



JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

Desde 1931, por la Gobernabilidad y la Democracia

¿En qué medida la adopción de un sistema de gestión de la calidad y el enfoque de procesos ha ayudado al JNE a brindar mejores servicios y mejor atención a sus usuarios?

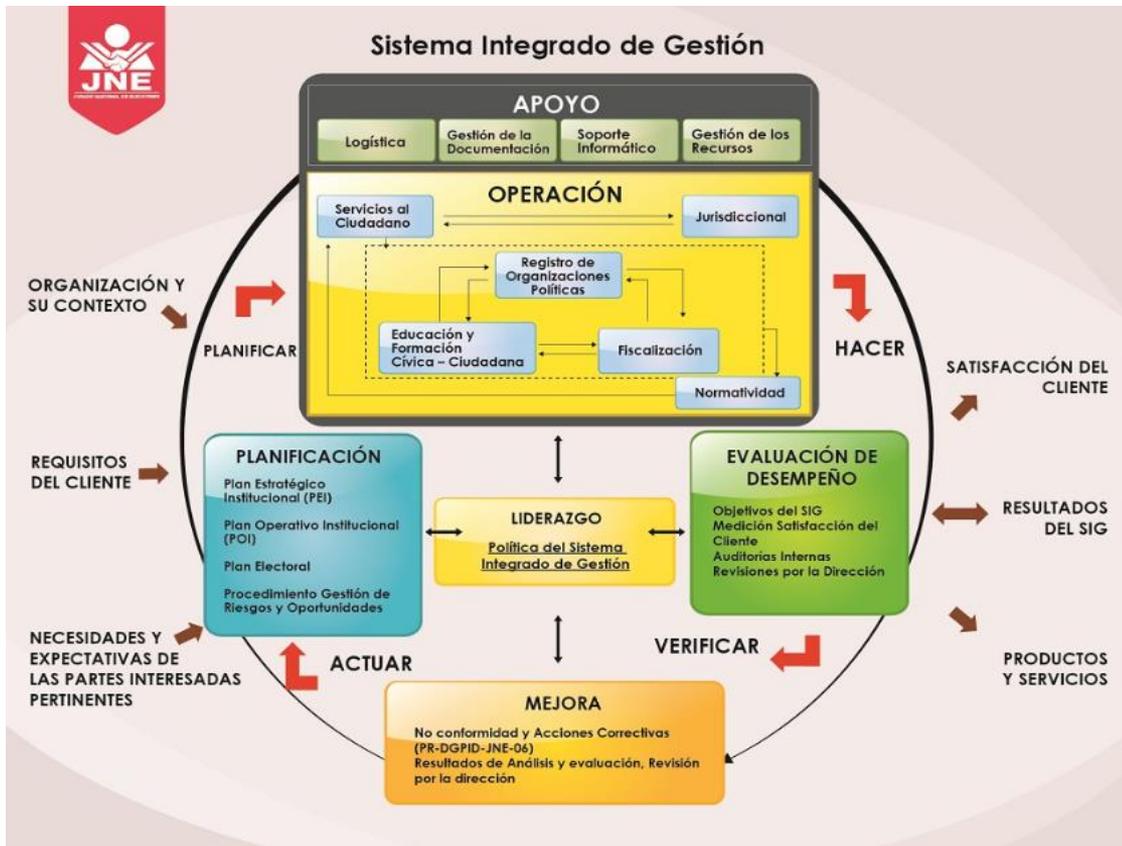
Expositor: Ing. Jenny Tipa Paredes
Especialista en procesos y gestión de la calidad del JNE



El sistema de gestión de la calidad del Jurado Nacional de Elecciones (JNE): estructura:



ISO 9001: 2015





¿En qué medida la adopción de un sistema de gestión de la calidad y el enfoque de procesos ha ayudado al JNE a brindar mejores servicios y mejor atención a sus usuarios?

