

 <b>JCE</b> Junta Central Electoral		<b>EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

**PERIODO:** 2022

**FECHA de ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:** 21/03/2023

**ACTA de REVISIÓN N.º:** 01/2022-2

La alta dirección revisa el sistema de gestión integrado de la institución a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

### **OBJETIVO**

Asegurar que el Sistema de Gestión Integrado de la Junta Central Electoral es conveniente, adecuado y eficaz, para satisfacer en forma continua los requisitos de nuestros clientes, nuestras partes interesadas y cumplimentar ampliamente, los requisitos legales y Reglamentarios, así como de las Normas ISO 9001:2015, ISO/TS 54001:2019, ISO 22301:2019 e ISO/IEC 27001:2013 y las propias de la institución, alineado en el marco de un sistema de Mejora Continua con nuestra dirección estratégica.

### **ENTRADAS de la REVISIÓN por la DIRECCIÓN**

***La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:***

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI;
- c) las informaciones sobre el desempeño y la eficacia del SGI, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos del SGI;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) las oportunidades de mejora.
- g) la información procedente del análisis del impacto en el negocio y la evaluación de riesgos;
- h) los resultados de la evaluación de la documentación y las capacidades para la continuidad del negocio;
- i) los riesgos o cuestiones que no se hayan abordado adecuadamente en ninguna evaluación de riesgos anterior;



## EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

- j) las lecciones aprendidas y las medidas que se derivan de cuasi fallos y disrupciones;
- k) los procedimientos y recursos que se pueden utilizar en la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGI;
- l) resultados de la evaluación de riesgo y el estado del plan de tratamiento de riesgo;
- m) estado y seguimiento de incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad
- n) Revisión de la Política del SGI,
- o) Revisión de las políticas particulares del SGI.

### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:**

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el SGI;
- c) las necesidades de recursos.
- d) actualización del análisis del impacto en el negocio, la evaluación de riesgos, las estrategias y soluciones y los planes de continuidad del negocio,
- e) modificación de los procedimientos y controles para responder a cuestiones internas o externas que puedan afectar al SGI;
- f) la forma en que se debe medir la eficacia de los controles.

### a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

Acciones	Acuerdos	Responsables	Estatus
<b>Oportunidad de Mejora</b>	Fortalecer el análisis de factores externos y partes interesadas a fin de que estas herramientas se mantengan activas y vigentes para el seguimiento del cumplimiento de objetivos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Direcciones del Comité Sistema Gestión Integrado.	<b>Ejecutado.</b> Se actualizó el análisis FODA y la Matriz de Partes Interesadas con las modificaciones legales y normativas vigentes a la fecha
	Extender las políticas de genero a las capacitaciones y	Dirección Nacional de Elecciones,	<b>Ejecutado.</b> Se realiza evaluacion a



EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

	<p>conformación de grupos a trabajar con miras a las elecciones.</p> <p>La celebración de los 100 años de la institución, y en el marco la organización de la Cumbre de Calidad, el de las mujeres políticas y participación internacional del Presidente con conferencias alusivas a la importancia y beneficios de estar certificados.</p>	<p>Dirección Nacional de Informática, Dirección de Planificación y Desarrollo</p>	<p>nivel nacional para el Sello de Igualdad.</p> <p>La celebración de los 100 años se llevo a cabo según lo planificado.</p>
	<p>Reforzar el tratamiento de no conformidades y capacitaciones al personal interno</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Ejecutado.</b></p> <p>Se realizo el Taller de No Conformidades el 2 de marzo a enlaces y auditores en formación del SGI.</p>
	<p>Difundir al exterior los beneficios que representa tener los procesos electorales certificados con estas 4 normas.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Ejecutado.</b></p> <p>Se invita a los talleres de sensibilización de la Política y Objetivos del SGI a todo el personal que labora en el exterior.</p>
<p><b>Auditorías Internas</b></p>	<p>Evaluación en todas las Direcciones y seguimiento de No Conformidades de auditorías anteriores.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Ejecutado.</b></p> <p>Se realiza seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones tomadas a raíz de las No Conformidades</p>
<p><b>Modificaciones para cuestiones internas y externas</b></p>	<p>Unificar la manera de recibir las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.</p> <p>Unificar y crear protocolo del como subir información a la página web institucional</p>	<p>Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Comunicaciones, Dirección Acceso a la información</p>	<p><b>En proceso</b></p>



## EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

<b>Necesidades de Recursos</b>	Capacitar al personal para que apoye en la revisión y actualización de los procesos.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Escuela Nacional de Formación Electoral y del Registro civil.	<b>En proceso</b> Curso de <u>Gestión de crisis</u> los días 4 y 5 de mayo para capacitar el personal involucrado en el Sistema de Gestión Integrado
	Implementar medios seguros y electrónicos que faciliten el uso de las herramientas del SGI.	Dirección Informática, Dirección de Planificación y Desarrollo.	<b>En proceso</b>
<b>Cualquier necesidad de cambio en el SGI</b>	Definir como se realizará la Divulgación de los resultados electorales de manera externa	Pleno, Dirección Informática, Dirección Comunicaciones	<b>En proceso</b>
<b>Forma de medir eficacia de controles</b>	Escala CMMI para los controles de riesgos	Gestión de Calidad	<b>En proceso</b>

### b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI;

A fin de determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para nuestro propósito y dirección estratégica y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos de nuestro sistema de gestión integrado, la JCE ha desarrollado un sistema de seguimiento y evaluación del contexto tanto interno como externo basado en la herramienta de gestión estratégica F.O.D.A a nivel institucional y definido por área/dirección

La institución es consciente de que las cuestiones externas e internas pueden cambiar, y, por tanto, mantendrá un seguimiento mínimamente semestral.

