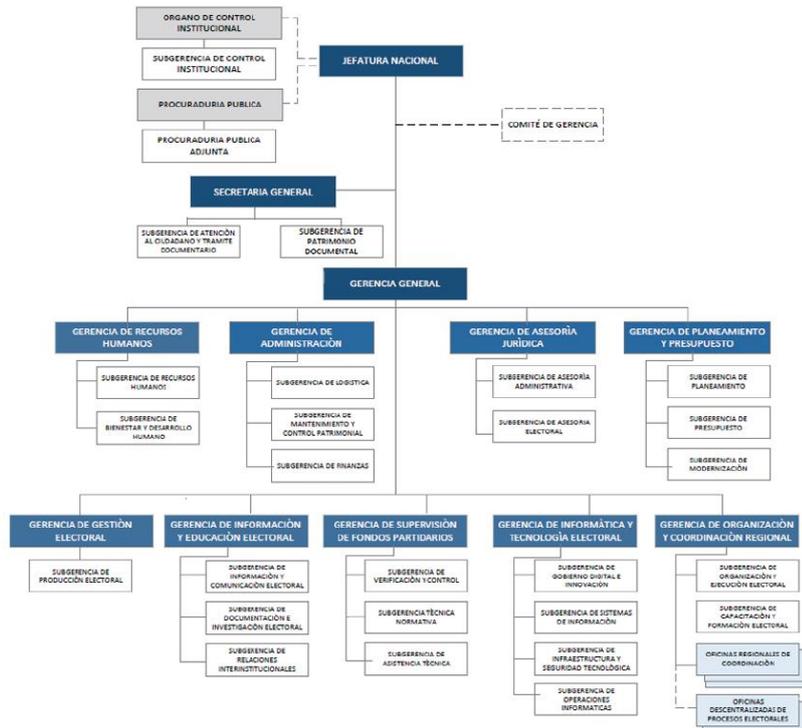
La ONPE tiene la siguiente estructura orgánica:

1. ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN
 - 1.1 Jefatura Nacional
 - 1.2 Gerencia General
 - 1.3 Secretaria General
2. ÓRGANOS DE DEFENSA JUDICIAL
 - 2.1 Procuraduría Pública
3. ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
 - 3.1 Órgano de control institucional
4. ÓRGANO DE ASESORAMIENTO
 - 4.1 Gerencia de Asesoría Jurídica
 - 4.2 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
5. ÓRGANO DE APOYO
 - 5.1 Gerencia de Recursos Humanos
 - 5.2 Gerencia de Administración
6. ÓRGANO DE LÍNEA

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	17 de 72

- 6.1 Gerencia de Gestión Electoral
- 6.2 Gerencia de Información y Educación Electoral
- 6.3 Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios
- 6.4 Gerencia de Informática y Tecnología Electoral
- 6.5 Gerencia de Organización Electoral y Coordinación Regional

Gráfico N°: Organigrama Estructural de la Oficina Nacional de Procesos Electorales



- b) Los lugares en los que opera la ONPE se detallan en 4.3.1.3. Alcance de instalaciones.
- c) Para cada proceso electoral, la GPP elabora el Plan Operativo Electoral, en dicho Plan se indica la información relevante para la organización y desarrollo del proceso electoral como la ficha técnica del proceso electoral y las estrategias para la ejecución del proceso electoral.
- d) La ONPE es un organismo electoral constitucional autónomo que forma parte del Estado y trabaja en conjunto con las instituciones del sistema electoral: El Jurado Nacional de Elecciones y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, a fin de organizar, planificar y ejecutar los procesos electorales
- e) En los socios de negocios tales como proveedores y locadores de servicios.
- f) En las interacciones con las gerencias
- g) En la normativa legal vigente relacionada al proceso electoral y a temas contractuales.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	18 de 72

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La ONPE a través de los responsables de los procesos involucrados, determinan, revisa y realiza el seguimiento de las partes interesadas que son pertinentes a los sistemas de gestión y a los requisitos pertinentes de estas partes interesadas. Los cuales son registrados en el OD19-GPP/GC: Matriz de Requisitos de partes interesadas.

4.3. Determinación del alcance de los Sistemas de Gestión

4.3.1. Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Oficina Nacional de Procesos Electorales comprende los sistemas de Gestión de Calidad, Calidad electoral, Seguridad de la información y Antisoborno, según el OD08-GPP/GC: Alcance del Sistema Integrado de Gestión, que incluye el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según el OD16-GPP/GC: Alcance del Sistema de Seguridad de la Información.

Los procesos electorales que están dentro del alcance de este sistema de gestión electoral se muestran en el siguiente Cuadro N° 01.

Y la correspondencia de los procesos que se especifican en el Anexo B de la ISO/TS 54001:2019 y los procesos bajo la nomenclatura del sistema de gestión de calidad de la ONPE se detallan en la tabla N°1 del OD08-GPP/GC: Alcance del Sistema Integrado de Gestión.

Cuadro N° 01		
Servicio	Procesos según la nomenclatura de la ISO/TS 54001:2019	Procesos según la nomenclatura de la ISO/TS 54001:2019
	Es de atribución de ONPE	No es de atribución de ONPE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ S1: Elecciones Generales (EG), ▪ S2: Elecciones Regionales y Municipales (ERM), ▪ S3: Elecciones Municipales (EM) ▪ S4: Elecciones Municipales Complementarias (EMC) ▪ S5: Consultas Vecinales (CV) ▪ S6: Consulta popular de revocatoria (CPR) ▪ S7: Referéndum ▪ S8: Elecciones Congresales ▪ S9: Elecciones de Representantes ante el Parlamento Andino ▪ S10: Elecciones Internas ▪ S11: Segunda Elección 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Logística Electoral 2. Emisión del voto 3. Conteo de votos y declaración de resultados, donde la declaración de resultados no es de atribución legal de ONPE. 4. Educación electoral. 5. Fiscalización del financiamiento de campañas electorales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de electores 2. Registro de Organizaciones Políticas y Candidatos 3. Declaración de resultados. 4. Resolución de disputas o conflictos electorales.

El alcance del SGCE comprende lo siguiente:

4.3.1.1. Alcance Organizativo

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	19 de 72

El Sistema de Gestión de Calidad Electoral aplica para la Oficina Nacional de Procesos Electorales en la realización de los siguientes servicios electorales:

- S1: Elecciones Generales (EG),
- S2: Elecciones Regionales y Municipales (ERM),
- S3: Elecciones Municipales (EM)
- S4: Elecciones Municipales Complementarias (EMC)
- S5: Consultas Vecinales (CV)
- S6: Consulta popular de revocatoria (CPR)
- S7: Referéndum
- S8: Elecciones Congresales
- S9: Elecciones de Representantes ante el Parlamento Andino
- S10: Elecciones Internas
- S11: Segunda Elección presidencial (SEP) o Segunda Elección Regional (SER).

Los servicios electorales se ejecutan en las circunscripciones electorales determinadas para cada uno de ellos y gestionados a través de las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (ODPE) o las Oficinas Regionales de Coordinación (ORC) en caso correspondan. Así también se instalan temporalmente las oficinas distritales / oficinas del centro poblado, estas instaladas temporalmente por cada proceso electoral. Cabe precisar que las Oficinas Regionales de Coordinación (ORC) son de funcionamiento permanentes y brindan apoyo a la ODPE cuando se activa el proceso electoral.

4.3.1.2. Alcance del proceso

Los procesos del anexo B de la norma ISO/TS 54001:2019 a los cuales se aplica el sistema de gestión de calidad electoral son los siguientes:

- 1). **Logística electoral:** Aplica para todos los servicios electorales.
- 2). **Emisión del voto:** Aplica para todos los servicios electorales.
- 3). **Conteo de votos y declaración de resultados:** Solo aplica el conteo de votos para todos los servicios electorales.
- 4). **Educación electoral:** Aplica para todos los servicios electorales.
- 5). **Fiscalización del financiamiento de campañas electorales:** Siendo los subprocesos de Verificación y Control de la Información Financiera, y Franja Electoral partes del proceso de Fiscalización del Financiamiento de Campañas Electorales, sus servicios se aplican para:

- **Verificación y Control de la Información Financiera:** Aplica para todos los servicios electorales a excepción CV (S5) por no ser de atribución legal.
- **Franja Electoral:** Aplica sólo para el servicio EG (S1), ER (S2) y SEP o SER (S11) por ser de atribución legal.

Y la correspondencia de los 5 procesos bajo la nomenclatura de la ISO 54001:2019 se describe en el anexo N°2 del presente manual.

Los procesos que no son de atribución legal son:

- Registro de electores
- Registro de organizaciones políticas y candidatos
- Declaración de resultados
- Resolución de disputas electorales

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	20 de 72

4.3.1.3. Alcance de instalaciones

Las instalaciones físicas donde se realizan los procesos de los servicios electorales son las siguientes:

a. Sedes Permanentes en el Departamento de Lima:

Sede Administrativas:

- Sede Central Oficinas administrativas de la ONPE y Centro de Cómputo central: Jr. Washington N° 1894 – Cercado de Lima,
- Sede Yauyos: Jr Yauyos N°262-Lima Cercado (*)

Sedes Operativas:

- Sede Lurín (Parcela N° 10 del Sector Santa Genoveva - Av. Los Eucaliptos) (*).

(*) Nota: Estas sedes pueden variar según la magnitud las características y alcance del servicio electoral.

b. Sedes Permanentes a nivel nacional: 20 Oficinas Regionales de Coordinación - ORC

c. Sedes Temporales implementadas durante un proceso electoral**:

- Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales - ODPE
- Oficinas Distritales
- Oficinas de Centros Poblados
- Locales de votación

(**) Nota: Se establecen en el territorio nacional según tomando como referencia las circunscripciones electorales establecidas en la convocatoria de cada elección.

4.3.1.4. Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad Electoral

Los siguientes requisitos de la norma son exclusiones para el Sistema de Gestión de Calidad Electoral.

Numeral ISO/ TS 54001:2019	Requisito	Justificación
7.1.3.2	Infraestructura para el registro de electores y la inscripción de organizaciones políticas y candidatos	No son de atribución legal para la ONPE
7.5.4.2	Requisitos mínimos de la documentación para registro de electores.	No son de atribución legal para la ONPE
7.5.4.3	Requisitos mínimos de la documentación para la inscripción de organizaciones políticas y candidatos	No es de atribución legal para la ONPE.
7.5.4.6.b	Requisitos mínimos de la documentación para el escrutinio y la declaración de resultados: b) declaración de los	No son de atribución legal para la ONPE

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	21 de 72

Numeral ISO/ TS 54001:2019	Requisito	Justificación
	procedimientos observados- conflictos electorales (documentos de impugnación)	
7.5.4.6.c	Requisitos mínimos de la documentación para el escrutinio y la declaración de resultados: c) declaración oficial de los resultados de la elección.	No son de atribución legal para la ONPE
7.5.4.9	Requisitos mínimos de la documentación para la solución de conflictos.	No son de atribución legal para la ONPE
7.5.6.2	Requisitos mínimos de registros para el registro de electores	No son de atribución legal para la ONPE
7.5.6.3	Requisitos mínimos de los registros para la inscripción de organizaciones políticas y candidatos:	No es de atribución legal.
7.5.6.9	Requisitos mínimos de los registros para la resolución de disputas	No son de atribución legal para la ONPE

4.3.1.5. Exclusiones de la Aplicabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Las exclusiones aplicables a los controles del SGSI se encuentran definidas en el FM03-GPP/GC: Declaración de aplicabilidad del sistema de gestión de seguridad de la información ISO/IEC 27001:2022

4.4. Sistemas Integrado de Gestión de la ONPE y sus procesos

Se ha establecido, documentado, implementado, mantenido y se mejora continuamente los Sistemas de Gestión de la ONPE, según las Normas Internacionales indicadas en el ítem 1 Objetivo del Documento. Para ello la ONPE ha determinado los procesos necesarios para el Sistema de gestión en el OD01-GPP/GC: Mapa de procesos de nivel 0 y 1, que incluyen procesos para actividades de gestión, provisión de recursos, ejecución, medición, análisis y mejora.

Para el sistema integrado de Gestión de la ONPE, el término “corrupción” incluye al “soborno”.

Asimismo, se aplica lo siguiente:

- Gestionar los procesos para los Sistemas de Gestión, sus entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción de los mismos, los que se encuentran documentados en sus Fichas de procesos.
- Aplicar los criterios y los métodos establecidos para las mediciones de los indicadores y el seguimiento necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos sea eficaz.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para la operación y control de los procesos, especificados en los procedimientos y presupuesto establecido en el “Plan Operativo Institucional” (POI) y el “Plan Operativo Electoral” (POE) del proceso electoral.
- La asignación de responsabilidades y autoridades para los procesos en cada actividad del POE y el POI.
- Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo a los requisitos del punto 6.1 Acciones para Abordar riesgos y oportunidades

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	22 de 72

- f) Evaluar los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos (incluyendo las acciones para asegurar la integridad del servicio electoral) y mejorar continuamente los procesos de los Sistemas de gestión.
- g) Mantener y conservar (en la medida que sea necesario) la información documentada para apoyar la operación de sus procesos para tener la confianza que se realizan según lo planificado.
- h) Garantizar la transparencia y confianza durante el proceso electoral.

La ONPE determina los límites y la aplicabilidad del SGCE en el punto 4.3.3.

4.5. Evaluación del riesgo de soborno.

Para la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos de soborno, se tiene un formato de Matriz de Riesgos con código FM09-GPP/GC, en la que participan los responsables de procesos conforme al Alcance del Sistema integrado de gestión y cuya metodología está establecida en el Procedimiento PR05-GPP/GC: Gestión de riesgos.

Para el sistema integrado de Gestión de la ONPE, la clasificación de riesgo de tipo “corrupción” incluye al “soborno”. Para la evaluación y tratamiento de riesgos de soborno se considera la aplicación de la Guía para la gestión de riesgos que afectan la Integridad Pública.

Cada proceso del nivel 1 cuenta con su matriz de riesgo y se ubican en sus rutas digitales que cada responsable del sistema de gestión tiene acceso.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección está comprometida con el desarrollo e implantación de los Sistemas de Gestión, para lo cual realiza las siguientes actividades:

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia de los Sistemas de Gestión.
- b) El órgano de Gobierno es la Jefatura Nacional, uno de los órganos de la Alta dirección designado con Resolución Jefatural, aprueba la OD03-GPP/GC: Política del Sistema Integrado de Gestión, la misma que esta alineada a la estrategia institucional y el OD04-GPP/GC: Objetivos del Sistema Integrado de Gestión mediante Resolución Jefatural, los mismos que son ratificados en la aprobación del POI. La Política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión es revisado y visado por la Gerencia General y la secretaria general.
- c) La Jefatura Nacional recibe a través del SGD o en reuniones de despacho información sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión, que incluye el sistema de gestión antisoborno como son la planificación, ejecución, resultados de auditorías internas y externas, estado de los riesgos entre otros.
- d) La jefatura Nacional, asegura la disponibilidad de recursos para los servicios relacionados a las auditorías internas o externas mediante la aprobación del presupuesto Institucional de Apertura anual, el cual es insumo para realizar las

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	23 de 72

contrataciones de bienes, servicios establecidos en el Plan Anual de Contrataciones (PAC) y cumplir con las actividades de los Planes Operativo Institucional (POI) y Plan Operativo Electoral (POE), planes que también son visados por los otros órganos de la Alta dirección la Gerencia General y la Secretaría General.

- e) La Jefatura Nacional, ejerce una supervisión razonable sobre la implementación y eficacia del sistema de gestión antisoborno a través de proveídos dirigidos a la función de cumplimiento antisoborno.
- f) La alta dirección comunica de manera interna y externa lo relacionado con la política del sistema integrado de gestión, que incluye la política antisoborno. De manera interna través de proveídos de la secretaria general a todos los órganos y de manera externa a través de proveído a la GIEE para que se publique a través del Portal de Transparencia de la ONPE.
- g) La Gerencia General como presidente del Comité de los sistemas de gestión, y parte de la alta dirección comunica la importancia de la gestión eficaz antisoborno a través de proveídos a los órganos donde solicita la implementación de las acciones de hallazgos procedentes de auditorias internas y externas, así como lo relacionado a la gestión de riesgos con énfasis a la importancia de la implementación de los controles de sus riesgos que tienen cada uno de los procesos.
- h) La Secretaría general promueve una cultura antisoborno y fomenta el uso de los procedimientos relacionados a reporte de sospecha de soborno o el soborno real, a través de la difusión de documentos como: Programa de Integridad de la ONPE aprobado con RJ, aprobación de directivas como DI01-SG/DGI: Directiva de Debida Diligencia y la DI02-SG/GDI: Directiva de atención de denuncias y otorgamiento de medidas de protección recibidas a través de la plataforma digital única de denuncias del ciudadano que establece que el denunciante no puede ser sujeto a ningún tipo de represalia ni hostigamiento en ocasión o por la presentación de denuncia. Y la Gerencia General a través de proveídos a los órganos sobre la implementación de acciones de hallazgos en aras de la mejora continua.
- i) La SG como órgano de la alta dirección y máxima autoridad administrativa a través de la aprobación del plan de desarrollo de personas donde se incluye cursos relacionados a las normas ISO, riesgos, integridad, apoya en los roles al personal para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión. La GG y la SG como parte de la alta dirección visan la RJ donde definen los roles que integran el Comité de los Sistemas de Gestión.
- j) Lleva a cabo reuniones de revisiones por la Dirección de los Sistemas de Gestión a través del Comité de los Sistemas de Gestión y el Comité de Gobierno y Transformación Digital al menos una vez al año.
- k) La GG y/o la SG reporta al órgano de gobierno a través del SGD el seguimiento al Sistema de gestión de soborno y/o denuncias de soborno provenientes en los informes de la GPP en calidad de la función de cumplimiento antisoborno.

