

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 1 de 56

Año: 2026

FECHA de Realización de la RXD: 27/03/2026

Extracto de ACTA de REVISIÓN N.º: 01/2026

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, Adjunto se acompañará de la lista de asistencia y convocados.

OBJETIVO

Asegurar que el Sistema de Gestión Integrado de la Junta Central Electoral es idóneo, adecuado y eficaz, para satisfacer en forma continua los requisitos de nuestros clientes, nuestras partes interesadas y cumplimentar ampliamente, los requisitos legales y Reglamentarios, creando este documento específico para la Norma ISO/TS 54001:2019 y los propios 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. Los procedimientos y recursos que se puedan utilizar en la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGI.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 2 de 56

- H. Revisión de la Política del SGI,
- I. Revisión de las políticas particulares del SGI.

Desarrollo de la Reunión:

En el marco de la quinta Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado (SGI), inicia con las palabras de bienvenida a cargo de la señora Tahiry Genao, integrante del equipo del Sistema de Gestión Integrado, quien ofreció las palabras de bienvenida, en las que expresó:

Muy buenos días a todos y todas. Iniciamos la quinta reunión de la Revisión por la Dirección 2026 de la Junta Central Electoral.

Saludamos de manera especial al Magistrado Presidente, doctor Román Andrés Jáquez Liranzo; al secretario general; a los distinguidos directores, directoras, representantes de áreas, al equipo del Sistema de Gestión Integrado y a todos los colaboradores presentes.

Todos los aquí presentes compartimos un compromiso firme con la mejora continua del Sistema de Gestión Integrado de la Junta Central Electoral.

Este espacio representa una oportunidad estratégica para reflexionar sobre nuestro desempeño, identificar retos y potenciar las oportunidades que fortalecen nuestra gestión.

Los animamos a participar activamente, tomar notas de los temas abordados y mantenerse atentos a las responsabilidades que nos corresponden dentro del SGI.

El Magistrado Presidente, Román Andrés Jáquez Liranzo, toma la palabra.

El Magistrado Presidente, doctor Román Andrés Jáquez Liranzo, inició su intervención saludando a los presentes, incluyendo al secretario general, directores, directoras, al equipo del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y a los enlaces responsables de apoyar la implementación de las normas ISO dentro de la institución.

Durante sus palabras, destacó que la adopción de las normas ISO no ha sido un proceso aislado, sino el resultado de una visión estratégica impulsada por el Pleno desde el año 2020, la cual hoy se encuentra plenamente consolidada como una realidad institucional que, según expresó, “llegó para quedarse, sin retorno, como debe ser”.

En ese sentido, resaltó el impacto positivo que ha tenido el Sistema de Gestión Integrado en la Junta Central Electoral, señalando que ha contribuido significativamente al

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 3 de 56

fortalecimiento de la confianza, la legitimidad y la institucionalidad de la organización. Asimismo, informó que, como parte del compromiso con la transparencia, el Pleno ha aprobado avanzar en la implementación de la norma antisoborno, la cual se encuentra en proceso de desarrollo, destacando que esta iniciativa reforzará los valores de integridad tanto a lo interno como en la relación con los actores externos.

El Magistrado también hizo referencia a los hitos institucionales recientes, indicando que, en el año 2023, con motivo del centenario de la Junta Central Electoral, se alcanzaron importantes logros, entre ellos la obtención de las certificaciones en las cuatro normas ISO. Señaló que este avance fue el resultado de un proceso de trabajo arduo y sostenido, que consolidó a la institución como un referente en materia de gestión basada en estándares internacionales.

Asimismo, explicó que el mes de abril representa un período de alta relevancia para la institución, ya que coincide con múltiples eventos institucionales de gran impacto, entre ellos el aniversario institucional, el inicio del proceso de cedulação masiva y las auditorías de recertificación de las normas ISO. En este contexto, destacó que existe una coincidencia operativa importante entre la ejecución del proyecto de la nueva cédula y el proceso de auditoría externa, lo cual representa un desafío significativo para la institución.

En relación con el proyecto de la nueva cédula, explicó que su ejecución ha requerido altos niveles de transparencia y rigurosidad técnica, lo que se evidenció en el proceso de licitación internacional, el cual recibió más de quinientas preguntas por parte de los oferentes, extendiendo los plazos inicialmente previstos. Como resultado, la firma del contrato se concretó en el mes de octubre, lo que a su vez impactó el cronograma de implementación, trasladando el inicio operativo para el mes de abril. En este sentido, enfatizó que la certificación en las normas ISO constituye un elemento clave para la viabilidad del proyecto de la cédula digital, ya que aspectos como la firma digital, la interoperabilidad y las funcionalidades tecnológicas avanzadas dependen directamente del cumplimiento de estos estándares. Indicó que, sin estas certificaciones, la institución no podría avanzar hacia un modelo de cédula digital moderna, limitándose a soluciones tradicionales.