Entendiendo el tamaño y la complejidad del SGI los riesgos se analizan de forma integral en una Matriz con base metodológica en ISO 31000. Con respecto a la versión anterior, hubo cambios y mejoras en el proceso de gestión de riesgos y oportunidades.

El conocimiento del análisis del contexto externo considera cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local. Asimismo, el contexto interno considera cuestiones relativas a los valores, los conocimientos y el desempeño de la organización, entre otras cuestiones.

En cuanto el contexto interno:

La modificación y promulgación de las leyes 659-44 a la 04-23 sobre Actos del Estado Civil y 15-19 a la 20-23 sobre Régimen Electoral supone cambios significativos a lo interno de la Junta Central Electoral y los servicios ofrecidos. El Plande Desarrollo del Servicio Electoral, en una tercera revisión realizada en el mes de Marzo del presente año, ha incorporado los datos modificados referente a los procesos electorales que les impacta.

		<b>EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

Sobre la ley 04-23 y los cambios que impactan al Registro Civil, la Junta Central Electoral planifica la implementación de estos para llevarlo a cabo de la manera más eficaz y eficiente.

A Continuación, se identifican cambios en cuestiones externas e internas relevantes por dirección:

-En la Dirección Nacional de Registro del Estado Civil, con la promulgación de la ley 04-23 esta dirección se está preparando para los nuevos lineamientos para la implementación de las disposiciones que impactan en sus procesos. Igualmente se tiene como oportunidad la Instalación de pantalla de seguimiento tanto como power BI.

-En la Dirección de Partidos Políticos, al adquirir nuevas plataformas tecnológicas para sus procesos, esta solicitando equipos tecnológicos para poderlo llevar en ejecución a totalidad.

-En Dirección Nacional de Informática (DNI) Se han definido planes de pruebas para la medición de los MTD y RTO en la continuidad de los procesos electorales desde el mes de marzo hasta el mes de octubre, del año en curso.

**\*NOTA.** Por las demás Direcciones, no hubo nuevas normativas ni tampoco nuevos requisitos tanto legales como de clientes para que afecten significativamente al proceso. Tampoco cambios en los factores internos y externos de relevancia.

### c. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema del SGI , incluida tendencias relativas a:

#### 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

El Sistema busca satisfacer a los Clientes a través de mejorar continuamente la eficacia de sus procesos, detectando fortalezas y debilidades de este. Se vienen aplicando pilotos para la implementación de encuestas y buzones de sugerencias para la medición de la satisfacción del cliente.

La **Dirección de Acceso a la Información**, ha desarrollado un nuevo procedimiento PROCESO SATISFACCION AL CLIENTE PRO-DAI-005 el cual establece la metodología para conocer el grado promedio de satisfacción y sugerencias que procuren el cumplimiento de los requerimientos del ciudadano / cliente electoral.

En adición a ello se ha generado un Programa de Fortalecimiento para la medición de la satisfacción del cliente 2023 – 2024, el cual establece las actividades para cubrir paulatinamente en la medición de satisfacción a los clientes de los servicios electorales. Existen dos Encuestas: a) Satisfacción Servicio al Ciudadano b) Satisfacción Electoral.

A la fecha está en ejecución la encuesta de Satisfacción Servicio al Ciudadano con 29 respuestas, resultando un promedio de 4.52 de 5 puntos que se miden.

#### 4. Imagen general JCE

[More Details](#)

 Insights

29

Responses



4.52 Average Rating



## EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

La encuesta de Satisfacción Electoral se comenzará a poner en ejecución a finales del presente año.

En el acápite del salón de reuniones existe un procedimiento o encuesta de satisfacción correspondiente al formulario FO02(PRO-DPP-006)01 del proceso de gestión del salón, el cual es debidamente seguido su flujo con el objetivo de documentar todo lo necesario. A su vez, desde la planta principal de la Dirección de Partidos Políticos tenemos el nivel de satisfacción de asesoría contra respuesta a solicitud de las partes interesadas en general, donde como buena práctica desarrollamos un formulario sobre experiencia en el servicio recibido. Se tienen 26 encuestas al mes de marzo con un nivel de satisfacción 5 de 5.

Dentro de la satisfacción del cliente a nivel interno (los colaboradores), la **Dirección de Gestión Humana**, tiene contemplado dentro de sus partes interesadas colaboradores internos y externos a los cuales se les aplica encuestas de satisfacción del servicio una vez visitan el área para cualquier tipo de trámite. En ese sentido se prepara un informe mensual para medir el nivel de satisfacción de los visitantes. En el mes de enero 2023, por ejemplo, se reportaron 1,733 personas atendidas en el área con relación a diversas solicitudes. A una muestra correspondiente al 8.5% se le aplicaron encuestas de satisfacción, de los cuales el 97% manifestó sentirse satisfecho con la atención brindada. Los informes relacionados con la satisfacción de las personas atendidas en el área se encuentran ubicado en Microsoft Teams (DGH).