5.1.2. Enfoque al Cliente

La Alta Dirección garantiza el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al Cliente, asegurándose que:

- a) Se determinan, se comprende y se cumplen regularmente los requisitos del cliente establecidos en el OD19-GPP/GC: Matriz de Requisitos de partes interesadas y los

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	24 de 72

legales y reglamentarios aplicables. El cumplimiento de dichos requisitos se visualice a través de los resultados de las encuestas realizadas a los principales clientes electorales como son los electores y los miembros de mesas.

- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, establecido en el PR05-GPP/GC: Gestión de riesgos y OD22-GPP/GC: Instrucciones para el llenado de Matriz de Riesgo.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente establecido en el punto 9.1.2 Satisfacción al cliente.

5.2. Política de los Sistemas de Gestión.

5.2.1. Establecimiento de la Política

El Jefe nacional establece y mantiene una política OD03-GPP/GC: Política del Sistema Integrado de Gestión, mediante la aprobación a través de Resolución Jefatural, y la ratificación en el POI, las mismas que:

- a) Son apropiadas al propósito y contexto de la ONPE y apoya a la dirección estratégica.
- b) Proporcionan un marco de referencia para establecer los Objetivos Integrados de Gestión.
- c) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y de mejorar continuamente los Sistemas de Gestión.

5.2.2. Comunicación de la Política

La política de los sistemas de gestión:

- a) Se encuentra disponible en todos los niveles de la ONPE, como información documentada colocándola en lugares estratégicos de todas las sedes, ODPE y ORC y llevándola de forma efectiva y consistente para su entendimiento y aplicación. Así mismo está disponible en la página web institucional, en la pantalla del SGD y en el plan operativo institucional.
- b) Es comunicada, entendida y aplicada por el personal de la ONPE.
- c) Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes, como en la página Web institucional, publicadas en lugares estratégicos de todas las sedes de la ONPE, en los cuadernos de trabajo de los grupos ocupacionales contratados por proceso electoral, según corresponda.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el Sistema de Gestión está definida y documentada en el Organigrama del Reglamento de Organización y Funciones y en el Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Resolución Jefatural. Que se complementa con los procedimientos documentados para los procesos electorales donde se establecen los roles de los diferentes grupos ocupacionales que se contratan por proceso electoral. Dichos documentos se encuentran en la intranet de ONPE y son difundidos a través del correo institucional al personal de ONPE. Cuando hay un proceso electoral estos documentos son aprobados y difundidos con la debida antelación.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	25 de 72

Asimismo, existen Comités aprobados a través de Resolución Jefatural donde se establecen las funciones y responsabilidades, como el Comité de los Sistemas de Gestión y el Comité de Gobierno y Transformación Digital.

Con respecto a los roles del personal que forma parte de la estructura organizacional de la ODPE se indican en el ítem 1.1 Roles y Responsabilidades del OD20-GPP/GC.

Para asegurar la participación de los órganos en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión, se han designado a los responsables de Sistema de Gestión cuyo rol es definido en el Anexo N° 1: Rol del responsable del Sistema de Gestión y apoyan en cualquier cambio en la documentación controlada en el sistema de gestión.

Asimismo, para cada proceso electoral, en el marco de la Ley Orgánica de la ONPE, en concordancia con el ROF y su modificatoria establece la conformación de un “Comité de Gerencia de Procesos Electorales” que tiene como función coordinar las acciones operativas para llevar a cabo los procesos electorales, referéndum y otras consultas populares. En estas reuniones se informan los avances de las actividades críticas del proceso electoral en el marco de las líneas de tiempo del POE, a fin que sea informado en el Comité de Coordinación Electoral conformada por miembros de la ONPE, JNE y RENIEC.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para la planificación de los Sistemas de Gestión, se considera las cuestiones establecidas en el apartado 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, y los requisitos establecidos en el 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, los mismos que se consideran en el registro del FM15-GPP/GC: Relación de contexto y partes interesadas para identificar los riesgos, donde se determinan los riesgos y oportunidades que son necesarios con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos
- b) Aumentar los efectos deseables
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados
- d) Lograr la mejora

Asimismo, la ONPE a través de lo establecido en el procedimiento PR05-GPP/GC: Gestión de Riesgos y el OD22-GPP/GC: Instrucciones para el llenado de la Matriz de Riesgos, planifica el plan de tratamiento con controles para abordar los riesgos negativos y las oportunidades.

Luego de ello se evalúa la eficacia de los controles para obtener el riesgo residual, los cuales son registrados en los registros FM09-GPP/GC: Matriz de riesgos, de cada proceso que intervienen en los servicios que brinda la ONPE.

La planificación del sistema de gestión de calidad electoral está contenida como actividades del POE y POI e incluye la planificación de todos los procesos bajo la nomenclatura de la ISO /TS 54001:2019 del cuadro N°1, todo ello en beneficio de los clientes electorales.

6.2. Objetivos y planificación para lograrlos

Como un compromiso con la mejora continua, en la ONPE se establecen, implementan y mantienen los Objetivos de los Sistemas de Gestión, que son: 1) coherentes con las Políticas de

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	26 de 72

los Sistemas de Gestión, 2) medibles por medio de indicadores en sus procesos establecidos en el Plan Operativo Electoral (POE) y el Plan Operativo Institucional (POI) y en el OD05-GPP/GC: Indicadores del Sistema Integrado de Gestión, 3) considera los requisitos aplicables y 4) pertinentes para la conformidad del servicio en aumento de la satisfacción del cliente. Asimismo, los objetivos son objeto de seguimiento, son comunicados el avance de la medición a través del correo institucional y en caso corresponda son materia de actualización.

Se mantiene como información documentada los objetivos del Sistema de Gestión, mediante el OD04-GPP/GC: Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

Al planificar como lograr los objetivos de los sistemas de gestión, se ha determinado mediante el cálculo de indicadores que se encuentran en el OD05-GPP/GC: Indicadores del Sistema Integrado de Gestión.

6.3. Planificación de los cambios

Cuando se determina la necesidad de cambios en los Sistemas de Gestión, se realiza de manera planificada a través de las reuniones de la Revisión por la Dirección, considerando:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- b) La integridad de los sistemas de gestión.
- c) Disponibilidad de recursos.
- d) Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

En caso, se determine realizar cambios en los Sistemas de Gestión en momentos diferentes a la Revisión por la dirección, se informará a los dueños de los procesos sobre las actividades de planificación de cambios del Sistema de gestión.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La ONPE, a través del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI), y Plan Anual de Contrataciones (PAC), el "Plan Operativo Electoral" (POE) del proceso electoral, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de los Sistemas de Gestión; considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos y externos
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos

7.1.2. Personas

La ONPE por medio de la Gerencia de Recursos Humanos se encarga de la selección y contratación de las personas necesarias, a solicitud de los órganos de la ONPE para la implementación de los Sistemas de Gestión y para la operación y control de sus procesos.

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	27 de 72

La GRH ejecuta el proceso de selección y contratación de personal e implementa acciones para mejorar la formación y profesionalización del personal con la finalidad de asegurar que sean competentes con base en la educación, formación y experiencia apropiada de acuerdo a los procedimientos PR01-GRH/RRHH: "Selección y Contratación de servidores o servidoras CAS", PR02-GRH/RRHH: "Selección de personal CAP".

Cuando se organiza un proceso electoral, la GRH a través de los procedimientos PR07-GRH/RRHH: Selección y contratación centralizada bajo la modalidad de locación de servicios y el PR15-GRH/RRHH: Selección y contratación descentralizada bajo la modalidad de locación de servicios (ODPE, ORC o punto focal) , contrata los diferentes grupos ocupacionales, así como a los JODPE, coordinadores administrativos y coordinadores de local de votación a través del PR03-GRH/RRHH: Selección de jefes, coordinadores administrativos y CLV de las ODPE.

Asimismo, PR05-GRH/RRHH: "Ejecución de Acciones de Capacitación y Becas al Personal CAP y CAS" y se realiza la evaluación del desempeño a través del PR06-GCPH/RRHH: "Evaluación de Desempeño".

Desde la perspectiva del SGSI a cada servidor, según las funciones a desempeñar, se le brinda accesos a los sistemas informáticos y equipos de cómputo los cuales se identifican dentro de los inventarios de activos de la información.

La desvinculación del personal se realiza según lo indicado en el documento DI06-GCPH/RRHH: Entrega de cargo del personal CAP y CAS. Asimismo, se complementa en el ítem 6.2.3 Cese del empleo o cambio de puesto de trabajo según la Directiva DI04-GPP/GC: Directrices de seguridad de la información.

7.1.3. Infraestructura

La infraestructura necesaria para la realización de los servicios electorales está compuesta por los siguientes aspectos:

7.1.3.1. Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados:

La ONPE ha determinado sedes permanentes y temporales, según se detallan en el ítem 4.3.3.3. mantenidas por la GAD, a través de contratos con proveedores de servicios (vigilancia, limpieza y mantenimiento) en caso corresponda.

Para el desarrollo electoral la ONPE y de conformidad con el artículo 24 de la Ley n° 26487, Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales: "Las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales se conformarán para cada proceso electoral de acuerdo a las circunscripciones electorales y tipo de distrito electoral que regirá en el proceso en curso, y la GPP propone la conformación de las ODPE considerando los siguientes criterios técnicos de Continuidad, Contigüidad, vecindad y accesibilidad geográfica.

El Jefe de la ONPE a través de una resolución jefatural establece el número, la ubicación y la organización de las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales de acuerdo con las circunscripciones electorales que determina la ley. Dicho detalle se describe en el procedimiento PR01-GPP/COD: Conformación de la ODPE.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	28 de 72

Para los alquileres de las ODPE, Oficinas distritales y/o centros poblados se realiza de acuerdo al proceso logístico según el instructivo IN02-GAD/LOG: Contratación de bienes y servicios de las ODPE con cargo a los presupuestos de los procesos electorales y consultas populares” y la implementación según el procedimiento PR01-GOECOR/IMO: “Implementación de sedes”, y gestionan la verificación y/o reconocimiento de locales de votación según el instructivo IN01-GOECOR/CMS, para la realización de las capacitaciones y de la jornada electoral respectiva.

La ONPE desarrolla una semana antes de la jornada electoral el simulacro oficial del sistema de cómputo electoral que permite comprobar la funcionalidad del software electoral en cada uno de los centros de cómputo de las oficinas descentralizadas de procesos electorales.

Con la ejecución del simulacro, la ONPE garantiza a todos los actores electorales unas elecciones limpias, eficientes y transparentes, y, sobre todo, el total e irrestricto respeto a la voluntad de las electoras y de los electores expresada en las urnas.

El simulacro oficial se inicia con la ejecución del programa de verificación del software electoral y ejecución de la puesta a cero en los servidores del organismo electoral. En ambos casos se emitieron los respectivos reportes a través del Sistema de Cómputo de Resultados (SCORE).

La puesta en cero del sistema de cómputo de resultados consistió en la eliminación de los registros de la base de datos, a través del software electoral, que se ejecuta en los citados servidores para dar inicio al procesamiento de las actas electorales de prueba.

Seguidamente, se elige mediante sorteo un centro de cómputo para realizar la comparación de resultados de la prueba. En dicha actividad participan representantes del Jurado Nacional de Elecciones, Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, personeros de las organizaciones políticas participantes, así como representante de organismos internacionales como de la Organización de Estados Americanos (OEA) y de la Fundación Internacional para Sistemas Electorales (IFES).

Posteriormente, en cada centro de cómputo se realizó la puesta a cero en los servidores con su respectiva transmisión, el procesamiento de las actas electorales de prueba, la comparación de resultados y, para los centros de cómputo que cuentan con la Solución Tecnológica de Apoyo al Escrutinio (STAE), la integración respectiva.

Los equipos informáticos electorales son diagnosticados antes de ser habilitados e instalados en el aula de votación según las guías para la habilitación y puesta en funcionamiento de los equipos informáticos electorales para la modalidad STAE.

7.1.3.2. Equipos para Procesos Electorales (Hardware y Software)

La GITE brinda la plataforma tecnológica (hardware, software), y requiere los mantenimientos preventivo-correctivo y del soporte técnico a los equipos informáticos contenidos en el Plan anual de contrataciones y según sus actividades contenidas en el Plan operativo institucional y el Plan Operativo Electoral. Como la

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	29 de 72

preparación, embalaje y distribución de equipos informáticos electorales (STAE) para sufragio en el marco de su procedimiento PR10-GITE/TI.

Así como la revisión periódica de los Sistemas de Información según se detalla en el IN07-GITE/TI: Revisión Periódica de los Sistemas de Información.

En las ODPE los equipos informáticos de las oficinas son contratados temporalmente, así como el acondicionamiento de los Centros de Cómputo acondicionado acorde con los requisitos de los términos de referencias respectivos.

7.1.3.3. Gestión de la seguridad Operacional y de las Comunicaciones

La Seguridad relacionada a las operaciones se indica según Ítem 6.7 de la Directiva DI04-GPP/GC: Directrices de seguridad de la información y para la seguridad relacionada a las comunicaciones se indica en el ítem 6.8 de la misma.

7.1.3.4. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de software.

La ONPE establece sus reglas para el desarrollo del software en los siguientes documentos: PR12-GITE/TI: “Gestión de requerimiento y desarrollo de software institucional a medida”, PR13-GITE/TI: “Aseguramiento y Control de Calidad de un Producto de Software” y PR14-GITE/TI: “Pase a producción de un producto software” y para los cambios a los sistemas del ciclo de vida del desarrollo se detalla en PR09-GITE/TI: “Gestión de cambios de infraestructura tecnológica”.

7.1.3.5. Transporte, comunicación y sistemas de información

La GGE determina las rutas y medios de transportes para el despliegue y repliegue del material electoral en provincia según el instructivo IN01-GGE/DMS, para solicitar la contratación del servicio para el despliegue y repliegue de material electoral y equipos informáticos electorales para la capacitación, simulacro y sufragio.

De la misma manera las ODPE contratan el servicio de despliegue y repliegue de material electoral y equipos informáticos electorales para los locales de votación en provincia en el marco del IN05-GGE/DMS: “Despliegue del material electoral y/o EIE desde la Sede de la ODPE/ORC Provincia a los locales de votación”.

Tanto en el despliegue y repliegue del material electoral y equipos informáticos, debe contar con la custodia policial.

La GAD administra las unidades de transporte para el traslado de personal durante el funcionamiento ordinario de la institución, así como los medios de comunicaciones móviles. La central telefónica es administrada por GIEE y la GITE quien administra las cuentas de correo y los sistemas de información que tienen como finalidad apoyar en el proceso electoral como, por ejemplo: Sistema ERP, el Sistema de Cómputo de Resultados Electorales (S-CORE), el sistema de gestión documental SGD, entre otros.

El control de acceso a las redes y sistemas informáticos en periodo electoral se establece para los Servicios Implementados por proceso electoral en la Directiva DI04-GPP/GC: “Directrices de seguridad de la información” en el ítem 6.4 se establecen los roles para el control de acceso.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	30 de 72

7.1.3.6. Infraestructura para la Logística Electoral

Los requisitos mínimos de infraestructura relacionada a la seguridad física y neutralidad del local de votación y los equipos informáticos electorales para el proceso electoral se especifican como actividades contenidas en el Plan operativo Electoral, el siguiente instructivo: IN01-GOECOR/CMS: “Verificación y/o reconocimiento del local de votación”, y se complementa en el documento OD20-GPP/GC que esta referenciado en el Plan Operativo electoral.

Para el caso de equipos informativos de soluciones tecnológicas de apoyo al Escrutinio (STAE) para la jornada electoral que son observados durante la clonación y/o configuración, se dispone según el requisito 8.7.

7.1.3.7. Infraestructura para la Emisión de votos

Los locales de votación en donde se ubican las mesas de sufragio son verificados y/o reconocidos según el instructivo IN01-GOECOR/CMS: “Verificación y/o reconocimiento de locales de votación”. Asimismo, también se ha considerado en la verificación, Institución Educativa, Universidad, Instituto, Estadio, Losa Deportiva, Parque, Estacionamiento, Coliseo, Avenida / Calle, Iglesia, Otros.

Para facilitar el voto a las personas con discapacidad se identifica en cada local de votación, espacios accesibles que estén dotados de rampas y barandas para el ingreso de electores en silla de ruedas y/o con discapacidad visual, se coloca al costado del ingreso del aula de los primeros pisos, la relación de electores con discapacidad empadronados (Padrón electoral, CONADIS, ONPE), identificados mediante la letra “E” al costado del número de DNI. Asimismo, en cada local de votación, en el primer piso tenemos el módulo temporal de votación.