Podemos afirmar, que luego de la implementación de los sistemas de gestión de la Calidad: ISO 9001 e ISO 54001, nuestros servicios han mejorado de manera significativa, respecto a:

- La calidad de la información proporcionada: completa y confiable. Tendencia a minimizar los errores u omisiones (cero errores). **Ejemplo:** en el servicio de «Orientación al ciudadano para la inscripción de las organizaciones políticas», se usa material (folletos) que contiene **todos los requisitos necesarios y exigidos**, que deben presentarse. Existe un aseguramiento de la actualización, de manera oportuna, evitando obsolescencia, reclamos e insatisfacción.
- Se han diversificado los canales de atención al ciudadano y las organizaciones políticas: presencial, vía telefónica (call center institucional y especializado) y vía correo electrónico. A fin de facilitar el acceso del cliente a nuestros servicios.
- Tenemos mayores formas de aproximarnos a nuestros clientes: ciudadanos, al haberse generado, también, el canal virtual para la prestación del servicio de justificación y dispensa de la multa electoral.



¿En qué medida la adopción de un sistema de gestión de la calidad y el enfoque de procesos ha ayudado al JNE a brindar mejores servicios y mejor atención a sus usuarios?

- Ejecución de fiscalizaciones eficaces, con cobertura nacional, esto gracias a la gestión de riesgos. **Ejemplo:** Durante el proceso: Referéndum Nacional y Segunda Elección Regional 2018, se fiscalizaron 5,168 locales de votación de los 5,169 establecidos, lo que representa el 99.98% de cobertura
- Desarrollo de programas de educación cívico electoral a medida para las organizaciones políticas y de acuerdo al segmento del público objetivo. **Ejemplo:** programas dirigidos a: «Organizaciones políticas», «población indígena», «jóvenes», entre otros.
- Atención desconcentrada y con calidad, tanto, en las sedes de Lima como en provincias. Antes, contábamos sólo con 01 Oficina en provincias, ahora son 15 y con certificación ISO 9001:2015.
- Mejora en la atención de los ciudadanos y organizaciones políticas: trato cordial, amable, expeditivo y estandarizado, en nuestras sedes de Lima y de provincias.



Respuesta.

Al realizar un análisis más fino sobre los atributos: tiempo y calidad (errores, defectos u omisiones) de nuestros servicios, el grado de mejora (alta, mediana, baja) es:

Servicio	Tiempo del ciclo del proceso				Errores o defectos			
	2013	2018	Grado de Mejora	Justificación	2013	2018	Grado de Mejora	Justificación
Inscripción de Organizaciones Políticas	21 días	35 días	No hay mejora	Se privilegió la revisión, a fin de cumplir los requisitos legales establecidos en marco legal externo e interno. Coyuntura política que modificó plazos y otros requisitos. Presupuesto asignado que impide mayor contratación de personal.	Si	No	Alta	El sistema de gestión de la calidad privilegia la identificación de requisitos legales, su cumplimiento y la determinación de actividades a fin de minimizar errores: Estandarización, revisión de cumplimiento de requisitos legales
Educación Electoral	No se mide	No se mide	No	Este atributo no es importante para el público objetivo y hay variables externas que influyen.	Si	No	Alta	Gestión de riesgos y la aplicación de medidas de control, ante imprevistos.
Justificación y Dispensa Electoral	5 días	5 días	No hay mejora	Presupuesto asignado que impide mayor contratación de personal a pesar del incremento del servicio.	Si	No	Alta	Proceso sistematizado, personal con experiencia y comprometido. Capacitaciones periódicas.
Resolución de conflictos electorales- Apelaciones (proceso recién certificado)	Se cumple plazo de ley	Se cumple plazo de ley	No	Proceso recién incorporado al sistema ISO. Hubo cierta resistencia al cambio.	SI	SI	No	Proceso recién incorporado al sistema ISO. Hubo cierta resistencia al cambio.



Conclusiones

- En los sistemas maduros (03 años a más), el nivel de Mejora es Alta, en el atributo: Errores, defectos u omisiones en el servicio, **porque la naturaleza de los sistemas de gestión privilegian el cumplimiento de los requisitos legales**, reglamentarias y del cliente, al favorecer la estandarización y el incremento de la satisfacción del cliente.
- En relación al tiempo o «tiempo del ciclo total del proceso», la mejora no es tan evidente cuantitativamente, pero sí cualitativamente como ya se describió anteriormente. Esto se debe a: al «paraguas» de la propia normativa legal, el temor de incumplir plazos por parte de los directivos, la determinación de los tiempos del ciclo del proceso sin análisis técnico - en ciertos casos-, y debido a la influencia de FACTORES o Variables externas que no podemos controlar como son: la restricción de la asignación presupuestal, decisiones políticas externas que alteran lo programado.
- En una entidad pública, con un tipo de servicio exclusivo, existen muchas dependencias y en este caso, lo presupuestal, se constituye en un hecho que influye de manera importante en la continuidad de los sistemas de gestión actual y aquellos que se quieran implementar.