### **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes;**

La organización ha desarrollado criterios para determinar las partes interesadas pertinentes considerando su:

- Posible influencia o impacto en el desempeño o las decisiones de la institución.
- Capacidad para crear riesgos y oportunidades.
- Capacidad para afectar a la institución mediante sus decisiones o actividades.

Para entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, se han llevado a cabo varias actividades, que incluyeron trabajar con los responsables de los procesos, usando métodos que permitieron la recopilación de información.

La información resultante de estas actividades se tuvo en cuenta para planificar el sistema de Gestión Integrado.

Se mantiene un FO02 (PRO-SGI-002)01 MATRIZ de PARTES INTERESADAS por área estableciendo una descripción particular de sus necesidades expectativas, interés propio del área con esa parte interesada, requisito legal específico, si es que lo tiene y evidencia de cumplimiento de este.

Asimismo, se mantiene una Matriz General Institucional de partes interesadas con referencias específicas de sus requisitos legales y artículos específicos.

- Por parte de la ciudadanía hemos validado actos del estado civil, con un rango de acción de validación de un 1, 338,993 actas validas en el rango del semestre que comprende desde a julio a diciembre del año 2022. (DNREC).

- Se gestiona asignar seguridad militar a todas las Juntas Electorales, haciendo un levantamiento de las necesidades a nivel nacional. Se hacen los aprestos para que la junta cuente con un cuerpo de

 <b>JCE</b> <i>Junta Central Electoral</i>		<b>EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

seguridad militar orgánico en todas sus instalaciones. (PME)

- La Dirección de Cedulación, una de nuestras partes interesadas más importantes son los ciudadanos los cuales solicitan servicios en nuestros centros de cedulación. Evidenciamos, en base a estadísticas, cumplimiento de su expectativa, logrando entregar el 98% de cédulas solicitadas. Con respecto a las demás partes interesadas, no hemos recibido información negativa sobre el desempeño de nuestras actividades.

## 2) 2. Grado en que se han logrado los objetivos del SGI ; Resultados del seguimiento y Medición

A fin de evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición, la institución ha establecido un **Plan estratégico institucional 2020 – 2024**.

### PILARES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Pleno de la Junta Central Electoral realizó un taller de trabajo con la finalidad de identificar los aspectos y elementos que podrían ser considerados como los más importantes para la gestión actual y que, a su vez, respondieran a las necesidades que estaba requiriendo la institución, con miras a cumplir con su Misión y alcanzar lo definido con Visión.

- **Misión** Administrar los procesos electorales y mecanismos de participación popular de forma íntegra y transparente, garantizando la seguridad del Registro Civil y la identidad de las personas, ofreciendo servicios de calidad apegados a la normativa vigente y a los valores democráticos.
- **Visión** Ser un órgano reconocido a nivel nacional e internacional por su apego a la integridad democrática, por la confianza ganada en la sociedad, la independencia en la ejecución de sus funciones, y la prestación de servicios al Registro Civil y la Identidad innovadores y efectivos.

### **PRINCIPIOS RECTORES:**

**TRANSPARENCIA** Divulgaremos y ofreceremos respuestas, en tiempo oportuno, de las solicitudes, decisiones, instrucciones y resultados que emanen de todos nuestros procesos, como mecanismo de rendición de cuentas y de acceso a las actuaciones del órgano, conforme a las leyes. ..

**EQUIDAD** Aplicaremos, de manera justa, el principio de igualdad entre todas las personas, procurando que reciban las mismas oportunidades y trato digno en el ejercicio de sus derechos. ..

**INDEPENDENCIA** Actuaremos de manera imparcial en la adopción de las decisiones, sin que medie influencia más que el mandato de la Constitución, la ley y los valores democráticos.

**INTEGRIDAD** Todas nuestras acciones están condicionadas al cumplimiento de la ética, las normas y los demás principios rectores. ..

**LEGALIDAD** Mantendremos un respeto irrestricto a las normas y principios que rigen el sistema electoral, el Registro Civil y la identidad, preservando los derechos como mandato de un Estado social y democrático de derecho. ..

**EFFECTIVIDAD** Nuestra disposición es la aplicación de mejoras continuas mediante innovaciones oportunas y mejores prácticas, que garantizan un servicio digno, eficaz y eficiente.



## EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

Tomando en cuenta una serie de insumos, especialmente relacionados con el resultado de un levantamiento que se hiciera a lo interno de la institución, así como partiendo del propio conocimiento y experiencia de cada uno de los miembros integrantes del Pleno, es que la Junta Central Electoral definió los seis Pilares Estratégicos que marcarían el rumbo y accionar para los próximos cuatro años.

Cada uno de los pilares tiene una razón y justificación de ser, y lo más importante, tiene el consenso unánime de los miembros del Pleno. Por esto, los objetivos estratégicos definidos para cada pilar responden al interés que se entiende debe primar en la Junta Central Electoral, así como las metas a lograr.

Para el establecimiento de los objetivos estratégicos se tomaron en cuenta los elementos fundamentales que le dieran sentido, por lo tanto, son específicos en su enunciado, son medibles, realistas y oportunos. Los pilares estratégicos que fueron definidos, los cuales se plantean más adelante, recogen las acciones que de manera estratégicas tienen por finalidad fortalecer la gestión institucional y su recurso humano, ofrecer servicios dignos a la ciudadanía con eficiencia y garantizando la identidad de las personas, organizar procesos electorales que resulten confiables, transparentes y creíbles; apoyar las organizaciones políticas reconocidas por la Junta Central Electoral, para que fortalezcan su gestión interna, así como promoviendo la democracia y, con eso, el sistema de partidos; gestionar la participación activa de la ciudadanía en los distintos procesos y actividades que realiza la Junta Central Electoral, manteniendo un vínculo permanente con las organizaciones de la sociedad civil, impulsar medidas y acciones para garantizar la equidad de género y la accesibilidad de las personas con discapacidad en los distintos procesos.