El Magistrado también señaló que, pese a los intentos realizados para ajustar las fechas de auditoría, no fue posible modificar el calendario establecido por los organismos certificadores, lo que implica que la institución deberá enfrentar simultáneamente ambos procesos: la ejecución del proyecto de cedulação y la auditoría de recertificación.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 4 de 56

Ante este escenario, hizo un llamado a la conciencia institucional, destacando que la Junta Central Electoral enfrenta un doble desafío que requiere el compromiso de todos los colaboradores. Enfatizó que, mientras algunas áreas estarán directamente involucradas en el proceso de cedulaación. Otras trabajaran en la recertificación y la norma antisoborno, la cual se encuentra en proceso de desarrollo, destacando que esta iniciativa reforzará los valores de integridad tanto a lo interno como en la relación con los actores externos.

De igual manera, reiteró que la Revisión por la Dirección no debe ser vista únicamente como un requisito de cumplimiento, sino como una oportunidad para evaluar de manera objetiva el estado actual del sistema y definir el rumbo estratégico de la institución.

Asimismo, recordó que la organización se encuentra en un nuevo ciclo de certificación, destacando la importancia de la próxima auditoría externa, la cual será realizada por el organismo certificador, en un contexto particularmente exigente debido a la simultaneidad de los proyectos institucionales en curso.

En este contexto, subrayó que obtener las certificaciones ha requerido esfuerzo, disciplina y compromiso, pero que su sostenimiento exige aún mayor constancia, rigor y sentido de propósito. Indicó que estas certificaciones no representan un reconocimiento simbólico, sino que constituyen uno de los pilares fundamentales de la gestión institucional, alineados con estándares internacionales de calidad, transparencia y eficiencia.

Finalmente, exhortó a todos los directores y responsables de áreas a asumir con seriedad los compromisos que se deriven de la reunión, indicando que cada uno debe liderar sus equipos como parte de este proceso, asegurando que las acciones acordadas sean ejecutadas de manera oportuna.

Concluyó reiterando la confianza del Pleno en el equipo institucional, destacando que la Junta Central Electoral ha demostrado históricamente su capacidad para enfrentar retos complejos sin interrumpir sus operaciones, por lo que manifestó su seguridad de que la institución logrará tanto la ejecución exitosa del proyecto de cedulaación como la recertificación de las normas ISO.

Se concede la palabra a la ingeniera Ana Margarita Gómez Pontón, Subdirectora encargada de la Unidad del Sistema de Gestión Integrado, quien procede a abordar los puntos establecidos en la agenda del día.

La Ing. Ana Margarita Gómez Pontón, toma la palabra.

La ingeniera inicia su intervención agradeciendo y saludando cordialmente a todos los

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 5 de 56

presentes, iniciando por el Mag. Presidente Román Andrés Jáquez Liranzo, los directores, directoras, representantes, enlaces y equipo del SGI. Expresa que es un honor participar en esta quinta Revisión por la Dirección, destacando que este espacio constituye un mecanismo clave para evaluar de manera integral el desempeño del Sistema de Gestión Integrado (SGI), así como para reafirmar el compromiso institucional con la mejora continua.

Explica que la institución da cumplimiento a este requisito a través del proceso SGI-005, el cual permite a la alta dirección conformada por el presidente y los directores de las distintas áreas a conocer de manera integral el desempeño de los procesos institucionales, tanto a nivel general como específico.

En ese sentido, resalta que se recibió el 100% de los requerimientos enviados a las áreas, a través de formularios remitidos por correo electrónico, en los cuales se solicitaba información sobre variaciones en el contexto, indicadores y mejoras implementadas en los procesos.

Indica que todo lo tratado en esta reunión será documentado en un acta, la cual será enviada en un plazo máximo de cinco días laborables. En dicha acta quedarán establecidos los compromisos asumidos, incluyendo responsables y fechas de cumplimiento. Asimismo, señala que los participantes cuentan con un material de apoyo (brochure) que incluye la agenda y un espacio para anotaciones, exhortándolos a utilizarlo para registrar inquietudes, comentarios y compromisos.

A) Estado de las acciones de revisiones previas

Iniciando con el primer punto de la agenda, correspondiente al estado de las acciones derivadas de revisiones por la dirección previas, presentamos los resultados de la revisión realizada en el año 2025.

A continuación, procederemos a dar lectura a los acuerdos pendientes.

La ingeniera informa que, de los 24 acuerdos establecidos en la revisión por la dirección del año 2025, uno fue descartado, quedando un total de 23 acuerdos. De estos:

- **17 acuerdos fueron cumplidos (74%).**
- **3 acuerdos permanecen pendientes (13%).**

Señala que algunos de estos pendientes no cuentan con fecha de compromiso definida.

 <i>Junta Central Electoral</i>		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 6 de 56

Destaca particularmente un acuerdo relacionado con la elaboración de un protocolo para la publicación de información en la página web institucional, el cual lleva tres años en seguimiento. Conforme a la normativa, cuando un acuerdo supera dos años sin cierre, pasa a considerarse un riesgo institucional.