Estas acciones se detallan en los siguientes documentos:

- OD01-SG/ATC: Protocolo para la atención a las personas con discapacidad y la atención preferente.
- IN01-GOECOR/JEL: Acondicionamiento y devolución del local de votación - Voto convencional
- IN03-GOECOR/JEL: Acondicionamiento y devolución del local de votación – STAE

7.1.3.8. Infraestructura para el escrutinio y declaración de resultados

El Plan Operativo Electoral cuenta con actividades relacionadas a los requisitos mínimos para:

- a) Sobre seguridad física y neutralidad de los centros de cómputo:
Para ello la SG y las ODPE coordinan la custodia de los locales de votación con las FFAA y/o PNP.

Y garantizan que las mesas de sufragio tengan la presencia de efectivos de las Fuerzas Armadas (en el interior de los locales de votación) y efectivos de la Policía Nacional del Perú (en el exterior de los locales de votación) En la mesa de sufragio., donde los miembros de mesa ejecutan el escrutinio en presencia de personeros u observadores electorales internacionales.

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	31 de 72

Aunado a ello se realizan actividades sobre el acondicionamiento logístico informático de los centros de cómputo y centros de cómputo de contingencia, actividades contenidas en el POE.

Dichos centros de cómputo se ubican dentro de las ODPE donde se realiza el procesamiento de las actas electorales, y son custodiados por FFAA y/o PNP. El centro de cómputo cuenta con un área de personeros y observadores, con el fin que observen las actividades que se desarrollan en el área de procesamiento durante el proceso electoral.

- b) la protección del material electoral, se realiza con la custodia de la FFAA y/o PNP al local de votación, donde se ubica el centro de acopio a cargo del coordinador de local de votación que recibe las actas electorales en los sobres de colores cerrados con la cinta de seguridad y se complementa en el OD20-GPP/GC.
- c) Los sistemas para la divulgación de los resultados de la votación, como el Sistema de presentación de resultados Web, donde la GITE coordina con la GIEE la publicación de resultados (actas y resoluciones) en la página web de la ONPE.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La ONPE, a través de la SG efectúa las coordinaciones con las FFAA, PNP y de ser necesario con otras instituciones, para prever acciones de seguridad que faciliten el normal desarrollo de los servicios electorales en los locales de votación y oficinas de las ODPE y ORC. Los JODPE y gestores de las ORC refuerzan las coordinaciones con las FFAA, PNP y otras instituciones en cada una de sus jurisdicciones, como parte de las acciones preventivas de seguridad a través de la aplicación de los procedimientos PR01-SG/SP: Coordinaciones para atender la seguridad y gestión del riesgo de desastres que requiere un proceso electoral y PR02-SG/SP: Coordinaciones en las ODPE y ORC para atender la seguridad y gestión del riesgo de desastres que requiere un proceso electoral.

En el marco de un contexto de pandemia, la ONPE adoptará medidas sanitarias según lo que establezca el MINSA.

Los requisitos mínimos aplicables para el ambiente de trabajo en los locales de votación se pueden apreciar en el 1.3. del OD20-GPP/GC: Documentación correspondiente a la logística electoral, conteo de votos y roles en el marco de la ISO/TS 54001, el mismo que se encuentra referenciado en el POE.

Para el proceso de archivo electoral, se cuenta con repositorios que son ambientes destinados a la conservación de los documentos electorales que incluye las actas electorales. Y dichos ambientes cuentan con el control de la temperatura y humedad relativa.

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1. Generalidades

Para los procesos misionales se efectúan el seguimiento a la entrega de credenciales al cargo de miembro de mesa, a través del aplicativo EVA, módulo de credenciales, a la ejecución de pruebas de escenarios de contingencia en el local

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	32 de 72

de votación, a la transmisión de resultado electorales a través del centro de monitoreo de resultados electorales. Así como el seguimiento y control a la implementación y ejecución del Plan de medios para la transmisión de la Franja Electoral.

La GITE realiza la verificación de la funcionalidad del software en coordinación con el área usuaria. Esta verificación se realiza en la etapa de pruebas del desarrollo de un sistema, para ello se hace uso del procedimiento PR12-GITE/TI: “Gestión de requerimiento y desarrollo de software institucional a medida”, PR13-GITE/TI: “Aseguramiento y control de calidad de un producto de software” y PR14-GITE/TI: “Pase a producción de un producto software”.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

La ONPE cuenta con diversos Software propios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados en los diversos procesos que involucra el proceso electoral según el alcance de los Sistemas de Gestión.

Los repositorios que son ambientes destinados a la conservación de los documentos electorales, cuentan con equipos de medición, como el termohigrómetro que permite la medición de la humedad y temperatura que se mantienen calibrados y con un adecuado mantenimiento de acuerdo a los programas establecidos. Dichos equipos de medición que garantizan la conservación para los productos finales del servicio electoral Acta electoral, Lista de Electores, Hojas de control de asistencia de miembros de mesa.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La ONPE, a través de la Gerencia de Recursos Humano y en el marco de las “Normas para la Gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas” ejecuta las acciones de capacitación del Plan de desarrollo de las personas establecido en el siguiente procedimiento PR05-GRH/RRHH: “Ejecución de acciones de capacitación para el personal CAP y CAS”

Asimismo, para el personal CAS o CAP que ingresa a la ONPE, se brinda inducciones según lo establecido en el procedimiento PR04-GRH/RRHH: “Inducción del Personal CAP y CAS”.

Asimismo, cuando se abordan cambios a los procesos del alcance de los Sistemas de Gestión, el conocimiento se mantiene a través de las actualizaciones o creación de procedimientos, instructivos y formatos que son publicados en la intranet de la institución y difundidos a través del correo institucional al personal.

7.2. Competencias

7.2.1. Generalidades

La ONPE, mediante los perfiles de servicio para el personal bajo el régimen de CAS ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control los trabajos que afecten al desempeño y eficacia de los Sistemas de Gestión.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	33 de 72

Dichos perfiles de los puestos para el personal CAS, se encuentra detallado a nivel de formación académica, conocimiento, experiencia, habilidades y competencia y requisitos adicionales en el FM36-GRH/RRHH: “Formato de perfil de cargos estructurales y/o puestos bajo régimen del Decreto Legislativo N° 728 y 1057” y para la convocatoria en el FM07-GRH/RRHH: “Convocatoria para la contratación administrativa de servicios”, asimismo se indican las principales funciones del puesto a desarrollar.

La GRH, con el apoyo de los dueños de los procesos asegura que el colaborador sea competente basándose en la educación, formación y experiencia apropiada mediante los procedimientos:

- PR01-GRH/RRHH: Selección y Contratación de servidores o servidoras CAS
- PR02-GRH/RRHH: Selección de Personal CAP
- PR04-GRH/RRHH: Inducción de Personal CAP y CAS.

La GRH ejecuta acciones de capacitación en el marco del Plan de Desarrollo de Personas y la aplicación del PR05-GRH/RRHH: “Ejecución de acciones de capacitación para el personal CAP y CAS” y se realiza la evaluación del desempeño a través del PR06-GCPH/RRHH: “Evaluación de Desempeño”.

Para asegurarse que el personal es consciente de su contribución al logro de los objetivos de calidad electoral, la GRH brinda inducciones mediante el PR04-GRH/RRHH: “Inducción de Personal CAP y CAS” y la GOECOR a través de talleres de capacitación a los Grupos Ocupacionales previo a los procesos electorales, según el PR01-GOECOR/CPO: “Capacitación del personal ODPE/ORC y ONPE” y el seguimiento a través del instructivo IN03-GOECOR/CPO: Seguimiento y Monitoreo de la Capacitación al personal ODPE/ORC.

La GRH conserva los registros relacionados a la educación, formación, habilidades y experiencia en los legajos del personal.

7.2.2. Generalidades para el organismo electoral

La GRH establece las actividades para seleccionar y contratar servidores de acuerdo al perfil requerido por el órgano usuario según el:

- PR01-GRH/RRHH: Selección y Contratación de servidores o servidoras CAS

Adicionalmente, en el POE se indica los grupos ocupacionales a contratar bajo la modalidad de locadores de servicio y para ello se aplican los siguientes documentos:

- PR03-GRH/RRHH: “Selección de jefes, coordinadores administrativos y coordinadores de local de votación de las ODPE”
- OD01-GRH/RRHH: Perfil del Jefe de ODPE.
- OD03-GRH/RRHH: Perfil de Coordinador de Local de Votación de ODPE.
- OD10-GRH/RRHH: Perfil y descripción de actividades del gestor o especialista administrativo en la ODPE.
- PR07-GRH/RRHH: Selección y contratación centralizada bajo la modalidad de locación de servicio.
- PR15-GRH/RRHH: Selección y contratación descentralizada bajo la modalidad de locación de servicio (ODPE, ORC o Punto Focal)
- FM31-GRH/RRHH: Termino de referencia para locación de servicios

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	34 de 72

- FM32-GRH/RRHH: Término de referencia para locación de servicios para las ODPE/ORC/Punto focal. En dichos términos de referencia se detallan la formación, experiencia, capacitación y otros.

El listado de los roles necesarios para ejecutar los procesos del anexo B de la norma ISO/TS 54001:2019, se detalla en el OD20-GPP/GC que se encuentra referenciado en el 4.4 del POE.

El personal de la ODPE recibe capacitación, antes de la realización de los procesos electorales a través de la GOECOR según el procedimiento PR01-GOECOR/CPO: "Capacitación del Personal ODPE/ORC y ONPE", y a nivel descentralizado a través de los capacitadores electorales donde se aplica el IN01-GOECOR/CPO: "Talleres de capacitación presencial para el personal de la ODPE / ORC o PF", el IN02-GOECOR/CPO: "Reuniones de reforzamiento al personal ODPE/ORC en los distritos y centros poblados" el cual está orientado a cada Grupos Ocupacional y el IN04-GOECOR/CPO: "Capacitación virtual para el personal de la ODPE/ORC/PF y ONPE".

7.2.3. Educación y formación de los miembros de las mesas de votación

A través del proceso de capacitación de actores electorales se ejecutan las capacitaciones a los miembros de mesa según corresponda en función a la fecha determinada en la línea de tiempo establecida en el POE, incluso hasta el día anterior a la jornada electoral. Para ello se aplican el IN01-GOECOR/CAE: "Capacitación de Actores Electorales -modalidad presencial", el IN02-GOECOR/CAE: "Jornada de Capacitación de Miembros de Mesa" y el PR03-GOECOR/CAE: "Capacitación de actores electorales - modalidad virtual".

Y los registros que generan luego de brindar la capacitación a los miembros de mesa son:

- FM01-GOECOR/CAE: Registro de capacitación de miembros de mesa personalizada a domicilio y en línea.
- FM03-GOECOR/CAE: Registro de capacitación de miembros de mesa en áreas de capacitación
- FM06-GOECOR/CAE: Registro de capacitación de miembros de mesa en jornada de capacitación por aula.

7.3. Toma de Conciencia

La Oficina Nacional de Procesos Electorales, por medio de inducciones al personal que ingresa, las charlas realizadas por la Subgerencia de Modernización de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto dirigidos al personal de la sede central, ODPE y/u ORC, Responsables del Sistema de Gestión de cada Unidad Orgánica, y las charlas que realizan los responsables del Sistema de Gestión en sus órganos, en los materiales de capacitación que se brinda a cada grupo ocupacional contratado para el proceso electoral, las Reuniones del Comité de los Sistemas de Gestión y/o Comité de Gobierno y Transformación Digital. Así como la difusión de Política y objetivos de los sistemas de gestión mediante correo institucional en el marco del plan de comunicación interna aseguran que el personal que realiza el trabajo bajo el control de la entidad tome conciencia de:

- a) La Política del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	35 de 72

- c) Su contribución a la eficacia de los Sistemas de Gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.

Respecto al Sistema de Gestión Antisoborno, adicionalmente se brindará capacitación al personal sobre los siguientes temas:

- El riesgo de soborno y el daño que puede resultar del soborno para ellos y para la organización;
- Las circunstancias en las que el soborno puede ocurrir en relación con sus funciones, y cómo reconocer estas circunstancias;
- Cómo reconocer y responder a las solicitudes u ofertas de soborno;
- Cómo pueden ayudar a prevenir y evitar el soborno y reconocer indicadores de riesgo de soborno;
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión antisoborno, incluidos el beneficio de reportar cualquier sospecha de soborno;
- Las implicaciones y potenciales consecuencias del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión antisoborno;
- Cómo y a quién deben informar de cualquier inquietud;
- Información sobre la formación y los recursos disponibles en el marco del Plan de Desarrollo de personas.

Adicional a ello, el despliegue de los objetivos y política del Sistema integrado de Gestión se realiza a través de diferentes medios como los periódicos murales en cada piso, página web de ONPE, pantalla inicial del SGD y a través de memorandos múltiple mediante el SGD a los gerentes que son desplegados a su personal. Las mediciones de los objetivos se difunden a través del correo institucional.

El seguimiento para conocer en qué medida el personal está consciente de como contribuye al logro de los objetivos de calidad es a través de las auditorías internas o encuestas.

7.4. Comunicación

La comunicación interna y externa entre el personal de las sedes de ONPE, ODPE y/u ORC, y las partes interesadas según tipo de información a transmitir, aplica como mínimo alguno de los medios de comunicación siguientes: correos electrónicos institucionales, COMUNICACIONES ONPE, vitrinas informativas, "ONPE Informa", redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, Tik tok, página web, LinkedIn), TV ONPE, Biblioteca, Memoria Institucional, el portal de transparencia, memorando múltiple, proveídos, actas de reunión a través del SGD. Asimismo, los documentos internos (procedimientos, instructivos y formatos) se encuentran en la intranet de la página web de ONPE para las consultas del colaborador de ONPE.

Para las comunicaciones internas en la ONPE, se detalla un resumen que incluye lo siguiente:

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA				
Qué comunicar	Síntesis Informativa (ONPE informa), boletines, avance electoral invitaciones a charlas y alerta normativa	<ul style="list-style-type: none"> Actualización y/o creación de Documentos internos (Políticas y objetivos del sistema integrado de gestión, Directivas, 	Boletines y/o avance electoral, Políticas institucionales y cumpleaños por mes.	Memorando, proveídos, actas de reunión, cartas, oficios, etc. digitales firmados con valor legal con un certificado digital.

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL		Código:	MA02-GPP/GC
			Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		Página:	36 de 72

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA				
		procedimientos, instructivos, u otro documento relacionado al antisoborno) • Plataforma digital Única de denuncias del ciudadano.		
Quando Comunicar	En época electoral y no electoral.	• En época electoral y no electoral. • Según el plan de comunicaciones interna. • Cuando el personal o cualquier otra modalidad de contrato es contratado y al menos una vez al año.	En época electoral y no electoral	En cualquier momento en tiempo real a nivel nacional.
A quién comunicar	Al Personal de ONPE, ORC y a locadores de servicios contratados a nivel central o descentralizado (que trabajan en la ODPE cuando se activan)	Al Personal de ONPE y ORC y a locadores de servicios contratados a nivel central o descentralizado (que trabajan en la ODPE cuando se activan)	Al Personal de ONPE, ORC y a locadores de servicios contratados a nivel central o descentralizado (que trabajan en la ODPE cuando se activan)	Al Personal de ONPE, ORC y a locadores de servicios contratados a nivel central o descentralizado (que trabajan en la ODPE cuando se activan)
Cómo comunicar	Por Correos electrónico de “Comunicaciones ONPE”	• Intranet • web institucional www.onpe.gob.pe , • correos electrónicos “Comunicaciones ONPE” • Inducciones y capacitaciones.	Vitrinas informativas de cada piso de la sede central y periódicos murales en las sedes institucionales	SGD- Sistema de Gestión Documental
Quién comunica	• Personal de la SGRI, remite el correo electrónico a requerimiento de las áreas usuarias. • Para alerta normativa el correo electrónico es comunicado por personal de la Sub gerencia de asesoría administrativa y/o sub gerencia de asesoría electoral.	• Personal de la Subgerencia de Relaciones Interinstitucionales. • Facilitadores de cada órgano en las capacitaciones a los grupos ocupacionales. • Personal de Recursos Humanos. • Personal de la Sub Gerencia de modernización	Personal de la Subgerencia de Relaciones Interinstitucionales	Todos los órganos
Idioma	Español	Español	Español	Español

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	37 de 72

Para las comunicaciones externas en la ONPE, se detalla un resumen que incluye lo siguiente:

MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA				
Qué comunicar	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre las Actividades del proceso electoral. - Videos de capacitación, institucionales y cursos virtuales y - Información sobre "Consulta tu local de votación y si eres miembros de mesa" - Avances y presentación de resultados electorales. - Políticas y objetivos del sistema integrado de gestión - Resoluciones Jefaturales, gerenciales y secretaria general - Onpe TV - Notas de prensa, entrevistas conferencias de prensa a nivel de lima u provincias. 	Sobre las consultas de la ciudadanía sobre su local de votación, ejercicio del cargo de miembros de mesa, fechas y lugares de las capacitaciones, entre otros.	Procedimientos administrativos y servicios exclusiones contenidos en el TUPA. - Políticas y objetivos del sistema integrado de gestión	Publicaciones generadas en ONPE, boletines, Alertas, bibliografías especializadas
Cuando Comunicar	En época electoral	En época electoral	En época electoral y funcionamiento.	En cualquier momento a nivel nacional.
A quién comunicar	Ciudadano/ Miembro de mesa/ Elector / personeros/ Afiliados/ periodistas u otras partes interesadas	Elector/Ciudadano	Partes interesadas externas	Ciudadano
Cómo comunicar	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Tik tok), You tube - web institucional www.onpe.gob.pe - A través de las ODPE u ORC en caso corresponda, para las entrevistas o conferencias de prensa 	Fono ONPE Central telefónica 417-0630 Correo electrónico informes@onpe.gob.pe	<ul style="list-style-type: none"> - web institucional www.onpe.gob.pe - https://www.gob.pe/institucion/onpe/pages/66556-sistemas-de-gestion-en-la-onpe - A Nivel presencial en mesa de partes de ONPE central, ODPE y /u ORC. 	-centrodocumentacion@onpe.gob.pe - web institucional www.onpe.gob.pe
Quién comunica	Personal de la Sub Gerencia de Información y Comunicación electoral	Personal de la Subgerencia de Relaciones Interinstitucionales.	Personal de la Subgerencia de Relaciones Interinstitucionales.	Personal de la Sub Subgerencia de Documentación e Investigación Electoral
Idioma	Español	Español	Español	Español

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	38 de 72

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

Los sistemas de Gestión incluyen la información documentada requerida por las Normas Internacionales indicadas en el punto 1 del manual y que la entidad determina como necesaria para la eficacia de los Sistemas de Gestión.