Todas y cada una de las acciones estratégicas, así como las actividades formuladas, tienen por finalidad alcanzar los resultados y metas propuestos en el presente plan.

Los pilares estratégicos que marcarán el rumbo del accionar de la Junta Central Electoral son los siguientes:

### **PILAR ESTRATÉGICO NO. 1**

#### **Fortalecimiento de la gestión y dirección institucional**

Este primer pilar estratégico contiene objetivos que apuntan a lograr el fomento de un buen clima organizacional, mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia, la transparencia de los procesos institucionales, así como el fortalecimiento de la imagen y el liderazgo a nivel nacional e internacional. En definitiva, lo que buscamos es tener una institución que brinde un servicio digno y de calidad para todos nuestros usuarios.

Objetivos estratégicos:

1. 1. Optimizar la infraestructura de la institución.
1. 2. Implementar un modelo de gestión de calidad.
1. 3. Fortalecer la confianza de nuestros usuarios.
1. 4. Gestionar efectivamente la estructura organizacional y todos los procesos de recursos humanos.
1. 5. Desarrollar una política efectiva y dinámica de comunicación y coordinación interna.
1. 6. Propiciar el uso de las herramientas tecnológicas como eje transversal.
1. 7. Lograr el posicionamiento de la Junta Central Electoral en la agenda internacional.

"Este documento impreso es una copia NO controlada"

**FO02 (PRO-SGI-005)01**

		EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

## PILAR ESTRATÉGICO NO. 2

Consolidar la modernización del Registro Civil y garantizar la identidad ciudadana

El objetivo general de este pilar es continuar con la modernización del Registro del Estado Civil, culminando el proceso de digitalización e indexación de los folios y libros, así como la depuración y corrección de los errores existentes. De esta manera podremos disponer de una base de datos documental que facilite el acceso a los actos registrales de las personas, con un servicio más rápido y eficiente. Esto, a su vez, se traducirá en que los datos

contenidos en el documento de identidad de los ciudadanos serán más fiables, y contarán con el debido respaldo del Registro Civil.

Objetivos estratégicos:

2. 1. Actualizar y depurar los registros de los Actos del Estado Civil.
2. 2. Mejorar de manera continua los registros oportunos de nacimiento y defunciones.
2. 3. Establecer la integración de la cedulación con el registro civil.
2. 4. Implementar la identidad digital.
2. 5. Innovar y mejorar continuamente los servicios al público.

## PILAR ESTRATÉGICO NO. 3

Procesos electorales eficientes, confiables y transparentes

Consiste en la actualización de los procedimientos y la implementación de mejoras a los subprocesos existentes, incorporando nuevas propuestas para el mejoramiento de las estructuras electorales operacionales, así como otros mecanismos que generen la confianza de los distintos actores externos en los procesos electorales, actuando con eficiencia y transparencia para ofrecer resultados creíbles. De igual manera, garantizar el derecho al ejercicio del sufragio a los ciudadanos y facilitar el acceso al mismo a las personas con discapacidad, o que se encuentren en condiciones de privación de libertad.

Objetivos estratégicos:

3. 1. Investigar y dar seguimiento a las infracciones electorales-administrativas.
3. 2. Fortalecer la organización del voto en el exterior.
3. 3. Facilitar la accesibilidad al ejercicio del voto de personas con discapacidad, adultos mayores e internos en recintos penitenciarios.
3. 4. Fortalecer las Juntas y Colegios Electorales.
3. 5. Impulsar acciones para mejorar la gestión y organización electoral.

## PILAR ESTRATÉGICO NO. 4

Contribución al fortalecimiento institucional de las organizaciones políticas

Promover el fortalecimiento del sistema de partidos, cooperando con los mismos para elevar la calidad en la formación política de dirigentes y afiliados, mejorando sus procesos de control interno e incrementando



## EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

los niveles de transparencia a través de la fiscalización de las finanzas de las organizaciones partidarias, precandidatos/as y candidatos/as a cargos de elección popular, así como procurando lograr mayor participación de la mujer en la actividad político-partidaria.

Objetivos estratégicos:

- 4.1. Supervisar de forma eficiente y eficaz las finanzas de las organizaciones políticas reconocidas por la JCE.
- 4.2. Apoyar el desarrollo de capacidades y habilidades para la gerencia interna de las organizaciones políticas.
- 4.3. Promover la formación en buenas prácticas de la militancia partidaria.

### **PILAR ESTRATÉGICO NO. 5**

Confianza institucional y sociedad participativa

Propiciar una relación de confianza con la ciudadanía respecto a los procesos electorales, a través del acompañamiento permanente y una participación efectiva en las diferentes fases que forman parte de estos. De igual manera, establecer una comunicación en ambas vías de forma adecuada y en tiempo oportuno con los distintos sectores de la sociedad, procurando incrementar los niveles de credibilidad de la institución ofreciendo servicios con mayor calidad y eficiencia.