Sugerencias

- En los sistemas de gestión ISO de calidad se **debe** establecer **como requisito**, de manera puntual la identificación, valoración, seguimiento y evaluación del **Tiempo del ciclo de cada proceso (determinado técnicamente)** y la adopción de medidas a fin de que este vaya **disminuyendo. Medir y seguir midiendo.**
- Al controlar el factor o variable tiempo, se controlarían los recursos (como: personal adecuado, capacitado, **suficiente en cada proceso**, sin excesos ni déficit; compras adecuadas y suficientes) y con ello se propiciaría el incremento de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas y al mismo tiempo aumentar la eficiencia en el uso de los recursos.
- Los sistemas ISO de calidad deben establecer cómo un «debe» el uso de indicadores de eficiencia y su paulatina mejora.
- Finalmente, vemos como necesidad, la integración del sistema de gestión de la Calidad con el sistema Antisoborno ISO 37001, el mismo que está siendo implementado en nuestro organismo electoral.



Certificate PE11/174855
 The management system of
JURADO NACIONAL DE ELECCIONES
 Av. Nicolás de Piérola 1070
 Lima - Perú
 has been assessed and certified as meeting the requirements of
ISO 9001:2015
 For the following activities

"Educación y Formación Cívica-Ciudadana, Fiscalización, Normatividad, Registro de Organizaciones Políticas, Servicios al Ciudadano y Jurisdiccional en Sede Lima"

"Registro de Organizaciones Políticas (Subproceso de Modificación de Partidas Electrónicas y Atención de otras Solicitudes), y Servicios al Ciudadano (Subproceso de Gestión Documentaria, Dispensa y Prescripción, Registro de Organizaciones Políticas y, Atención al Ciudadano) en las Oficinas Desconcentradas (OD) de Chiclayo, Trujillo, Arequipa, Cusco, Puno y Madre de Dios"

"Education and Civic-Citizen training, Oversight of the process, Regulation, Registry of Political Organizations and Citizen Services in Lima headquarters"

"Registry of Political Organizations (Sub process of Modification of Electronic Records and Attention to other requests), and Citizen Services (Sub process of Document Management, Dispenses and Prescription, Registry of Political Organizations and, Citizen Services) in Decentralized Office (OD) located in Chiclayo, Trujillo, Arequipa, Cusco, Puno and Madre de Dios"

This certificate is valid from March 26, 2018 until October 03, 2020
 Following a recertification audit on November 29, 2017
 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
 Re certification audit due before July 03, 2020
 Issue 5. Certified since October 06, 2011

Authorized by


SGS United Kingdom Ltd
 Rosecroft Business Park, Ellerslie Park, Cheshire, CH65 3DN UK
 T +44 (0)151 350-6900 F +44 (0)151 350-6900 www.sgs.com
 HC 909 901 2015 0118

Page 1 of 2









This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services available at www.sgs.com/terms and constitutes the Member's access to the benefits of quality, environmental and operational issues established herein. The authenticity of this document may be verified at www.sgs.com/verify (company website) (check Decentralized website) (check Decentralized site). Any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is strictly prohibited and shall be prosecuted to the full extent of the law.





CE-0002/2018/E

AENOR PERÚ, certifica que la organización:

JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO/TS 17962:2014

Para las actividades: Registro de Organizaciones Políticas, Declaración de Resultados (en Elecciones Generales), Educación Electoral, Educación y Formación Cívica Ciudadana – voto informado, Resolución de Conflictos Electorales y Fiscalización del proceso electoral.

Que se realizan en: Av. Nicolás de Piérola N° 5070 - Lima, Perú
y Pachacuti Caba # Jesús María - Lima, Perú

Fecha de emisión: 2018-06-29

Fecha de vencimiento: 2021-06-29



Pedro J. FERNÁNDEZ GARCÍA
Director General

AENOR PERÚ S.A.C.
Av. Coronel Andrés Breyer 420 Pto 9
San Isidro - Lima (Perú)
www.aenorperu.com





JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

Desde 1931, por la Gobernabilidad y la Democracia