Se ha establecido el procedimiento PR01-GPP/GC: “Creación y actualización de la Información Documentada”, que describe las actividades para la creación y/o actualización y aprobación de la información documentada interna a ser utilizada dentro del Sistema de Gestión.

Asimismo, se establece y mantiene documentación que describe:

- La declaración explícita del alcance del SGCE, en el ítem 4.3.3 y la justificación de cualquier exclusión en el 4.3.3.4 y
- Para cada proceso electoral, la GPP elabora lineamientos generales para la formulación del “Plan Operativo Electoral” (POE), que en la nomenclatura de la ISO/TS 54001:2019 es el plan de desarrollo del servicio electoral.

7.5.2. Creación y actualización

La Creación y/o Actualización de la Información Documentada de los Sistema de Gestión, a través de los siguientes documentos:

- procedimiento PR01-GPP/GC: “Creación y actualización de la Información Documentada”
- OD09-GPP/GC: Estructura de la información documentada interna,
- OD01-GPP/GC: Clasificación y niveles de aprobación de la información documentada interna del Sistema de Gestión, aseguran:
 - a) La identificación (código del documento y numero de versión) y descripción (un título),
 - b) El formato y los medios de soporte
 - c) La revisión y aprobación con respecto a su adecuación y conveniencia (contar con la fecha y firma de aprobación)
 - d) Sujetos a controles cuando se declaran obsoleto (se coloca un sello de obsoleto).

7.5.3. Control de Información documentada

La Información documentada que la institución determina y requiere se controla según el IN01-GPP/GC: Control de la información documentada y el FM02-GPP/GC: Control de la información documentada, de cada proceso del alcance. Donde se establece las siguientes actividades:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	39 de 72

Asimismo, la información documentada de origen externo se identifica y controla en el FM02-GPP/GC: Control de la información documentada.

La información documentada que se encuentra controlada en el sistema de gestión y que cumplen con el OD01-GPP/GC: “Clasificación y niveles de aprobación de la información documentada interna del Sistema de Gestión”, se conserva en la intranet institucional donde acceden los colaboradores de la ONPE que tienen correo institucional para cualquier tipo de consulta.

7.5.3.1. Información documentada para la Logística Electoral

La ONPE para la logística electoral, además de los requisitos del ítem 7.5.2 establece los siguientes documentos, el cual se muestra en el siguiente Cuadro N° 03:

Cuadro N° 03 Información documentada para “LOGISTICA ELECTORAL”		
Actividades según ISO/TS 54001	Proceso nivel 1	Información documentada
a) configurar el centro de votación	PO01.02 Organización del Proceso Electoral/ Conformación de mesas de sufragio (CMS)	PR01-GPP/CMS: Conformación de mesas de sufragio
		IN01-GOECOR/CMS: Verificación y/o reconocimiento del local de votación
		IN02-GOECOR/CMS: Elaboración del maestro de mesas
	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral/ Acondicionamiento de local de votación e instalación (JEL)	IN01-GOECOR/JEL: Acondicionamiento y devolución del local de votación-Voto convencional
IN03-GOECOR/JEL: Acondicionamiento y devolución del local de votación en la modalidad STAE		
b) las directrices de contratación para la compra transparente de materiales electorales	PS02.01 Gestión del Sistema de Abastecimiento / Programación y adquisición de bienes y contratación de servicios (LOG)	PR01-GAD/LOG: Contrataciones de Bienes y Servicios menores o iguales a 8 UIT
		PR03-GAD/LOG: Contratación de Bienes y Servicios para Procedimientos de Selección
		IN02-GAD/LOG: Contratación de bienes y servicios de las ODPE con cargo a los presupuestos de los procesos electorales y consultas populares.
		IN04-GAD/LOG: Contratación de bienes y servicios en general de las ORC o puntos focales con cargo a los presupuestos de los procesos electorales
c) proteger los materiales electorales previo a la apertura del centro de votación,	PO01.02 Organización del Proceso Electoral / Organización de la Seguridad del Proceso Electoral (SP)	PR01-SG/SP: Coordinaciones para atender la seguridad y gestión del riesgo de desastres que requiere un proceso electoral.
		PR02-SG/SP: Coordinaciones en las ODPE y ORC para atender la seguridad y gestión del riesgo de desastres que requiere un proceso electoral.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	40 de 72

Cuadro N° 03 Información documentada para “LOGISTICA ELECTORAL”		
Actividades según ISO/TS 54001	Proceso nivel 1	Información documentada
durante y después de la votación,	PO01.04 Producción y Distribución de Materiales y Equipos Electorales / <i>Ensamblaje de material electoral de sufragio, codificación, rotulado y embalaje de EIE (GME)</i>	PR01-GGE/GME: Recepción, Control de Calidad, y atención de materiales electorales.
		PR02-GGE/GME: Despacho para el despliegue de materiales electorales y equipos informáticos electorales.
d) instalar y probar el equipo de votación,	PO01.04 Producción y Distribución de Materiales y Equipos Electorales <i>Preparación de Equipos Informáticos Electorales de sufragio (EIE) (TI)</i>	PR10-GITE/TI: Preparación de equipos informáticos electorales para la solución tecnológica de apoyo al escrutinio
		Guía de configuración de BIOS y de Formateo de disco dura de laptops- Preparación de EIE para STAE.
		Guía para la verificación de operatividad de los equipos informáticos electorales para el STAE.
		Guía para la generación y restauración de imágenes de clonación - STAE
		Cartilla de diagnóstico de Equipos
		Cartilla de instalación de la STAE, entre otros
e) crear y actualizar los mapas electorales,	PO01.02 Organización del Proceso Electoral / <i>Conformación de ODPE/ORC/ PF (COD)</i>	PR01-GPP/COD: Conformación de la ODPE
f) identificar, seleccionar y capacitar a los funcionarios electorales.	PO01.02 Organización del Proceso Electoral / <i>Designación de miembros de mesa (DMM)</i>	PR01-GOECOR/DMM: Designación de los miembros de mesa.
		IN01-GITE/DMM: Selección de los 25 candidatos al cargo de miembros de mesa.
		IN02-GOECOR/DMM: Sorteo de miembros de mesa en las ODPE.
		IN03-GOECOR/DMM: Procesamiento de tachas, excusas o justificación a la inasistencia al cargo de Miembro de Mesa.
		IN04-GOECOR/DMM: Entrega de Credenciales a los miembros de mesa.
	PO01.05 Capacitación Electoral / <i>Capacitación de actores electorales (Solo MM) (CAE)</i>	PR01-GOECOR/CAE: Capacitación de actores electorales.
		IN01-GOECOR /CAE: Capacitación de actores electorales - modalidad presencial.
		IN02-GOECOR /CAE: Jornada de capacitación de miembros de mesa.
		PR03-GOECOR/CAE Capacitación de actores electorales - modalidad virtual.
		Manual de instrucciones, guías y cartillas para los miembros de mesa

 ONPE Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	41 de 72

Cuadro N° 03 Información documentada para “LOGISTICA ELECTORAL”		
Actividades según ISO/TS 54001	Proceso nivel 1	Información documentada
g) Anexo 3B. Proteger y distribuir los materiales electorales	PO01.04 Producción y Distribución de Materiales y Equipos Electorales / Despliegue de material electoral de sufragio y EIE (DMS)	PR01-GGE/DMS: Despliegue de material electoral y/o equipos informáticos electorales
		IN01-GGE/DMS: Determinación de rutas y medios de transporte para el despliegue y repliegue del Material Electoral en provincia.
		IN02-GGE/DMS: Recepción del material y equipos de capacitación, simulacro y sufragio en la ODPE / ORC
		IN04-GGE/DMS: Despliegue del material y/o equipos de capacitación y/o simulacro a las oficinas distritales y/u oficinas de centro poblado
		IN05-GGE/DMS: Despliegue del material electoral y/o EIE desde la Sede de la ODPE/ORC Provincia a los Locales de Votación
Anexo B3. Imprimir las papeletas de votación, materiales electorales, desarrollar, conseguir y preparar de los materiales electorales	PO01.04 Producción y Distribución de Materiales y Equipos Electorales / Diseño e impresión de material de sufragio y producción de material electoral de capacitación. (PME)	PR01-GGE/PME: Diseño y publicación de material electoral
		PR02-GGE/PME: Impresión de material electoral
		IN01-GGE/PME: Sorteo de bloques y ubicación de las organizaciones políticas.
		IN03-GGE/PME: Diseño de cédulas, carteles de candidatos u opciones y acta padrón de sufragio
	PO01.05 Capacitación Electoral / Diseño e impresión de material de sufragio y producción de material de capacitación (CAE)	IN04-GGE/PME: Impresión de cédulas, carteles de candidatos, autoridades sometidas a consulta u opciones en consulta y control final de la impresión del acta padrón para sufragio
		PR02-GOECOR/CAE: Elaboración de contenidos y diseño de los materiales de Capacitación de Actores Electorales
	PO01.04 Producción y Distribución de Materiales y Equipos Electorales / Ensamblaje de material electoral de sufragio, codificación, rotulado y embalaje de EIE (EMS)	PR01-GGE/EMS: Ensamblaje de material electoral y codificación, rotulado y embalaje de equipos informáticos electorales
		IN01-GGE/EMS: Preensamblaje y Ensamblaje final de Material Electoral para Sufragio y Reserva
		IN05-GGE/EMS: Embalaje y rotulado de equipos informáticos electorales

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	42 de 72

7.5.3.2. Información documentada para la Emisión del Voto.

La ONPE, además de los requisitos del ítem 7.5.2 establece y mantiene instrucciones de trabajo, el cual se muestra en el siguiente Cuadro N° 04:

Cuadro N° 04 Información documentada para “Emisión del Voto”		
Instrucciones	Proceso de nivel 1	Información documentada
a) Confirmar la inscripción de electores previo a la votación	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral / Asistencia y orientación a actores electorales en Instalación y Sufragio (JEL)	IN02-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – modalidad convencional
		IN04-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – Modalidad STAE
		IN05-GOECOR/JEL: Instalación sufragio y escrutinio realizado por el MM para Elecciones Internas.
		IN06-GOECOR/JEL: Instalación, sufragio y escrutinio realizado por el miembro de mesa para las Elecciones Regionales Municipales
b) Realizar el seguimiento del centro de votación durante el periodo de votación,	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral / Asistencia y orientación a actores electorales en Instalación y Sufragio (JEL)	IN02-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – modalidad convencional
		IN04-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – Modalidad STAE
	PO01.02 Organización del Proceso Electoral / Organización de la Seguridad del Proceso Electoral (SP)	PR01-SG/SP: Coordinaciones para atender la seguridad y gestión del riesgo de desastres que requiere un proceso electoral.
		PR02-SG/SP: Coordinaciones en las ODPE y ORC para atender la seguridad y gestión del riesgo de desastres que requiere un proceso electoral.
c) Registrar los incidentes de votación	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral / Instalación y Sufragio (JEL)	IN02-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – modalidad convencional
		IN04-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – Modalidad STAE
		IN06-GOECOR/JEL: Instalación sufragio y escrutinio realizado por el MM

7.5.3.3. Información documentada para el Escrutinio y declaración de resultados.

La ONPE además de los requisitos del ítem 7.5.2, establece y mantiene los siguientes documentos que asegura la integridad del escrutinio:

- IN02-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – modalidad convencional
- IN04-GOECOR/JEL: Asistencia en la jornada electoral – Modalidad STAE
- IN01-GITE/SCE: Procesamiento de Actas en el Centro de Cómputo.
- IN18-GIEE/COM: Difusión de información del proceso electoral en medios digitales e impresos.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	43 de 72

7.5.3.4. Información documentada para la Educación Electoral

En la nomenclatura de la ONPE, se cuenta con el proceso de capacitación de actores electorales (parte de electores) y el proceso de comunicaciones que además de los requisitos del ítem 7.5.2 establece y mantiene lo siguiente:

- Dentro del Plan Operativo electoral (POE), se indica las responsabilidades, calendario y recursos del proceso de capacitación de actores electorales en el FM01-GPP/PLAN: “Plan operativo electoral consolidado con programación física”, enfocado desde la elaboración de material de capacitación hasta capacitación de los actores electorales. Asimismo, en el POE se indica unas estrategias generales y específicas de capacitación dirigida al público objetivo (Audiencia) que son: electores, miembros de mesa, personeros de mesas de las Organizaciones Políticas y miembros de las FFAA y PNP.

Adicional a ello se establece los siguientes documentos:

- PR01-GOECOR/CAE: Capacitación de actores electorales
- PR03-GOECOR/CAE: Capacitación de actores electorales- Modalidad Virtual.
- IN01-GOECOR/CAE: Capacitación de actores electorales - modalidad presencial.
- IN02-GOECOR/CAE: Jornada de capacitación de miembros de mesa.
- PR03-GOECOR/CAE: Capacitación de actores electorales - modalidad virtual.
- IN02-GIEE/COM: Gestión de redes sociales.
- IN03- GOECOR/CAE: Seguimiento y supervisión al proceso de CAE
- IN05-GIEE/COM: Difusión de Actividades Electorales para las ODPE y ORC.
- IN18-GIEE/COM: Difusión de información en procesos electorales en medios digitales e impresos.
- Cartillas, Afiches y dípticos para electoras y electores
- Cursos virtuales para electoras y electores.
- Cartillas para personeras y personeros de mesa.

7.5.3.5 Información documentada para Fiscalización del Financiamiento de Campañas Electorales

La ONPE además de cumplir los requisitos del ítem 7.5.2, establece y mantiene como un Plan documentado para la fiscalización de la financiación de campañas electorales, el FM01-GPP/PLAN: “Plan Operativo Institucional/Electoral consolidado con programación física” de la Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios contenido en el Plan Operativo Electoral (POE).

Adicional y complemento a ello, la GSFP establece las actividades de fiscalización del financiamiento de campañas electorales en los siguientes documentos:

- PR01-GSFP/VCIF: Gestión del Financiamiento Privado
- PR02-GSFP/VCIF: Gestión del Financiamiento Público Directo.
- PR01-GSFP/FE: Gestión de la Franja Electoral

7.5.4. Control de los Registros

El control de los registros del SGCE se realiza mediante el documento: IN01-GPP/GC: Control de la información documentada.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	44 de 72

7.5.5. Requisitos mínimos de registros

Además de los requisitos del ítem 7.5.3, los registros para el SGCE cuentan con:

- Un código único
- Una fecha de aprobación
- Una firma o alguna autenticación equivalente perteneciente al órgano o responsable del proceso que emitió el registro.

7.5.5.1. Registros para la Logística Electoral

El proceso bajo el nombre de “logística electoral”, contiene los procesos bajo la nomenclatura de la ONPE, los cuales se detallan en el Anexo N°2 “Cuadro de correspondencia de los procesos de ISO/TS 54001:2019 versus los procesos del Sistema de gestión de Calidad”.