Objetivos estratégicos:

- 5.1. Aumentar la confianza de la sociedad en los procesos electorales.
- 5.2. Difundir las informaciones de manera oportuna y transparente.

### **PILAR ESTRATÉGICO NO. 6**

Impulsar políticas de equidad e inclusión

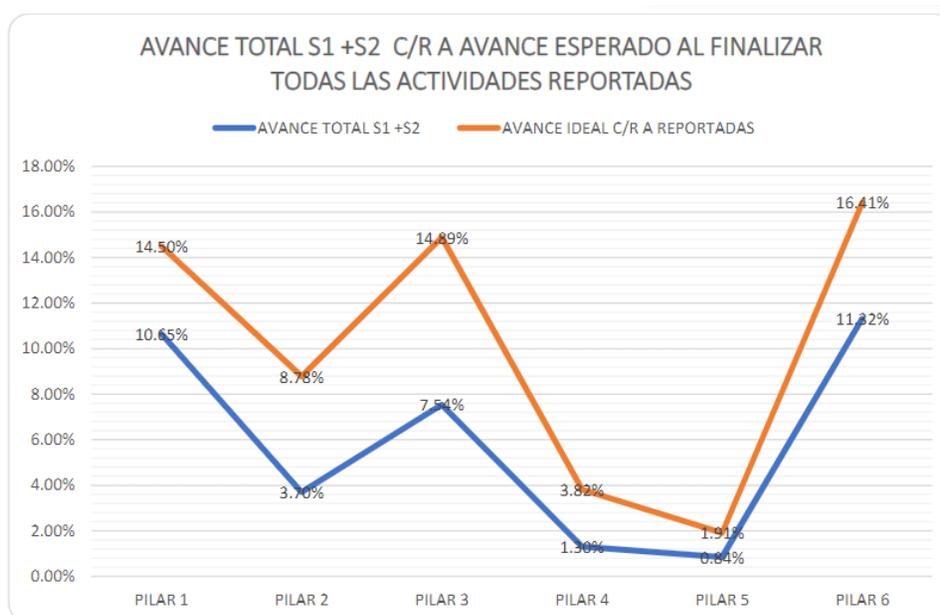
El objetivo general es ejercer la igualdad de oportunidades y propiciar la no discriminación en el quehacer de la Junta Central Electoral, garantizando el enfoque de derechos humanos en los servicios que ofrecemos a la ciudadanía, así como en la participación en los procesos políticos y electorales del país.

Objetivos estratégicos:

- 6.1. Transversalizar la equidad de género en los procesos normativos e institucionales.
- 6.2. Asegurar la participación equitativa de hombres y mujeres en los procesos electorales.
- 6.3. Transversalizar la inclusión (personas con discapacidad) en los procesos normativos e institucionales.
- 6.4. Promover la inclusión y la equidad de género en las Juntas y Colegios Electorales.
- 6.5. Mejorar el acceso e incentivar la participación de personas con discapacidad en los procesos electorales.

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

Los resultados se muestran en la siguiente gráfica:



Como expresa la imagen, en los dos semestres del Monitoreo y Evaluación del Plan estratégico institucional 2020-2024 de la JCE, se han reportado avances significativos, aunque no se ha llegado a lo esperado. Se mantiene un seguimiento para el próximo análisis que se estará procesando en el mes de mayo, el periodo de Octubre 2022-Marzo 2023.

\*En este periodo no solo se han actualizado y revisado los objetivos estratégicos asociados a la política de gestión integrada están siendo actualizados a raíz de las observaciones en la Fase 2 de la Auditoría externa a finales del mes de marzo.

Los objetivos operativos de cada una de las áreas/direcciones mantienen un formulario completamente renovado y con un enfoque Smart. El método SMART es un atajo para establecer objetivos claros, inteligentes y relevantes porque incluye todos los ingredientes necesarios para el éxito. Estos se describen en el otro acápite.

\*El seguimiento de las diferentes actividades asociadas al cumplimiento de estos objetivos es realizado directamente por la Dirección de Planificación y Desarrollo, mediante la verificación de la eficacia de las acciones:

- para el abordaje de riesgos
- para el abordaje de oportunidades
- para el tratamiento de los hallazgos



EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

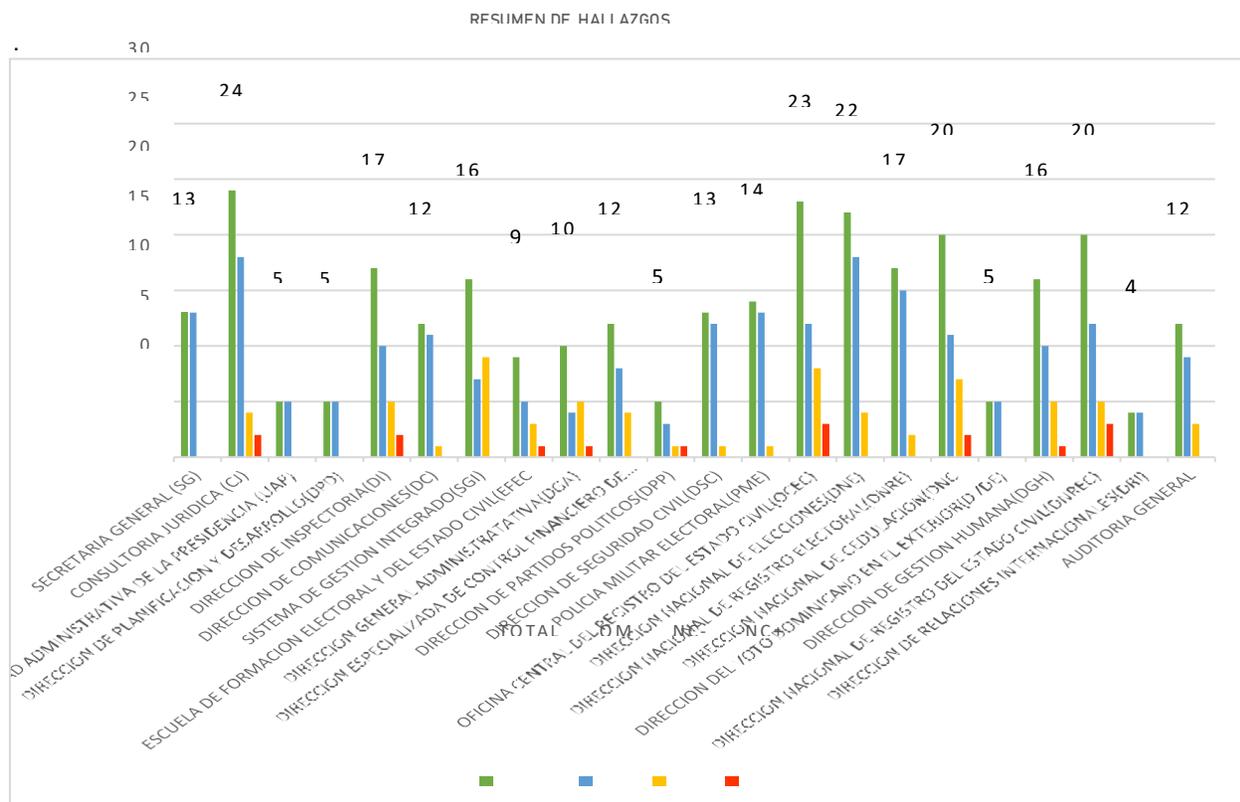
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

- para las salidas no conforme.

**3) 4. las no conformidades y acciones correctivas;**

En cuanto a los Hallazgos en base al estado de madurez del SGI realizados en esta oportunidad los mismos han surgido principalmente de auditorías Internas.

Durante este último periodo, los informes de No Conformidad están siendo tratados en tiempo y forma.





## EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

El desempeño de los procesos se mide con los objetivos e indicadores del sistema de gestión. Los servicios no conforme que salen de los procesos, se identifican y se da tratamiento. Esto lo tenemos evidenciado en el Formulario de SALIDAS NO CONFORMES, donde vislumbramos los requisitos para que nuestros productos salgan conformes.

### 7) 7. el desempeño de los proveedores externos;

La JCE mantiene el SGI en base al control que ejerce sobre los procesos y la mejora continua de la eficacia de los mismos.

Nos aseguramos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la institución de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a nuestros clientes.

Los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de nuestro SGI. Para ello realizamos una auditoria de verificación con requisitos particulares para cada proceso Tercerizado/contratista.

\*Se mantiene una evaluación de proveedores en desarrollo asociada al área de gestión administrativa.

F001 (PRO-DGA-005) Evaluación de Proveedores CRÍTICOS

F002 (PRO-DGA-005) Evaluación de Proveedores NO CRÍTICOS

### c) d. La adecuación de los recursos;

Se han identificado diversas necesidades de recursos en las distintas áreas que fueron proporcionados, de acuerdo con la incidencia sobre el SGI, sobre la Satisfacción del cliente y las posibilidades de la institución.

Asimismo, se ha implementado un plan de compras acorde a las necesidades actuales de la institución. Se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión integrado estén disponibles.

Por lo referido en las diferentes Direcciones los recursos asignados, en este último periodo, han generado un impacto positivo, para poder alcanzar con mayor eficiencia los objetivos trazados de los cuales cabe destacar los recursos tecnológicos, personal capacitado e infraestructura, aprovechando las oportunidades de desarrollo y buen funcionamiento en el servicio brindado.

Desde la Dirección de Partidos Políticos, de cara a cumplir con el reforzamiento al SGI actual y la continuidad del negocio, se está en trámite de operar en conjunto con la Dirección Nacional de Informática, el programa aplicación de cara a los servicios para las organizaciones políticas y al ciudadano particular en general. Que de por si deseen generar cualquier tipo de solicitud sobre su estatus de afiliación o desafiliación política ante los organismos políticos reconocidos. A su vez, se trabajan con la Comisión de Tecnología institucional correspondiente a:

A. Proyecto de creación de plataforma para las organizaciones políticas usuarios y ciudadanía en general;

B. Proyecto de automatización de procesos de solicitud y seguimiento;

 <b>JCE</b> <i>Junta Central Electoral</i>		<b>EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

C. Proyecto de creación de plataforma de registro de afiliados;

D. Proyecto para creación de procesos orientados a los partidos políticos.

Dirección Gestión Humana, dentro de su primer informe de auditoría ha contemplado la adquisición de nuevos sistemas de información que faciliten el flujo de trabajo dentro de la Dirección. A la fecha está en proceso de compra la adquisición de un Sistema ERP (Planificación de Recursos Empresariales).

Además, se encuentra en proceso la asesoría y adecuación de un sistema moderno de archivos que permita eficientizar los servicios internos y externos relacionados con las solicitudes de información contenida en los expedientes de los recursos humanos.

DECFPAMP A los fines de apoyar el proceso de Fiscalización de los partidos, agrupaciones y movimientos políticos, las JCE está en el proceso de implementación de un ERP que permita la centralización de la información financiera de los mismos. De igual forma, trabaja en mejoras a la plataforma digital de fiscalización de candidatos(as) a cargo de elección popular, para que los mismos realicen sus reportes económicos en la precampaña y campaña electoral.

#### **d)e. la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;**

La institución ha abordado los riesgos estableciendo un nivel de riesgo en base a impacto y a la probabilidad de ocurrencia, así como la medición del riesgo residual en el caso de haberse tomado acciones de mejora.

Para la realización del Análisis de Riesgo se identifican los procesos, sus activos, las causas y efectos, así como, también, los controles actuales existentes y futuros que deban tratarse.

Asimismo, deberá ser revisado mínimamente con cada revisión por la dirección y retroalimentado permanentemente por cambios en el contexto en cualquiera de sus factores, por ejemplo:

- No conformidades de auditorías internas como externas.
- Cambios en los procesos.
- Nuevas regulaciones.
- Sugerencias del Subcomité de Gestión de Riesgos.

En este periodo, se ha establecido un nuevo formulario de abordaje de riesgos que mantiene la integración de los cuatro estándares a ser certificados.

#### **e) . las oportunidades de mejora.**

Se han identificado diversas necesidades de recursos en los distintos sectores que fueron proporcionados, de acuerdo con la incidencia sobre el SGI, sobre la Satisfacción del cliente y las posibilidades de la Organización.

Se advierte un sistema en permanente desarrollo, tendiendo a la mejora continua y al control de los procesos. Un sistema, en el cual se observa un gran esfuerzo por parte de todos los integrantes de la organización.



## EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

Esta dirección encuentra a la empresa adaptándose a los nuevos paradigmas, con confianza en las herramientas principales con las que cuenta, con basta capacidad de Gestión y un alto compromiso con el cambio en toda la organización.

Algunos ejemplos de oportunidades de mejora abordadas son:

- Dirección Nacional de Informática: Se han creado políticas relativas a la seguridad de la información e infraestructura tecnológicas.
- PME: Consideramos la identificación del personal militar (carnetización) como una de las más importantes OM, porque nos evitará fugas de seguridad. Realizaremos la solicitud correspondiente.
- Dirección de Partidos Políticos: en esta parte, desde el formulario de no conformidades y acciones correctivas, se ha procedido a desglosar y delimitar el proceso de reconocimiento corrigiendo así la situación, a su vez, lo mismo llevamos a cabo con la delimitación de los tipos de asambleas para su mejor comprensión. Se han definido roles más activos y directos a los responsables y aprovechando la oportunidad de mejora desde el aval tecnológico que nos aportaría la Comisión de cara a reforzar el SGI actual.
- Dirección Nacional de Registro Electoral: desde el mes de octubre, se ha eliminado la necesidad de rechazar las solicitudes de cédula cuando la foto está incorrecta, actualmente se realiza un proceso de recaptura en la misma solicitud, ahorrando tiempo a los ciudadanos; también, en coordinación con las direcciones de Registro Civil, Cedulación e informática, se ha logrado eliminar el OC-07, facilitando el proceso de las cancelaciones por fallecimiento. Por otro lado, seguimos solicitando mejoras en los sistemas informáticos de la dirección a los fines de facilitar la medición y realización de nuestras funciones.
- Dirección Gestión Humana: La Dirección, como resultado de las auditorías internas, con relación al proceso PRO-DGH-003 Desarrollo del Personal, ha elaborado la encuesta de satisfacción de actividades de capacitación dirigidas tanto al personal que ha recibido capacitación, así como a los superiores inmediatos de este personal, con el objetivo de medir si dichas capacitaciones recibidas han sido eficaces y oportuna y si han mejorado el desempeño de los empleados en el ámbito laboral. Aún se tiene pendiente la realización de informes relacionados con la aplicación de dichas encuestas. Asimismo, como oportunidad de mejora detectada en auditoría interna, ha sido actualizado el Manual de Inducción Institucional, el cual se encuentra pendiente de aprobación por parte del Pleno JCE.
- Dirección Relaciones Institucionales: Las 4 oportunidades de mejoras identificadas en la última auditoría interna realizada a la dirección se referían al marco documental, las mismas fueron acogidas y aplicadas. A su vez, el departamento ha empezado a someter las encuestas de manera digital utilizando la herramienta office Forms como mejora
- Dirección de Inspectoría: la Dirección ha asumido la responsabilidad de implementar y poner en práctica las oportunidades de mejora a los fines de lograr un progreso continuo. Se ha desarrollado una serie de protocolos a los fines de mejorar la calidad del trabajo que realizamos, así también, gracias al apoyo del Pleno, se ha logrado la creación de distintas Unidades de trabajo, que han mejorado muchos aspectos relevantes con el desempeño de los inspectores, tales como protocolo de elaboración de informes, protocolo de solicitud de rutas, protocolo de continuidad de los trabajos, etc. Se ha creado la Comisión de corrección de informes, a los fines de unificar criterios y evitar retrasos por devolución de expedientes. También, se han creado nuevas herramientas que permiten un mejor control de la interacción con el ciudadano, como la carta compromiso donde el ciudadano se compromete a depositar o aportar, en un tiempo establecido, toda la documentación requerida a los fines de completar su expediente. En la misma línea se creó el formulario de recepción de documentos, que procura hacer constar la fecha en que el ciudadano se presenta a hacer depósito o aportar lo requerido. La implementación de estas mejoras ha contribuido a un desempeño más eficiente por parte de esta dirección.
- Dirección Nacional Cedulación: las oportunidades de mejoras han sido descritas en el abordaje de



EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

oportunidades y las mismas están recibiendo el tratamiento correspondiente.