Para dichos procesos, se incluyen como mínimo los siguientes registros:

Cuadro N° 04 Información documentada para “Logística electoral”		
Instrucciones	Proceso de nivel 1	Información documentada
a) una identificación única de la mesa de votación	PO01.02 Organización del Proceso Electoral <i>/ Conformación de mesas de sufragio (CMS)</i>	Maestro de mesas donde se ubica el número de mesa y su local de votación
		FM05-GOECOR/CMS: Maestro de mesas de sufragio por cada ODPE
b) la ubicación del centro de votación	PO01.02 Organización del Proceso Electoral <i>/ Conformación de mesas de sufragio (CMS)</i>	Registro de cantidad de electores hábiles, mesas de sufragio y locales de votación (Detalle por local de votación donde se indica la dirección del local)
		FM05-GOECOR/CMS: Maestro de mesas de sufragio
c) la lista de los miembros de las mesas de votación asignados al centro de votación	PO01.02 Organización del Proceso Electoral <i>/ Designación de miembros de mesa (DMM)</i>	Lista de miembros de mesa
d) el número de electores registrados por cada centro de votación	PO01.04 Producción y Distribución de Materiales y Equipos Electorales / <i>Diseño e impresión de material de sufragio (PME)</i>	Relación de electores por cada mesa de sufragio (donde figura el número de orden, apellidos y nombres y número de DNI)
		Relación de electores por cada mesa de sufragio (que contiene electores con discapacidad empadronados procedentes de Padrón electoral, CONADIS y a través de la ONPE)
e) el número de mesas de votación por cada centro de votación	PO01.02 Organización del Proceso Electoral <i>/ Conformación de mesas de sufragio (CMS)</i>	Maestro de mesas donde se ubica el número de mesa y su local de votación
		FM05-GOECOR/CMS: Maestro de mesas de sufragio por cada ODPE
f) referencias a las instrucciones de	PO01.02 Organización del Proceso Electoral	FM01-GOECOR/CMS: Ficha de información distrital / CCPP

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	45 de 72

Cuadro N° 04 Información documentada para “Logística electoral”		
Instrucciones	Proceso de nivel 1	Información documentada
configuración de trabajo	<i>/ Conformación de mesas de sufragio (CMS)</i>	FM03-GOECOR/CMS Reasignación de mesas y asignación de nuevas mesas de sufragio a local de votación FM04-GOECOR/CMS: Croquis del local de votación para la jornada electoral
	PS02.01 Gestión del Sistema de Abastecimiento / Programación y adquisición de bienes y contratación de servicios (LOG)	FM02-GAD/LOG: Pedido de compra o servicio en ODPE/ ORC FM07-GAD/LOG: Verificación del Cumplimiento de los TR y ET. FM26-GAD/LOG: Verificación del cumplimiento de los términos de referencia/Especificaciones técnicas – ODPE, entre otros
	PO01.05 Capacitación Electoral / Capacitación de actores electorales -Solo MM (CAE)	FM01-GOECOR/CAE: Registro diario de capacitación a miembros de mesa personalizada a domicilio y en línea FM06-GOECOR/CAE: Registro de capacitación de miembros de mesa en jornada de capacitación por aula, entre otros
g) una afirmación de que el centro de votación se configuró de acuerdo con las instrucciones de trabajo referidas. Esto incluye los criterios que aseguren que tanto el centro de votación como las mesas de votación son del tamaño adecuado y poseen los recursos necesarios para facilitar el voto.	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral / Acondicionamiento del local de votación (JEL)	FM02-GOECOR/JEL: Lista de chequeo de acondicionamiento y señalización del local de votación

En el proceso de Capacitación de actores electorales, durante la capacitación a los Miembros de Mesa se generan los registros:

- FM01-GOECOR/CAE: Registro de capacitación a miembros de mesa personalizada a domicilio y en línea.
- FM03-GOECOR/CAE: Registro de Capacitación de miembros de mesa en áreas de capacitación.
- FM06-GOECOR/CAE: Registro de capacitación de miembros de mesa en Jornada de Capacitación por aula

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	46 de 72

- FM07-GOECOR/CAE: Consolidado de Capacitación de Actores electorales por distrito.
- FM08-GOECOR/CAE: Informe final de actividades de Capacitación de Actores Electorales en la ODPE/ORC.

En dichos formatos se registra el nombre y apellido del miembro de mesa, el cargo, la fecha y su firma en calidad que culminó la capacitación.

7.5.5.2. Registro para la Emisión del Voto

La etapa de sufragio asegura que el voto sea secreto, en el cual cada elector recibe la cedula doblada y firmada por la presidenta o el presidente de mesa, ingresa a la cabina de votación (cámara secreta) para votar y luego dobla de cedula y deposita en el ánfora.

Para esta etapa de sufragio, es necesario que en cada aula de votación este previamente acondicionada con los siguientes registros:

- Relación de electores por cada mesa de sufragio (donde figura el número de orden, apellidos y nombres del electora y número de DNI)
- Relación de electores que contiene electores con discapacidad empadronados (padrón electoral, CONADIS y ONPE)

Nota: Los formatos forman parte del catálogo de materiales aprobado para cada proceso electoral.

En esta etapa de sufragio se cuenta con el acta electoral- Acta de instalación donde se registra la hora y contiene la fecha del proceso electoral. Luego se registra en el acta electoral- acta de sufragio el total de ciudadanos que votaron, la hora de finalización del sufragio y las firmas de los miembros de mesa y personeros (en caso asistan).

Además de estos registros, en el cuadernillo de la lista de electores se incluye la siguiente información para cada elector:

- los apellidos y nombre del elector,
- numero/código único en la parte superior de cada elector
- un campo para la firma y la huella dactilar, donde cada elector firma y coloca su huella, luego de depositar su cedula en el ánfora.

7.5.5.3. Registros para el escrutinio y declaración de resultados

Para la etapa de escrutinio, se generan los registros que incluyen:

- Hoja Borrador, que se utiliza para registrar el conteo de votos de los electores, ante que se llene o genere el acta de sufragio.
- Acta Electoral - Acta de escrutinio. (Todas las modalidades de votación), que contiene lo siguiente:
 - a) el número de la mesa de sufragio,
 - b) la hora de inicio del escrutinio
 - c) el total de votos por cada organización política,
 - d) el total de votos en blanco,

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	47 de 72

- e) el total de votos nulos,
- f) el total, de votos impugnados,
- g) y el total de votos emitidos
- h) la hora de término del escrutinio
- i) y las firmas, nombres y apellidos de los miembros de mesa y personeros (en caso que hubiera)

- Cartel de resultados (todas las modalidades de votación), que contiene el a), c), d), e), f) y g) y es llenado por los miembros de mesa y se publica en la parte externa del aula de votación.

Nota: Los formatos forman parte del catálogo de materiales aprobado para la elección.

7.5.5.4. Registros para la Educación Electoral

Bajo la nomenclatura de la ONPE se cuenta con el proceso de capacitación de actores electorales (elector) y comunicaciones según el cuadro del anexo N°2 “Cuadro de correspondencia de los procesos de ISO/TS 54001:2019 versus los procesos del SGC. Dichos procesos generan los siguientes registros:

- FM02-GOECOR/CAE: Registro de capacitación de electores
- FM04-GOECOR/CAE: Registro de capacitación de personeros
- FM07-GOECOR/CAE: Consolidado de Capacitación de Actores electorales por distrito
- FM08-GOECOR/CAE: Informe final de actividades de Capacitación de Actores Electorales en la ODPE/ORC.
- Registro de los electores capacitados para sufragar
- Registros de los electores informados sobre el proceso electoral.

7.5.5.5. Registros para la Fiscalización del Financiamiento de Campañas Electorales

Bajo la nomenclatura de la ONPE se cuenta con el proceso de “Administración del Financiamiento Público Directo” y “Verificación y Control del Financiamiento Público y Privado” y la “Gestión de la Franja electoral”, procesos que se indican en el OD08-GPP/GC: “Alcance del sistema de gestión de la calidad”. Dichos procesos generan los siguientes registros que forman parte de las tareas del FM01-GPP/PLAN: “Plan Operativo Institucional/Electoral consolidado con programación física” de la Gerencia de Supervisión de Fondos Partidarios contenido en el Plan Operativo Electoral (POE).

- FM02-GSFP/VCIF: Programa de acciones
- FM03-GSFP/VCIF: Cronograma y control de visitas
- FM04-GSFP/VCIF: Acta de Visita de Verificación y Control de Actividad Económico-Financiera
- FM08-GSFP/VCIF: Solicitud del Financiamiento Público Directo
- FM19-GSFP/VCIF: PT(A) IFA Ingresos y Aportaciones en efectivo
- FM20-GSFP/VCIF: PT(B) IFA Aportaciones en especie
- FM22-GSFP/VCIF: PT(D) IFA Gastos partidarios.
- FM25-GSFP/VCIF: PT(A) CE Aportaciones en efectivo y especie
- FM28-GSFP/VCIF: PT(D) CE Gastos de campaña electoral.

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	48 de 72

- FM01-GSFP/FE: Acreditación de los representantes autorizados por las Organizaciones Políticas para la presentación las grabaciones de la Franja Electoral de las elecciones generales.
- FM02-GSFP/FE: Verificación del contenido de la grabación de la Franja Electoral de las Elecciones Generales.
- FM03-GSFP/FE: Acreditación de los representantes autorizados por las Organizaciones Políticas para la presentación de la grabación de la Franja Electoral de las elecciones regionales.
- FM04-GSFP/FE: Verificación de la grabación de la Franja Electoral de las Elecciones Regionales.
- Y otros que genere del ítem 7.5.3.5

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, se encarga de los procesos de planificación, presupuesto y de ejercer funciones de programación de inversiones ante el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, de conformidad con las normas que regulan su accionar. Y cuenta con la Sub Gerencia de Planeamiento que tiene como función proponer los lineamientos para el Plan Operativo electoral y coordinar la formulación del Plan Operativo Electorales (POE), así como la supervisión y evaluación del POE.

El Plan Operativo Electoral aprobado por Resolución Jefatura, es un documento de gestión de corto plazo que se encuentra articulado al Plan Operativo Institucional (POI) y contiene la ficha técnica (que incluye cantidad de ODPE, cantidad de electores hábiles, mesas de sufragio, locales de votación, distritos y el detalle de centros poblados) previamente difundida a los órganos.

Dicho POE se indican contiene consideraciones específicas y criterios con la finalidad de hacer más ágil y eficiente todas las acciones que deben emprender cada uno de los órganos. Así como las estratégicas específicas por cada proceso clave.

Y en aras de cumplir dichas estrategias se incluye la programación de actividades operativas incluye las tareas que permitirán su cumplimiento y las metas físicas, por gerencia en cada registro FM01-GPP/PLAN: "Plan operativo institucional/ electoral consolida con programación física".

Asimismo, en los documentos del sistema de gestión de calidad se establecen los controles de los procesos para ser implementados en cada proceso electoral.

Para asegurar el control de los procesos contratados externamente las unidades orgánicas realizan el seguimiento de cumplimiento de los Términos de referencia y/o Especificaciones técnicas. El proceso de planeamiento y los documentos del sistema de gestión de calidad incluyen información relacionada a:

- a) Los requisitos para los productos y servicios; establecidos en los procedimientos e instructivos.
- b) Los criterios para establecer los procesos y la aceptación de productos/servicios.
- c) Los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
- d) La implementación de los controles de los procesos, establecidos en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, fichas técnicas de procesos por niveles 0,1 a n, asimismo las

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	49 de 72

actividades de verificación y seguimiento, establecidos en los procedimientos de los procesos que corresponda.

- e) El mantenimiento y conservación documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos (Véase 7.5 Información Documentada).

La salida del proceso de “planificación y control electoral” es el Plan Operativo electoral (POE), que sigue el flujo de la directiva DI01-GPP/PLAN: Formulación, modificación, monitoreo y evaluación de los planes institucionales de la ONPE y su procedimiento PR01-GPP/PLAN: “Formulación, modificación, monitoreo y evaluación de planes institucionales”.

En mérito a las causales establecidas en la directiva DI01-GPP/PLAN la GPP elabora la propuesta de modificación de las actividades operativas, tareas y metas físicas presentadas por los órganos y propone a la JN la aprobación de Planes operativos modificado.

Para el Sistema de Gestión Antisoborno, forman parte los siguientes controles:

- Directiva DI02-SG/GDI: Gestión de atención de denuncias y otorgamiento de medidas de protección recibidas a través de la plataforma digital única de denuncias del ciudadano. Las denuncias recibidas serán informadas mensualmente al responsable del Sistema de Gestión Antisoborno.
- Directiva DI01-SG/GDI: Aplicación de la debida diligencia en la Oficina Nacional de Procesos Electorales.
- Para la Gestión de los Controles Financieros y No Financieros, se aplicarán a las aprobaciones de pagos establecidos en:
 - o La Gestión de Socios de Negocios: Ley General de Contrataciones Públicas.
 - o La Gestión de contratación, capacitación y sanción: PR01-GRH-RRHH: Selección y contratación de servidores o servidoras CAS, PR02-GRH-RRHH Selección del servidor CAP, PR07-GRH_RRHH_ Selección y contratación centralizada bajo la modalidad de locación de servicios, PR15-GRH_RRHH_ Selección y contratación descentralizada bajo la modalidad de locación de servicio (ODPE, ORC o punto focal) , PR02-GRH-RRHH_ Selección CAP, PR03-GRH-RRHH_Sel JODPE CAODPE CLV de las ODPE, PR05-GRH_RRHH_Ejecución de acciones de Capacitación para CAP y CAS, RE01-GRH-RRHH Reglamento interno de los servidores civiles (RIS).

8.2. Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes en época electoral incluye diversos mecanismos para proporcionar información relativa a los servicios que brinda la ONPE como:

- El aplicativo web “Elige tu local de votación” (ETLV) para que los electores puedan seleccionar tres locales de sufragio cercanos a su domicilio.
- El enlace para que puedan consultar el local de votación y si salió designado en el cargo de miembro de mesa. Además, se le permite descargar la credencial de miembro de mesa.
- La plataforma ONPEduca para acceder a los cursos virtuales para elector, miembro de mesa o personero. El objetivo de los cursos es brindar mejor información electoral para una mejor participación durante la jornada electoral.
- Su portal institucional en la página web, donde se publica las imágenes escaneadas de las actas electorales, luego de ser procesadas y contabilizadas en los diversos centros de cómputo del organismo electoral, de manera ininterrumpida.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	50 de 72

- Las casillas electrónicas que son asignadas a los candidatos, candidatas y organizaciones políticas que participan en un proceso electoral, previa solicitud a la ONPE. Dichas casillas electrónicas son los buzones electrónicos donde reciben documentos con firma digital que garantiza la integridad de los mismos y también obtienen un servicio gratuito con acceso en línea durante las 24 horas del día.
- Para efectuar consultas tenemos: la línea gratuita Fono ONPE / central telefónica / informes@onpe.gob.pe y la presencia en redes sociales para un mayor acercamiento con el ciudadano, así también a través de encuestas y recojo de sugerencias.
- Además, la ONPE a fin de poder atender las consultas y solicitudes de los clientes externos, cuenta con un Área de atención al ciudadano y Trámite documentario, ya sea de manera presencial o a través de nuestra , proporcionando información y la retroalimentación (incluyendo los reclamos y sugerencias de los clientes). Para la presentación de un reclamo contamos con un Libro de reclamaciones digital ubicado en la página Web de la ONPE.
- Encuestas, encuestas posts electorales sobre la población información de las elecciones y recojo de sugerencias.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En la determinación de los requisitos para los servicios que brinda la ONPE, nos aseguramos que los requisitos legales, reglamentarios y aquellos considerados necesarios para la institución se encuentran incluidos los documentos del ítem 8.1 y a través de las directivas, manuales, procedimientos, instructivos de los sistemas de gestión publicados en la Intranet de la página web.

En el OD19-GPP/GC: Matriz de requisitos de partes interesadas, se han definido los requisitos de las diferentes partes interesadas en los procesos que se encuentran dentro del alcance del sistema de gestión.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La ONPE se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios ofrecidos a la ciudadanía a través de las reuniones del Comité de Coordinación Electoral designado inmediatamente después de la convocatoria de cada elección y, está conformado por personal técnico altamente calificado designado por el jefe de la ONPE, el presidente del Jurado Nacional de Elecciones y el jefe del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de conformidad el artículo 76° de la LOE.

De otro lado, el artículo 23 de la Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (LOONPE), concordado con el artículo 113 del Reglamento de Organización y Funciones de la ONPE establece la conformación del Comité de Gerencia de Procesos Electorales, que tendrá una vigencia dentro de cada proceso electoral.

El Comité de Gerencia de Procesos Electorales es responsable de coordinar con los órganos de la institución, las acciones operativas para llevar a cabo los procesos electorales de referéndum y otras consultas populares. Asimismo, dentro de los respectivos cánones de calidad, adopta acuerdos que son refrendados en Acta respecto del reporte de incidencias presentadas en las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales, y los transmite a los diferentes órganos para su ejecución o absolución.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	51 de 72

En dichos comités se realizan revisiones de los requisitos relacionados con el servicio, donde se incluye:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.
- c) Los requisitos especificados por la institución.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios, establecidos en el marco legal aplicable (Constitución de la República del Perú, Ley Orgánica de la ONPE, Ley Orgánica de elecciones y demás documentos reguladores), y en las modificaciones que la ONPE emita para el desarrollo de sus actividades.
- e) Se resuelvan los asuntos abordados, cualquier decisión que se tome, las medidas asignadas (sin ambigüedades y sin conflictos entre ellas), las diferencias encontradas entre los requisitos que se tengan establecidos en los contratos, pedidos, y los expresados previamente.

Estas revisiones que se realiza en las sesiones de los Comité de Coordinación Electoral y el Comité de Gerencia de Procesos Electorales, generan actas donde se recogen pedidos e información para el desarrollo del proceso electoral.

Asimismo, a través de las auditorías a los sistemas de gestión y revisiones por la dirección se complementan en cumplir los requisitos para los servicios que la ONPE ofrece a la ciudadanía.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando exista un cambio en los requisitos para los servicios que brinda la ONPE y la información documentada sea modificada como la ficha técnica del proceso y/o Plan operativo electoral modificado, la GPP se asegura que dichos cambios sean difundidos a los órganos, con el fin que los responsables de cada proceso sean conscientes de los requisitos modificados.

En el marco del procedimiento PR01-GPP/GC: “Creación y/o actualización y aprobación de la Información Documentada”, los órganos revisan y actualizar la normativa interna de acuerdo a las necesidades de los procesos. Asimismo, los cambios pueden venir de cambios en la base normativa electoral que impacta en el alcance de los sistemas de gestión.

8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

8.3.1. Generalidades

La ONPE aplica diseño y desarrollo a los procesos de Producción de material electoral y material de capacitación dentro del proceso de Logística electoral. (Nombre del proceso bajo la nomenclatura de la ISO/TS: 54001:2019)

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

Las etapas para los procesos: Producción de material electoral y material de capacitación dentro del proceso de Logística electoral se planifica y controla el diseño y desarrollo de

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	52 de 72

los materiales electorales y de capacitación de acuerdo a los documentos de PR02-GOECOR/CAE Elaboración de contenidos y diseño de los materiales de Capacitación de Actores Electorales, PR01-GGE/PME: Diseño y publicación de material electoral y el instructivo IN03-GGE/PME: Diseño de Cédulas, estos documentos indican que durante la planificación del diseño y desarrollo los órganos han considerado:

- a) La naturaleza, duración, complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones de diseño y desarrollo aplicables.
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.
- g) La necesidad de la participación actividad de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.
- h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas.
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

En el Plan Operativo Electoral (POE) se incluyen tareas a la GOECOR en la producción de materiales de capacitación, cursos virtuales de capacitación de actores electorales (Miembros de mesa, electores y personeros) y de la GGE en la generación de la cédula de sufragio.

Además, en los procedimientos mencionados líneas arriba se incluyen de manera específica la revisión, verificación y validación.

En el OD20-GPP/GC: se complementa la planificación de diseño y desarrollo.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

Las Gerencias de los procesos de producción de material electoral y capacitación de actores electorales, determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y esto de acuerdo a los documentos PR02-GOECOR/CAE: Elaboración de contenidos y diseño de materiales de Capacitación de Actores Electorales, PR01-GGE/PME: Diseño y publicación de material electoral esto se ve reflejado en los registros que se generan de estos procedimientos. Estos elementos de entrada incluyen:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares,
- c) Los requisitos legales y reglamentarios,
- d) Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar,
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios,

Las entradas son revisadas para comprobar que son adecuados. Los requisitos se presentan completos, sin ambigüedades y no son contradictorios.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	53 de 72

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, se realizan los controles al proceso del diseño y desarrollo para asegurar que:

- a) Se definen los resultados a lograr.
- b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- c) Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.
- d) Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.
- e) Se conserva la información documentada de estas actividades.

Los controles se detallan en los registros generados en la ejecución de los documentos PR02-GOECOR/CAE: Elaboración de contenidos y diseño de materiales de Capacitación de Actores Electorales y PR01-GGE/PME: Diseño y publicación de material electoral.

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

Las salidas del diseño y desarrollo indicados en los documentos PR02-GOECOR/CAE: Elaboración de contenidos y diseño de materiales de Capacitación de Actores Electorales y PR01-GGE/PME: Diseño y publicación de material electoral generan registros para asegurar que:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas.
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.
- d) Especifican las características de los productos/servicios que son esenciales para su propósito y su provisión segura y correcta.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios al diseño y desarrollo son identificados, revisados y controlados en la medida necesaria para asegurarse de que no tenga un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La información documentada sobre dichos cambios en el diseño y desarrollo, incluye:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	54 de 72

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

La Oficina Nacional de Procesos Electorales en los Sistemas de Gestión, asegura que los bienes y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, de acuerdo a la Ley N° 32069 Ley de General de Contrataciones Públicas y su reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas y según lo establecido en el procedimiento PR01-GAD/LOG: Contrataciones de Bienes y Servicios menores o iguales a 8 UIT y el PR03-GAD/LOG: Contratación de Bienes y Servicios para Procedimientos de Selección.

Asimismo, a nivel de la ODPE se regula mediante el documento IN02-GAD/LOG: Contratación de Bienes, Servicios en general de las ODPE con cargo a los presupuestos de los procesos electorales y consultas populares. Y para el caso de los procesos electorales donde no se contrate a los jefes de ODPE (JODPE) y en su reemplazo se cuente con la participación de las ORC, estas realicen actividades de contratación de bienes y servicios según el instructivo IN04-GAD/LOG contratación de bienes y servicios en general de las ORC o puntos focales con cargo a los presupuestos de los procesos electorales.

La evaluación y selección de los proveedores se realiza basándose en la capacidad que tienen éstos de proporcionar productos conforme a los términos de referencia y/o especificaciones técnicas formuladas por los órganos de la entidad.

Para los procesos electorales se contrata personal bajo la modalidad de locación de servicios y las actividades relacionadas se indican en el procedimiento:

- PR07-GRH/RRHH: Selección y contratación centralizada bajo la modalidad de locación de servicios
- PR15-GRH/RRHH: Selección y contratación descentralizada bajo la modalidad de locación de servicios (ODPE, ORC o punto focal)

8.4.2. Tipo y alcance del control

Cada gerencia es responsable de efectuar el requerimiento a través de un pedido de servicios o bienes adjuntando el Término de referencia o Especificaciones técnicas con una antelación debida al inicio de la prestación del servicio o la entrega de los bienes, a fin que la ejecución ocurra en la oportunidad requerida.

En dichos registros nos aseguramos que:

- Los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.
- Se incluyan los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;

Las gerencias emiten la conformidad parcial y/o total de la prestación del servicio o la entrega de los bienes de compra en el Formato FM12- GAD/LOG: Conformidad de Servicio y para el caso de bienes utilizan el Formato FM06-GAD/LOG: Conformidad de Compra, previo informe que debe contener, dependiendo de la naturaleza de la prestación, la verificación de la calidad, la cantidad y cumplimiento de las condiciones contractuales debiendo realizar las pruebas necesarias de ser el caso.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	55 de 72

Y a nivel de la ODPE se regula mediante el documento IN02-GAD/LOG: Contratación de Bienes, Servicios en general de las ODPE con cargo a los presupuestos de los procesos electorales y consultas populares

En caso que el proveedor no cumpla con lo requerido se aplica lo indicado en la normativa General de Contratación Pública o documento que haga sus veces para un proceso electoral específico.

8.4.3. Información para los proveedores externos

Todas las contrataciones de bienes y servicios realizadas por la ONPE, se realizan de acuerdo a la normatividad vigente, según lo establecido en el procedimiento PR01-GAD/LOG: Contrataciones de Bienes y Servicios menores o iguales a 8 UIT y el PR03-GAD/LOG: Contratación de Bienes y Servicios para Procedimientos de Selección.

Los requisitos necesarios para que los bienes /servicios se establecen en los Términos de referencia o Especificaciones técnicas, en las Órdenes de Compras y/o Órdenes de Servicios y Contratos en caso corresponda.

La Sub Gerencia de Logística, es la responsable de custodiar los expedientes de Contratación de los proveedores externos.

Según los procedimientos: PR01-GAD/LOG: Contrataciones de Bienes y Servicios menores o iguales a 8 UIT y el PR03-GAD/LOG: Contratación de Bienes y Servicios para Procedimientos de Selección, la JAPROG notifica al proveedor las órdenes de compra y servicio firmadas, con copio al área usuaria.

Las comunicaciones entre el personal de la JAPROG, el proveedor y las áreas usuarias, forman parte del expediente de contratación.

Asimismo, las áreas usuarias mantienen comunicados a sus proveedores las actividades de verificación o validación que la ONPE a cualquier otra actividad necesaria (ejemplo, custodia temporal de bienes del proveedor) para asegurar el cumplimiento de los requisitos.

8.5. Producción y Provisión del Servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Los responsables de los procesos establecen los controles para proveer el servicio, con el fin que asegure que se logre los resultados previstos reduciendo las salidas no conformes, y cumplir los criterios del ítem 8.1.

Para los puntos a) hasta el h) del requisito 8.5.1 de la Norma se consideran lo siguiente:

- a) La disponibilidad de la información documentada que describa las características de los servicios a prestar o las actividades a desempeñar, o los resultados a alcanzar. Todo ello a través de los procedimientos o instructivos de trabajo controlados en el sistema de gestión que contiene actividades y tareas.
- b) Las actividades o tareas de seguimiento y medición establecidos en los procedimientos o instructivos de trabajo controlados en el sistema de gestión,

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	56 de 72

- necesarios para asegurar que las salidas cumplen los requisitos del servicio, así como la disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- c) Cualquier criterio para la infraestructura (ver 7.1.3) o el entorno del proceso (ver 7.1.4).
 - d) La designación de personas competentes para realizar el trabajo (ver 7.2) incluyendo cualquier calificación requerida.
 - e) Asegurarse de que se validan los procesos en los que las salidas no pueden verificarse con un seguimiento o medición posteriores
 - f) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
 - g) La implementación de controles para las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega como el simulacro de cómputo electoral, 2 jornadas de capacitación a los actores electores hasta con dos semanas de anticipación, donde se realiza capacitaciones a los miembros de mesa y se somete a prueba el sistema de cómputo. Como parte de las condiciones controladas también se incluye la fiscalización por el Jurado Nacional de Elecciones.

Asimismo, hay controles de los procesos, que se efectúa de acuerdo con el Marco Legal aplicable que se indica en las Referencias Normativas de los documentos del Sistema de Gestión.

El cumplimiento de las condiciones mencionadas esta descrito en los siguientes documentos: Plan Operativo Electoral correspondiente al proceso electoral, Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), Indicadores de los Sistemas de Gestión, Procedimiento PR02-GPP/GC: Auditoría Interna, Procedimiento PR04-GPP/GC: “Acciones Correctivas” y el Plan Operativo Electoral correspondiente al proceso electoral. Asimismo, durante el proceso electoral se activan las ODPE las cuales son monitoreadas por el Centro de Soporte de la GOECOR.

En el Plan Operativo Electoral (POE) se indican en las líneas de tiempo las fechas que deben cumplirse los requisitos de los controles de la prestación del servicio que ofrece la ONPE.

Además, se incluye cuando aplique:

- El seguimiento del proceso electoral por parte del JNE y RENIEC, así como de observadores internacionales e invitados extranjeros debidamente acreditados con el fin de presenciar las elecciones y tener la oportunidad de hacer aportes constructivos al proceso continuo de perfeccionamiento de los sistemas electorales.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La ONPE usa la identificación y trazabilidad en los procesos misionales del alcance del sistema de gestión.

Durante el proceso, el organismo electoral aplica un control de calidad automatizado. Además, todos los materiales críticos tienen un código de barras como son los materiales de capacitación, equipos informáticos que son desplegados hasta los locales de votación, y en los documentos electorales de cada mesa de sufragio, dichas actividades establecidas en los procedimientos e instructivos del proceso de producción electoral, repliegue de material electoral, sistema de cómputo electoral y tecnología de la información.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	57 de 72

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externo

En el proceso de Fiscalización del financiamiento de campañas electorales, se considera como propiedad del cliente la información financiera, el cual es custodiado por la GSFP.

Asimismo, resultado del proceso electoral se generan “las actas electorales” de instalación, sufragio y escrutinio que son procesadas en los centros de cómputo y luego son custodiadas en el Archivo electoral de la GGE.

Asimismo, los equipos que nos entrega el servicio de SHALLY para la habilitación y acondicionamiento de los centros de cómputo no es propiedad de la ONPE y se requiere custodiar en las ODPE.

8.5.4. Preservación

Las actas resultantes del sufragio y escrutinio luego de su procesamiento son trasladadas y almacenadas en el Archivo Electoral de la Gerencia de Gestión electoral, en cuyo proceso se aplican los siguientes documentos:

- PR01-GGE/AE: Organización de documentos electorales.
- IN02-GGE/AE: Integración y ordenamiento de documentos electorales en la sede de la GGE.
- IN03-GGE/AE: Descripción de documentos electorales.
- IN06-GGE/AE: Conservación de documentos electorales

Además, los documentos que se aplican para la preservación de los registros de los procesos de tecnología de la información son:

- PR04-GITE/TI Copias de respaldo de la información en la red administrativa.
- PR05-GITE/TI Copias de respaldo de la información en la ODPE.
- PR04-GITE/TI Copias de respaldo de la Información en la sede central.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La ONPE cumple los requisitos para las actividades posteriores a la prestación del servicio, debido al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes asociados a los procesos dentro del alcance de los Sistemas de Gestión.

Al determinar las actividades posteriores a la entrega, se consideran los requisitos legales y reglamentarios o los requisitos del cliente que incluyen la interacción con los clientes para determinar si el servicio fue satisfecho a través de encuestas.

Asimismo, recibimos reclamos en el marco del procedimiento PR01-SG/ATC: “Gestión de reclamos”.

8.5.6. Control de Cambios

La ONPE se asegura de revisar y controlar los cambios que suceden durante la producción y prestación del servicio, en línea con lo determinado durante la planificación del sistema de gestión (ver ítem 6.3).

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	58 de 72

Desde el cambio de la ficha técnica del proceso electoral, los responsables del proceso toman las acciones y revisan sus tareas en coordinación con el proceso de planeamiento para las modificaciones del plan operativo electoral en caso corresponda.

Asimismo, se realizan las actualizaciones a las directivas, procedimientos, instructivos para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos internos y legales de corresponder y se realiza en el marco del PR01-GPP/GC: “Creación y actualización de la Información Documentada”.

8.6. Liberación de los productos y servicios

La ONPE, se asegura que los servicios con conformes con todos los requisitos aplicables antes de entregarse al cliente (ver 8.1).

Cuando existen actas electorales en condición de observadas, los jurados electorales especiales llegan a emitir las respectivas resoluciones. Además, las personas que autorizan la liberación final del servicio se establecen en los siguientes documentos:

- PR02-GITE/SCE: Procesamiento de documentos electorales y entrega de resultados en la ODPE/ORC
- IN01-GITE/SCE: Procesamiento de Actas en el Centro de cómputo.

8.7. Control de las salidas no conformes

La ONPE asegura que las salidas de sus procesos descritos en los alcances del ítem 4.2 que no sean conformes con los requisitos se identifican y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Y en caso de presentarse salidas no conformes según la matriz del OD06-GPP/GC: “Matriz de salidas no conformes”, se aplica el procedimiento PR03-GPP/GC: Control de salidas no conformes.

En dicha matriz de salidas no conformes se indica el tipo de tratamiento, tratamiento que puede ser de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección
- b) Separación o devolución
- c) Información al cliente y
- d) Obtención de autorización para su aceptación

Asimismo, se indica la verificación del tratamiento en el OD06-GPP/GC: “Matriz de salidas no conformes y se registra en el FM11-GPP/GC: Reporte de salidas no conformes y cuando ocurre más de 4 Salidas no conformes se apertura acciones correctiva y se continua con el PR04-GPP/GC: “Acciones correctivas”.

En dicha matriz de salidas no conformes se incluyen salidas relacionados a equipos de votación y el material electoral no conforme y salidas de otros procesos del alcance del sistema de gestión que no cumpla los requisitos.

Con el fin de que el proceso electoral se realice con materiales electorales y/o equipos informáticos electorales, conformes a los requisitos establecidos en sus procedimientos, se establecen en el POE tareas y las líneas de tiempo relacionadas a la impresión del material

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	59 de 72

electoral de capacitación y de sufragio, la preparación (revisión, clonación, pruebas QA y lacrado) de equipos informáticos electorales del STAE para Sufragio.

8.8. Evaluación e Implementación del Tratamiento de los Riesgos de Seguridad de la Información

Los intervalos de realización de las evaluaciones de los riesgos en Seguridad de la Información se detallan según lo descrito en el procedimiento PR05-GPP/GC: "Gestión de Riesgos", e implementar los controles pertinentes en relación a los Riesgos identificados.

En el caso de presentarse incidentes de seguridad de la información se aplica el documento PR01-GITE/TI: Gestión de Incidentes y Requerimientos de TI.

Para los aspectos de continuidad del negocio, estos se indican en el Ítem 6.12 de la Directiva DI04-GPP/GC: Directrices de seguridad de la información.