- DECFPAMP: de las 4 oportunidades de mejora identificadas en el formulario FO06 (PRO-SGI-002-DECFPAMP) ABORDAJE de OPORTUNIDADES, 1 ha sido aprovechada y 3 debieron reagendar las fechas compromisos para su aprovechamiento.
- Dirección de Planificación y Desarrollo: en su informe de auditoría se han identificado algunas oportunidades de mejora tales como: la readecuación de los requisitos legales, los cuales se aceptó y modificó la recomendación, entre otras oportunidades de mejora que se encuentran evidenciadas en el formulario de No Conformidades y Acciones Correctivas.

**k) los procedimientos y recursos que se pueden utilizar en la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGI;**

Se ha propuesto un esquema completo de Comité de Sistema de Gestión Integrado que contemple, a su vez, los siguientes Subcomités.

- Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio.
- Administración de Datos, Privacidad y Analítica.
- Gestión de Riesgos
- Gestión de Proyectos y Cambios.

En el ámbito de Gobierno de Datos se ha propuesto designar un Delegado de Protección de Datos (en siglas, DPO) para impulsar, velar y responder por la privacidad y una correcta gestión de la gobernanza de los datos Junta Central Electoral.

Estos Subcomité ya han sesionado y adquirido una dinámica de comunicación entre las partes para el seguimiento de los temas según sus funciones.

		EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

#### n) Revisión de la Política del SGI,

Se ha revisado la Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI), (POL-SGI-01)02 con fecha 06 de Marzo del 2023 considerando que la misma es:

- a) apropiada al propósito y contexto de la institución y apoya su dirección estratégica;
- b) proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos del SGI;
- c) incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión integrado.

Asimismo, ha sido comunicada por diferentes medios, está disponible y se mantiene como información documentada.

#### SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**Las salidas de la revisión por la dirección incluirán las decisiones y acciones relacionadas con:**

- a) las oportunidades de mejora;

Acciones	Acuerdos	Responsables
<b>Oportunidad de Mejora</b>	Fortalecer el análisis de factores externos y partes interesadas a fin de que estas herramientas se mantengan activas y vigentes para el seguimiento del cumplimiento de objetivos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Direcciones del Comité Sistema Gestión Integrado.
	Reforzar el tratamiento de no conformidades y capacitaciones al personal interno	Dirección de Planificación y Desarrollo
	Difundir al exterior los beneficios que representa tener los procesos electorales certificados con estas 4 normas.	Pleno, Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Comunicaciones
	Extender las políticas de genero a las capacitaciones y conformación de grupos a trabajar con miras a las elecciones.  Otros asuntos: La celebración de los 100 años de la institución, y en el marco la organización de la Cumbre de Calidad, el de las mujeres políticas y participación	Dirección Nacional de Elecciones, Dirección Nacional de Informática, Dirección de Planificación y Desarrollo



EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

	internacional del Presidente con conferencias alusivas a la importancia y beneficios de estar certificados.	
--	---	--

b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión integrado;

Acciones	Acuerdos	Responsables
<b>Cualquier necesidad de cambio en el SGI</b>	Definir como se realizará la Divulgación de los resultados electorales de manera externa	Pleno, Dirección Informática, Dirección Comunicaciones

c) las necesidades de recursos.

Acciones	Acuerdos	Responsables
<b>Necesidades de Recursos</b>	Capacitar al personal para que apoye en la revisión y actualización de los procesos.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Escuela Nacional de Formación Electoral y del Registro civil.
	Implementar medios seguros y electrónicos que faciliten el uso de las herramientas del SGI.	Dirección Informática, Dirección de Planificación y Desarrollo.

d) actualización del análisis del impacto en el negocio, la evaluación de riesgos, las estrategias y soluciones y los planes de continuidad del negocio

No amerita en esta revisión; se mantienen los escenarios identificados en el Plan de Continuidad de Negocio.

e) modificación de los procedimientos y controles para responder a cuestiones internas o externas que puedan afectar al SGI;

Acciones	Acuerdos	Responsables
<b>Modificación de los procedimientos y controles para responder a cuestiones internas o externas que</b>	Unificar la manera de recibir las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos	Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Comunicaciones, Dirección Acceso a la información
	Unificar y crear protocolo del como subir información a la página web	Dirección Planificación y Desarrollo, Dirección Comunicaciones,



EXTRACTO ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/03/2024	01	15/03/2024	1 de 20

<b>puedan afectar al SGI;</b>	institucional	Dirección Acceso a la información, Dirección de Informática
-------------------------------	---------------	---

f) la forma en que se debe medir la eficacia de los controles.

<b>Acciones</b>	<b>Acuerdos</b>	<b>Responsables</b>
Implementar escala de medición de efectividad de controles	Escala CMMI para los controles de riesgos	Gestión de Calidad
Auditoría Internas	Se realizó una evaluación en todas las Direcciones y seguimiento de No Conformidades de auditorías anteriores.	Gestión de Calidad