8.9. Debida Diligencia

La ONPE, aplica la debida diligencia en el marco de la Directiva DI01-SG/GDI Aplicación de la debida diligencia en la Oficina Nacional de Procesos Electorales para:

- a) Los proveedores de bienes o servicios (Ley General de Contrataciones Públicas);
- b) Los servidores civiles bajo los regímenes laborales del D. Leg.728 y del D. Leg.1057, en los procesos de selección en el marco de los procedimientos de PR01-GRH/RRHH: Selección y contratación de servidores o servidoras CAS, PR02-GRH/RRHH: Selección CAP
- c) Los locadores de servicio, considerado como socios de negocio en el marco de la PR07-GRH/RRHH: Contratación bajo la modalidad de LS Sede Central, PR15-GRH/RRHH: Contratación bajo la modalidad de LS en las ODPE y el PR03-GRH/RRHH: Selección de JODPE, CAODPE y CLV de las ODPE.

8.10. Controles Financieros:

La ONPE, a través de su proceso de "Gestión de la Ejecución Presupuestal Financiera y Contable" aplica controles financieros que sirven como verificaciones antes de cualquier salida de dinero, los mismos que se establecen en la siguiente normativa:

- a. Directiva N° 003-2024-EF/52.06, "Directiva para el manejo de la Caja Chica" Resolución Directoral N° 008-2024-eF/52.01 de fecha 01 de julio de 2024.
- b. Directiva N° 001-2024-EF/52.06, "Directiva para la formalización, sustento y registro del Gasto Devengado" Resolución Directoral N° 001-2024-EF/52.01 de fecha 09 de febrero de 2024.
- c. Resolución Directoral N° 004-2022-EF/52.01 de fecha 10 de febrero de 2022, que Aprueba medidas para fortalecer el proceso de la autorización del Gasto Devengado en el SIAF-SP y otros procesos vinculados con la gestión de tesorería Resolución Directoral N° 004-2022-EF/52.01 de fecha 10 de febrero de 2022.
- d. CIRCULAR N° 0021-2021-BCRP de fecha 06 de agosto de 2021, modifican el Reglamento del Servicio de Compensación de Transferencias de Crédito.
- e. Resolución Directoral N° 011-2021-EF/52.03 de fecha 16 de junio de 2021, que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/52.03 "Directiva para optimizar las operaciones de tesorería"
- f. Resolución Directoral N° 002-2020-eF/52.03 de fecha 19 de febrero de 2020, Disponen que las entidades que realicen sus operaciones a través del SIAF-SP, utilicen el medio de pago

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	60 de 72

“Orden de Pago Electrónica” (OPE), a través del Banco de la Nación, y emiten otras disposiciones.

- g. Resolución Directoral N° 054-2018-EF/52.03 de fecha 27 de diciembre de 2018, que Designan responsables del manejo de las cuentas bancarias de las Unidades Ejecutoras del Gobierno Nacional y de los Gobiernos Regionales, de las Municipalidades y otros
- h. Decreto Legislativo N° 1441 Ley del Sistema Nacional de Tesorería de fecha 16 de Setiembre 2018.
- i. Decreto Supremo N° 126-2017-EF de fecha 07 de mayo 2017, que aprueban Texto Único Ordenado de la Ley General del Sistema Nacional de Tesorería.
- j. Resolución Directoral N° 002-2007-EF-77.15 de fecha 24 de enero 2007, que aprueban la Directiva de Tesorería N° 001-2007-EF/77.15.
- k. Decreto Supremo N° 009-2025-EF que aprueba el Reglamento de la Ley 32069, Ley de Contrataciones Públicas
- l. CIRCULAR N° 0021-2021-BCRP de fecha 06 de agosto de 2021, que modifican el Reglamento del Servicio de Compensación de Transferencias de Crédito.
- m. Adicionalmente, en los documentos controlados en el sistema de gestión, registrados en la lista maestra del proceso de “Gestión de la Ejecución Presupuestal Financiera y Contable” (finanzas).

Respecto a las auditorías financieras, según la LOE Ley n°26859, se establece que en un plazo no mayor de tres meses después del día de las elecciones, se efectúa una auditoría financiera de la ejecución del presupuesto electoral a través de una firma de auditoría debidamente registrada ONPE. Asimismo, se recibe auditorías financieras anuales en el marco de los lineamientos de la Contraloría según la Resolución de Contraloría N° 035-2022-CG.

8.11. Controles No Financieros:

La ONPE ha establecido como controles No Financieros los aplicados por Debida Diligencia conforme al punto 8.9 del presente Manual u otros controles establecidas en sus matrices de riesgos de los procesos que están dentro del alcance del sistema de gestión antisoborno.

8.12. Implementación de controles para Organizaciones Controladas y Socios de Negocio:

La ONPE ha determinado como controles para Organizaciones Controladas y Socios de Negocio a través de la aplicación de Debida Diligencia a los Socios de Negocio conforme al punto 8.9 del presente Manual.

8.13. Compromisos Antisoborno:

La ONPE ha incorporado en las contrataciones del servidor cualquiera sea su régimen laboral o modalidad contractual una cláusula anticorrupción, así como en los contratos de los locadores de servicios el cual obliga a cumplir con la legislación vigente y determina las sanciones en caso de incumplimiento de sus funciones para la comisión de delitos relacionados al soborno y la corrupción. Adicionalmente los proveedores firman declaraciones juradas de no estar impedido para contratar con el estado.

8.14. Regalos y beneficios similares

La ONPE, en el documento código de Conducta establece que todo trabajador de la institución, independiente del régimen laboral al que pertenezcan, así como para las personas con convenios de modalidades formativas están obligados a evitar y rechazar la obtención o búsqueda de un

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	61 de 72

beneficio o ventaja, sea este cualquier provecho, utilidad, lucro, ganancia o regalo o cortesía (en dinero o especie), entre otros, a través del uso del cargo o autoridad o con la influencia o apariencia de esta. Las sanciones aplicables en solicitar o aceptar un soborno se establecen conforme a lo señala el artículo 93° del Reglamento de la Ley N°30057, Ley del Servicio Civil.

8.15. Gestión de insuficiencia de controles antisoborno.

Cuando la debida diligencia realizada en una actividad o relación con un socio de negocios, establece que los riesgos de soborno no pueden ser gestionados por los controles antisoborno existentes, y la ONPE no pueda implementar controles antisoborno, adicionales o tomar otras medidas adecuadas para permitir a la organización gestionar los riesgos de soborno pertinentes, la ONPE:

- a) en el caso de actividad existente, adoptará las medidas adecuadas a los riesgos de soborno para terminar, interrumpir, suspender o retirarse de esto tan pronto como sea posible;
- b) en el caso de una nueva propuesta de actividad o relación, posponer o negarse a continuar con ella.

8.16. Planteamiento de inquietudes.

La ONPE ha implementado el procedimiento Directiva DI02-SG/GDI Gestión de atención de denuncias y otorgamiento de medidas de protección recibidas a través de la plataforma digital única de denuncias del ciudadano la cual contempla lo siguiente:

- a) Fomentar y facilitar que las personas reporten, de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, el intento de soborno, supuesto o real, o cualquier violación o debilidad en el sistema de gestión antisoborno, a la función de cumplimiento o al personal apropiado (ya sea directamente o a través de una tercera parte apropiada);
- b) salvo en la medida requerida para el avance de una investigación, solicitar que la organización trate los informes de forma confidencial con el fin de proteger la identidad del informante y otras personas que participen o a las que se haga referencia en el informe;
- c) permitir la denuncia anónima;
- d) prohibir represalias, y proteger a los que realicen el reporte de represalias, después de que ellos, de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, hayan planteado o reportado el intento de soborno, supuesto o real o violaciones de la política antisoborno o del sistema de gestión antisoborno;
- e) permitir que el personal reciba el asesoramiento de una persona apropiada sobre qué hacer si se enfrentan a un problema o situación que podría involucrar el soborno.

8.17. Investigación y tratamiento del soborno.

La ONPE ha implementado la Directiva DI02-SG/GDI Gestión de atención de denuncias y otorgamiento de medidas de protección recibidas a través de la plataforma digital única de denuncias del ciudadano, para la investigación y tratamiento del soborno, que considera lo siguiente:

- a) Requerir una evaluación y, cuando sea apropiado, la investigación de cualquier soborno, o el incumplimiento de la política de antisoborno o el sistema de gestión antisoborno, que haya sido informado, detectado o bajo razonable sospecha;
- b) Requerir medidas apropiadas en caso de que la investigación revele algún soborno, o el incumplimiento de la política antisoborno o del sistema de gestión antisoborno;
- c) Empoderar y facilitar a los investigadores;
- d) Requerir la cooperación en la investigación del personal pertinente;

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	62 de 72

- e) Adicional a la directiva DI02-SG/GDI, el estado de las denuncias recibidas de tipo soborno serán informadas por el Oficial de Integridad a la función de cumplimiento antisoborno y a otras funciones de cumplimiento, según corresponda;
- f) Requerir que la investigación se lleve a cabo de forma confidencial y que los resultados sean confidenciales.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se ha determinado:

- a) Evaluar el desempeño de los procesos a través de indicadores de gestión presentados en los POE, POI y PEI, así como en el OD05-GPP/GC: Indicadores del Sistema integrado de Gestión, y el monitoreo de los indicadores del plan operativo electoral, POI y PEI.
 - De acuerdo a los resultados alcanzados, los responsables del proceso establecen las correcciones y las acciones correctivas, en caso corresponda, según lo establecido en el procedimiento PR04-GPP/GC: Acciones Correctivas
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos están establecidos en los documentos:
 - PR02-GPP/GC: Auditoría Interna
 - PR03-GPP/GC: Control de salidas no conformes
 - PR04-GPP/GC: Acciones Correctivas
 - PR05-GPP/GC: Gestión de Riesgos
 - OD19-GPP/GC: Matriz de requisitos de partes interesadas

Los resultados del análisis y evaluación, son considerados en las sesiones de Revisión por la Dirección a fin de establecer oportunidades de mejora necesarias en los sistemas de gestión.

9.1.1. Satisfacción del Cliente

Para evaluar el desempeño de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad electoral, y con el fin obtener la percepción de nuestros clientes se realiza, encuestas de opinión, manifestación de mejoras o reclamos que puedan indicarse relacionados a los servicios brindados, así como los informes de las misiones de observadores internacionales en un proceso electoral.

Adicional a ello, al culminar el proceso logístico en sede central y ODPE los usuarios brindan las conformidades a la contratación de sus servicios o bienes y de ser el caso registran observaciones acerca del bien o servicio recibido.

9.1.2. Análisis y Evaluación

La ONPE se encarga de analizar y evaluar los datos y la información de los resultados del seguimiento y medición a fin de determinar si los procesos cumplen los requisitos, y determinar cualquier acción necesaria y las oportunidades de mejora.

Los resultados del análisis proporcionan información para evaluar:

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	63 de 72

- a) La conformidad de los productos y servicios, considerando el resultado de los indicadores de desempeño de los procesos
- b) El grado de satisfacción del cliente, a través de la información que recoge las encuestas y los resultados de los indicadores relacionados a la satisfacción del cliente.
- c) el desempeño y la eficacia de los Sistemas de Gestión.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, considerando como fuente el monitoreo y evaluación de las tareas planificadas en el POE o el POI.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, a través de reuniones con los responsables del sistema de gestión y/o responsables del proceso.
- f) El desempeño de los proveedores externos, como la entrega a tiempo y calidad de los proveedores externos.
- g) La necesidad de mejoras en los Sistemas de Gestión, considerando como fuente el estado de los objetivos de calidad.

La ONPE a través del proceso de planeamiento establece las pautas para la evaluación de los planes operativos que son presentados por los órganos en el formato FM07-GPP/PLAN: Formato de Evaluación del POE y en los periodos establecidos por la GPP. Las salidas del análisis y evaluación se convierten en entrada para la revisión por la dirección o para reuniones de gerencias que consideren esa salida.

9.2. Auditoría Interna

La Sub Gerencia de Modernización de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha definido el procedimiento PR02-GPP/GC: Auditoría Interna, que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas, de tal manera que se pueda determinar el grado en el que los Sistemas de Gestión, opera y cumple con las disposiciones planeadas, con los requisitos de la Norma Internacional bajo la ISO 9001:2015, ISO/TS 54001:2019, ISO/TS 37001:2016 e ISO 27001: 2022. Asimismo, este procedimiento permite verificar que el sistema se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

En el procedimiento PR02-GPP/GC: Auditoría Interna se establecen los lineamientos para la realización de las auditorías que incluye la planeación de los programas (tomando en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas).

Asimismo, se encuentran definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia, la selección de los auditores que se asegura que la ejecución se lleva a cabo de manera imparcial y objetiva, así como la comunicación del informe de resultados (FM04-GPP/GC: Informe de Auditoría Interna) a los Comités correspondientes a fin que sea desplegado a los órganos.

Posterior a ello se realizan las correcciones y/o acciones correctivas adecuadas de manera oportuna según lo establecido en el PR04-GPP/GC: "Acciones correctivas".

La información documentada que se genera del proceso de auditoría interna según los establecidos en el PR02-GPP/GC: Auditoría Interna se conservan en las rutas digitales del sistema de gestión.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	64 de 72

Adicional a ello, se cuenta con una tarea en el POE de verificar la aplicabilidad de la información documentada interna de los procesos que se encuentran en el alcance de los sistemas de gestión, a fin de determinar si cumple con lo declarado en conformidad con las normas legales, de corresponder.

9.3. Revisión por la Dirección

9.3.1. Generalidades

Los Comités de los Sistemas de gestión y/o Comité de Gobierno y Transformación Digital conformados por órganos de alta dirección, realizan la revisión a los sistemas de gestión de calidad, calidad electoral, el sistema de gestión de seguridad de la información y el sistema de gestión antisoborno.

Estas revisiones son llevadas a cabo a través de reuniones por cada por lo menos una vez al año con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización. Así mismo en dichas reuniones se evalúa la necesidad de realización de cambios, incluyendo la Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión cuando corresponda.

Como resultado de dicha revisión por la alta dirección se genera el acta de la reunión donde cada órgano de la alta dirección firma de manera digital en caso corresponda. A dicha revisión de la alta dirección es invitado un representante del órgano de gobierno quien también firma el acta.

9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

La revisión por la Dirección requiere los siguientes elementos como información de entrada:

- a) El estado de las anteriores acciones (Acuerdos y Recomendaciones) de las Revisiones por la Dirección.
- b) Los cambios en los factores externos e internos que podrían afectar al a los sistemas de gestión.
- c) No conformidades y acciones correctivas.
- d) La información sobre el desempeño (seguimiento y medición) y la eficacia a los sistemas de gestión.
- e) La adecuación de los recursos.
- f) Resultados de las auditorías.
- g) Reporte e investigaciones de Soborno.
- h) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- i) Las Oportunidades de Mejora.
- j) Las vulnerabilidades, amenazas e incidentes de Seguridad de la Información

Dichas entradas se indican en las actas de las revisiones por la Dirección.

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	65 de 72

9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección

Los resultados de la Revisión por la dirección, incluyen:

- a) Las Oportunidades de Mejora (incluyendo la mejora de la eficacia de los Sistemas de Gestión, de sus procesos y del servicio brindado)
- b) Cualquier necesidad de cambio en los Sistemas de Gestión.
- c) Las necesidades de recursos.

Los mismos que son registradas en las actas de la Revisión por la dirección que se despliegan a través del SGD. Y para el sistema de gestión de calidad y calidad electoral se ubican en la página web de la ONPE en la siguiente ruta: <https://www.onpe.gob.pe/nosotros/gestion-calidad/>

9.3.4. Revisión por el órgano de gobierno

La Jefatura Nacional en su calidad de órgano de gobierno revisa y solicita información relacionado al Sistema de gestión antisoborno a la Gerencia General o a la Secretaría General o a la función de cumplimiento antisoborno en caso corresponda, a fin de considerarla en las reuniones de despacho.

9.4. Revisión por la función de cumplimiento.

La función de cumplimiento antisoborno de la ONPE evalúa de forma continua si el sistema de gestión antisoborno es:

- a) adecuado para gestionar eficazmente los riesgos de soborno a los que se enfrenta la organización;
- b) está siendo implementado de manera eficaz.

La función de cumplimiento antisoborno informa anualmente y sobre una base ad hoc, si es apropiado, al órgano de gobierno, a la alta dirección, y al comité de los Sistemas de Gestión sobre la adecuación y la implementación del sistema de gestión antisoborno, incluyendo los resultados de las investigaciones y auditorías.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

La ONPE determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Las oportunidades de mejora procedentes de auditorías se registran y se aplica el PR04-GPP/GC: Acciones correctivas, que incluyen:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia de los Sistemas de Gestión.

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	66 de 72

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

Se establece los mecanismos para que el personal tome acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Las acciones correctivas se gestionan según el procedimiento PR04-GPP/GC: Acciones Correctivas que incluye:

- a) Revisar las No Conformidades
- b) Reaccionar ante una No Conformidad
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir ni ocurra en otra parte.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- f) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- g) Si fuera necesario, realizar cambios en los Sistemas de Gestión.
- h) Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas posteriormente y los resultados de las acciones correctivas (véase 7.5 Información Documentada).

10.3. Mejora Continua

La ONPE se asegura que los servicios mejoren continuamente, esto incluye actividades en la revisión de los procesos por niveles y mejora su capacidad con la reducción de variaciones en los procesos. Esto en beneficio de las partes interesadas pertinentes y relevantes, Para ello se considera los resultados del análisis y evaluación (ver 9.1.3), la revisión por la dirección (ver 9,3) y la revisión por la función de cumplimiento antisoborno (9.4) para determinar si son necesarias acciones de mejora continua que mejore la idoneidad, adecuación y eficacia de los sistemas de gestión.

 Oficina Nacional de Procesos Electorales	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	67 de 72

11. ANEXOS

Anexo N° 1: Rol del Responsable del Sistema de Gestión (titular y alterno)

Rol del responsable del Sistema de gestión
<p>Persona que canaliza en su órgano lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser el punto de enlace entre la Sub gerencia de modernización (SGM) y los responsables de los procesos o representantes de los procesos de nivel 1 y otros de corresponder. 2. Coordinar con el personal de la SGM-GPP el levantamiento de fichas de procesos, flujo de trabajo, así como en la formulación y actualización de documentos controlados en los Sistemas de Gestión, previa solicitud del editable. 3. Coordinar con los dueños o representantes de los procesos la identificación, análisis, evaluación, plan de tratamiento de los riesgos que afecten al sistema de gestión de calidad, seguridad de la información y soborno. Así como la evaluación del riesgo residual. 4. Apoyar en la difusión de la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la ONPE, en los procesos donde pertenecen. 5. Proponer las acciones y realizar el tratamiento de los hallazgos (No conformidad, observaciones u oportunidad de mejora) procedentes de auditorías internas, externas de los Sistemas de Gestión de calidad basado en la ISO 9001 y la ISO /TS 54001:2019, Antisoborno basado en la ISO 37001 y Seguridad de la información basado en la ISO 27001, para su correcta implementación. 6. Comunicar de manera inmediata al personal de la SGM por cualquier medio, la ocurrencia de alguna salida no conforme según el OD06-GPP/GC 7. Participar en calidad de auditado en las auditorías internas, externas de ISO 9001 y la ISO /TS 54001:2019, ISO 37001 y la ISO 27001 así como otras revisiones. 8. Participar en las charlas relacionadas a los temas transversales (gestión por procesos, gestión del conocimiento, mejora continua, riesgos, auditorías, calidad electoral, antisoborno, seguridad de la información y otros temas vinculados a los sistemas de gestión)

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	68 de 72

Anexo N° 2: Cuadro de Correspondencia de los procesos de ISO/TS 54001:2019 versus los procesos de nivel 1

Cuadro 1 de Correspondencia de los procesos de ISO/TS 54001:2019 versus los procesos del SGC				
PROCESOS BAJO LA NOMENCLATURA SEGÚN ISO /TS 54001: 2019	Nivel 1 del MAPA DEL PROCESO (Aprobado con OD01-GPP/GP: Mapa de procesos de nivel 0 y 1)	Actividades que forman parte del nivel 1	GERENCIA RESPONSABLE	
PROCESOS OPERATIVOS				
Logística Electoral	1	PO01.02 Organización del Proceso Electoral	Organización de mesas de sufragio inclusivas (centros poblados)	GPP
			Conformación de ODPE/ORC/PF	GPP
			Conformación de mesas de sufragio	GPP/GOECOR
			Designación de miembros de mesa	GOECOR
	2	PO01.03 Implementación de Sedes	Organización de la Seguridad del Proceso Electoral	SG
			Implementación de ODPE Implementación de Oficina Distrital y de CCPP	GOECOR
	3	PO01.04 Producción y Distribución de Materiales y Equipos Electorales	Diseño e impresión de material de sufragio y Producción de material electoral de capacitación.	GGE
			Preparación de equipos informáticos Electorales EIE	GITE
Ensamblaje de material electoral de sufragio, codificación, rotulado y embalaje de EIE.			GGE	
4	PO01.05 Capacitación Electoral	Despliegue de material electoral de sufragio y equipos informáticos electorales	GGE	
		Diseño e impresión de material de sufragio y producción de material de capacitación Ensamblaje de material electoral de capacitación, codificación, rotulado y embalaje de Equipos informáticos electorales de capacitación Despliegue de material de capacitación y EIE de capacitación	GOECOR	
5	PO01.06 Difusión de Información Electoral al Elector y Ciudadano	Difusión de información del PE mediante campañas publicitarias Elaboración de contenidos para difusión del PE. Ejecución de la difusión de información del PE en la circunscripción	GIEE	
6	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral	<ul style="list-style-type: none"> • Acondicionamiento de local de votación • Asistencia y orientación a actores electorales (instalación) 	GOECOR	
7	PO01.09 Cierre del Proceso Electoral	Repliegue de materiales electorales, documentos electorales y equipos informáticos electorales y de capacitación	GGE	
8	PO01.05 Capacitación Electoral	Capacitación de Actores Electorales (Sólo Miembros de mesa)	GOECOR	
Emisión del Voto	1	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral	Asistencia y orientación a actores electorales (instalación y sufragio) Acopio de actas y cierre del LV Identificación y validación de la identidad de suscriptores del EREP electoral Transmisión de resultados STAE	GOECOR
			SG	
Cuento de votos (Escrutinio)	1	PO01.07 Gestión de la Jornada Electoral	Asistencia y orientación a actores electorales (Escrutinio)	GOECOR
	2	PO01.08 Procesamiento de documentos electorales y entrega de resultados	Procesamiento de documentos electorales y entrega de resultados	GITE
Educación Electoral	1	PO01.05 Capacitación Electoral	Capacitación de Actores Electorales	GOECOR
	2	PO01.06 Difusión de Información Electoral al Elector y Ciudadano	Difusión de información del PE mediante campañas publicitarias Elaboración de contenidos para difusión del PE. Ejecución de la difusión de información del PE en la circunscripción	GIEE
Fiscalización del Financiamiento de Campañas Electorales	1	PO02.02 Verificación y Control del Financiamiento Público y Privado	Verificación y Control del Financiamiento Público y Privado Administración del financiamiento público directo	GSFP
	2	PO02.01 Administración del Financiamiento Público Directo	Determinación de la distribución del monto del FPD y Otorgamiento del FPD	GSFP
	3	PO02.05 Gestión de la Franja Electoral	Franja Electoral	GSFP

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	69 de 72

Anexo N° 3: Cuadro de procesos estratégicos y de apoyo

CUADRO N° 2 PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE APOYO			
Nivel 0	Nivel 1	Actividades del nivel 1	Órgano
PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PE.01 Dirección Estratégica	PE01.01 Planificación y programación	Formulación y actualización de planes, proyectos y presupuesto	GPP
	PE01.03 Control y evaluación de la entidad	Aplicación de la Integridad Institucional	SG
	PE01.04 Gestión de la Seguridad Institucional	Administración de la seguridad física	SG
PE.02 Gestión del Conocimiento e Innovación Institucional	PE02.01 Diseño Organizacional y Gestión por Procesos	Elaboración de documentos de normativa interna	GPP
	PE02.02 Aplicación de los Sistemas de Gestión ISO	Implementación inicial de Sistemas de Gestión ISO Mantenimiento de Sistemas de Gestión ISO Mantenimiento de Sistemas de Gestión ISO	GPP
	PE02.03 Gestión del Conocimiento	Gestión del Centro de Documentación e Investigación Electoral	GIEE
PE.03 Gestión de comunicaciones e imagen Institucional	PE03.01 Gestión de las comunicaciones externas	Gestión de la información y publicación en canales de comunicación institucional hacia público externo	GIEE
	PE03.02 Gestión de las comunicaciones internas	Difusión de la comunicación interna	GIEE
PROCESOS DE APOYO			
PS.01 Gestión de los Recursos Humanos	PS01.02 Gestión del Empleo, Compensación y Rendimiento	Incorporación de servidores civiles y practicantes	GRH
		Administración de LS	
		Administración de investigaciones y procedimientos administrativos disciplinarios	
PS02 Gestión de la Administración y Finanzas	PS02.01 Gestión del Sistema de Abastecimiento	Programación y adquisición de bienes y contratación de servicios	GAD
	PS02.02 Gestión de la Ejecución Presupuestal Financiera y Contable	Gestión de Ingresos Control previo Gestión de Pagos Administración de Caja Chica Otorgamiento y rendición de viáticos y encargos	GAD
PS03 Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones	PS03.01 Gestión de Soluciones en Tecnologías de Información	Diseño, desarrollo y despliegue soluciones tecnológica Mantenimiento y soporte a las soluciones tecnológicas	GITE
	PS03.02 Gestión de la Infraestructura Tecnológica	Gestión de la infraestructura tecnológica y base de datos	GITE
PS04 Atención al Ciudadano y Gestión Documental	PS04.02 Gestión Documental	Recepción, registro, digitalización y derivación documental Tramitación de la respuesta a solicitudes y oficios	SG
PS05: Gestión Jurídica	PS.05.01 Asesoramiento Jurídico	Asesoramiento jurídico en materia electoral Asesoramiento jurídico en materia electoral	GAJ

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Versión:	09
		Página:	70 de 72

12. CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión anterior	Fecha de aprobación de la versión anterior	Sección / Ítem	Categoría N: nuevo M: Modificado E: Eliminado	Cambios realizados con respecto a la versión anterior
08	22/04/2025	2	M	Se modificó en referencia a la ley 30225 por la ley 32069
08	22/04/2025	3.1	N	Se agregó la definición de socio de negocio
08	22/04/2025	4.1	N	Se agregó los factores donde se basan las cuestiones internas y externas desde el a) hasta el g)
08	22/04/2025	7.4	N	En la matriz de comunicaciones interna, se agregó la Plataforma digital Única de denuncias del ciudadano.
08	22/04/2025	7.4	N	Se diferenció el término personal con locadores de servicios
08	22/04/2025	7.4	N	Se agregó el enlace de los sistemas de gestión
08	22/04/2025	8.4	M	Se modificó la ley 30225 y su reglamento por Ley N° 32069 y el reglamento
08	22/04/2025	8.9	M	Se modifico por la Ley General de Contrataciones Públicas
08	22/04/2025	8.9	M	Se diferencia el servidor civil y los locadores de servicios
08	22/04/2025	8.9	N	Se agregó el literal c) respeto a los locadores de servicios.
08	22/04/2025	8.10	M	Se modifico el texto único de la ley N° 30225 por el decreto supremo N° 009-2025-EF que aprueba el reglamento de la ley 32069
08	22/04/2025	8.13	N	Se agregó que adicionalmente los proveedores firman declaraciones juradas de no estar impedido para contratar con el estado
07	11/10/2024	1	N	Se agregó en el objetivo del documento al sistema de gestión antisoborno basado en la norma internacional 37001:2016
07	11/10/2024	2	N	Se agregó en referencias normativas a la Norma Técnica Peruana "NTP-ISO 37001:2017/MT 1:2024 Sistema de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso. Modificación Técnica 1: Acciones relativas al cambio climático 1° Edición
07	11/10/2024	3.1	N	Se agregó el termino de Sistema de Gestión Antisoborno
07	11/10/2024	3.2	N	Se agregó la abreviatura SGAS
07	11/10/2024	3/3.3	M	Se modificó en la tabla de correspondencia las denominaciones de los Ítems 4.3.1 y 4.4
07	11/10/2024	3/3.3	N	Se agregó en la tabla de correspondencias los requisitos de la norma internacional ISO 37001:2016
07	11/10/2024	4/ 4.3	M	Se modificó el nombre del subtítulo 4.3.1 "Alcance del Sistema de Gestión de Calidad" por "Alcance del Sistema Integrado de Gestión"

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	71 de 72

Versión anterior	Fecha de aprobación de la versión anterior	Sección / Ítem	Categoría N: nuevo M: Modificado E: Eliminado	Cambios realizados con respecto a la versión anterior
07	11/10/2024	4/ 4.3 / 4.3.1	M	Se actualizó la denominación del OD08-GPP/GC
07	11/10/2024	4/ 4.4	M	Se modificó el subtítulo “Sistemas de Gestión de la calidad y sus procesos” por “Sistemas Integrado de Gestión y sus procesos”
07	11/10/2024	4/ 4.4	N	Se agregó el término “corrupción” incluye al “soborno”.
07	11/10/2024	4/ 4.5	N	Se agregó el Ítem 4.5, para la Evaluación de riesgo de soborno (requisito de la ISO 37001:2016)
07	11/10/2024	4/ 4.5	N	Se agregó el párrafo sobre la clasificación de riesgo de tipo “corrupción” incluye al “soborno”. Y se informa Cada proceso del nivel 1 cuenta con su matriz de riesgo y se ubican en sus rutas digitales que cada responsable del sistema de gestión tiene acceso.
07	11/10/2024	5/5.1 y 5.2	M	Se modificó para el sistema integrado las denominaciones del OD03-GPP/GC y OD04-GPP/GC
07	11/10/2024	5/5.1	N	Se agregó el literal b), c), e), f), g), h) y k)
07	11/10/2024	5/5.1 y 5.2	E	Se eliminó el OD10-GPP/GC y OD12-GPP/GC que hace mención a la política y objetivo de seguridad de información
07	11/10/2024	5.3	M	Se modificó el terminó de “Comité de calidad” por “Comité de los Sistemas de Gestión”
07	11/10/2024	6.2	M	Se modificó la denominación del OD05-GPP/GC
07	11/10/2024	6.2	E	Se eliminó el OD13-GPP/GC: Indicadores del SGSI
07	11/10/2024	7.1 y 7.2	M	Se modificó la denominación de los procedimientos PR07-GRH/RRHH y PR15-GRH/RRHH
07	11/10/2024	7.2	M	Se modificó la denominación del IN01-GOECOR/CPO
07	11/10/2024	7.3	M	Se modificó las denominaciones de la política y objetivos
07	11/10/2024	7.3	N	Se agregó los 08 temas de capacitación al personal respecto al SGA
07	11/10/2024	7.4	N	Se agregó en lo siguiente para la matriz de comunicación interna: Qué comunicar - Políticas, u otro documento relacionado al antisoborno, Cuando comunicar - según plan de comunicaciones interna, Cuando el personal es contratado y al menos una vez al año, Cómo comunicar - Inducciones y capacitaciones, Quien comunica – Facilitadores de cada órgano y el Personal de Recursos Humanos y el Idioma en español. Y para matriz de comunicación externa se agregó el Idioma de comunicación el español y la política y objetivos del sistema integrado de gestión

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

	MANUAL	Código:	MA02-GPP/GC
		Versión:	09
	MANUAL DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	Página:	72 de 72

Versión anterior	Fecha de aprobación de la versión anterior	Sección / Ítem	Categoría N: nuevo M: Modificado E: Eliminado	Cambios realizados con respecto a la versión anterior
07	11/10/2024	7.5.3	M	En el cuadro N° 3 y 4 se resalta solo a los procesos de nivel 1
07	11/10/2024	7.5.3.1	E	Se eliminó del cuadro N° 3 a los instructivos relacionados con los hologramas IN02-GGE/EMS y IN03-GGE/EMS
07	11/10/2024	8	N	Se agregó sobre los requisitos aplicables del SGAS: 8.9 debida diligencia, 8.10 controles financieros, 8.11 controles no financieros, 8.12 implementación de controles para organizaciones controladas y socios de negocio, 8.13 compromiso antisoborno, 8.14 regalos y beneficios similares, 8.15 gestión de insuficiencia de controles antisoborno, 8.16 planteamiento de inquietudes y 8.17 investigación y tratamiento del soborno
07	11/10/2024	8/8.1	N	Se agregó los controles forman para el Sistema de Gestión Antisoborno
07	11/10/2024	8/8.4	M	Se modificó las denominaciones del PR07-GRH/RRHH Y PR15-GRH/RRHH
07	11/10/2024	8.9 al 8.17	N	Se agregó todos los numerales
07	11/10/2024	9	N	Se agregó el ítem para la revisión por la función de cumplimiento (9.4)
07	11/10/2024	9/9.1	E	Se eliminó al OD13-GPP/GC: Indicadores de Seguridad de la Información.
07	11/10/2024	9/9.1.1	E	Se eliminó los términos "encuesta de satisfacción" y "La información recogida de estas fuentes es analizada en la revisión por la Dirección"
07	11/10/2024	9/9.2	N	Se agregó para la auditoría interna la ISO/TS 37001:2016
07	11/10/2024	9/9.3/9.3.1	N	Se incorporo los términos del sistema de gestión antisoborno
07	11/10/2024	9/9.3/9.3.2	N	Se agregó como entradas para la revisión por la dirección: Las No conformidades y acciones correctivas, resultados de las auditorías, reporte e investigaciones de soborno
07	11/10/2024	9.4	N	Se agregó el numeral de revisión por el órgano de gobierno
07	11/10/2024	10.1	E	Se eliminó al Instructivo IN03-GPP/GC
07	11/10/2024	10.1	N	Se agregó al procedimiento PR04-GPP/GC
07	11/10/2024	10.3	N	Se agregó la revisión por la función de cumplimiento antisoborno
07	11/10/2024	11	M	Se modificó en el anexo 1, los roles de los responsables del sistema de gestión, considerando de 13 a 8 roles.
07	11/10/2024	11	N	Se agregó el anexo 3 Cuadro de procesos estratégicos y de apoyo

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>