Indica que este tema será abordado dentro de la matriz de riesgos, y que ya existe una propuesta de solución elaborada por la unidad, la cual será presentada a la alta dirección. Además, se ha realizado un levantamiento de la página web con el objetivo de identificar responsables de contenidos desactualizados y fortalecer el seguimiento.

Asimismo, menciona otro acuerdo en proceso relacionado con evidencias de seguridad de la información, el cual se está trabajando junto a la Dirección Nacional de Informática, con la meta de concluirlo antes del 3 de abril.

Destacó: debemos reevaluar, si creen que deben ser realizadas desde otra área, y las nuevas fechas de compromisos, esto será establecidos en los acuerdos del acta de esta reunión.

A continuación, procederemos a dar lectura a los acuerdos pendientes.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 7 de 56

Acciones	Acuerdos	Responsables	Fecha Compromiso
De las Revisiones Anteriores	1. Elaborar el Protocolo de Cómo Subir Información A La Página Web Institucional	DC, DNI, DAI	Pendiente a Fecha
	2. Rediseño de los procesos de la DNI e inclusión de los procesos para cumplir con los requisitos de compras.	USGI-DNI-DGA / Licitaciones	Cerrado
	3. Alinear estas políticas con el plan estratégico 2025-2028	Pleno JCE, USGI, DPD	Cerrado
	4. Documentar protocolo para trabajo remoto	DNI, DGH	Cerrado
Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGCN	5. Se unificarán los proyectos de Sostenibilidad y cuidado de medio ambiente de Administrativo y el SGI	USGI, DGA, DINFRA	Cerrado
Grado de logros de los objetivos	6. Completar los Documentos necesarios para las evidencias del SOA	DNI	En curso esto va en un 82.4%
	7. Retomar el Proyecto de digitalización de los Buzones de Sugerencias	DAI DNC DNREC	Cerrado
	8. Encuesta de Satisfacción antes que se acabe el primer semestre del 2025 (junio 30)	DAI	Cerrado
	9. Reforzamiento en los indicadores con las siguientes direcciones	OCEC, DVDE, DNI	Cerrado
Desempeño de procesos y conformidad de los productos y servicios	10. Medición de tiempo que se responden las quejas, reclamos o preguntas en la Satisfacción al cliente, desde portal, redes sociales.	DAI, DC	Pendiente a Fecha
Resultados de auditorías, las No Conformidades y acciones correctivas.	11. Revisar las salidas no conforme	Todas las Áreas	Cerrado
Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	12. Realizar el Tratamiento de los hallazgos	Todas las Áreas	Cerrado
Oportunidades de mejora	13. Crear una Comisión para el análisis de las Oportunidades.	USGI	Cerrado
Información procedente del análisis del impacto en el negocio y la evaluación de riesgos	14. Tratamiento de las oportunidades de mejora y obs de la Auditoría Externa.	Todas las Áreas	Cerrado
Los procedimientos y recursos que se puedan utilizar en la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGI	15. Acoger lo planteado por el director de Seguridad Civil, de realizar la próxima Prueba de continuidad y Simulacros, sin avisar el día, solo el mes.	DSC / USGI	Cerrado /
	-	-	-
Resultados de la evaluación de riesgo y el estado del plan de tratamiento de riesgo	16. Realizar un cronograma de trabajo para tratar los 64 Riesgos que no tienen tratamiento aún. (11%)	USGI / Todas las Áreas	EN CURSO 20/05/2025
Revisión de la Política y los Objetivos del SGI y las políticas particulares del SGI.	17. Sensibilización de Política y Objetivos incluyendo la del impacto ambiental, DGH propone se realice a través de un video.	DGH/ USGI / DC	Cerrado 30/07/2025
Resultados de la evaluación de la documentación y las capacidades para la continuidad	18. Envío de respuesta de los documentos presentados en el CSGI	Todas las Áreas	Cerrado 9/5/2025
Riesgos y Cuestiones no abordadas en evaluaciones previas	19. Compartir cronograma de planificación para el cambio de la cedula a los ciudadanos	DNC	Cerrado 2/05/2025
	20. Informe por DGH de las actividades y responsabilidades de cada área	DGH	No se realiza 30/05/2025
	21. Realizar campaña de amor a la junta y por todo lo de la junta	DGH / USGI / DC	30/07/2025
Cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas	22. Nota en los pliegos de licitaciones, referente a las necesidades de las certificaciones	LICITACIONES	Solicitar evidencia 20/5/2025
	23. Contemplar incluir como parte interesada a INDOTEL	DNI, USGI	Cerrado 20/05/2025
	24. Envío del NDA, aprobado por Dirección General Administrativa, para verificación	CONSULTORIA JURIDICA	Cerrado

De este punto sale el primer acuerdo que es:

“La USGI hará una sugerencia a los responsables de la página web de un control para mitigar este acuerdo que ya se convierte en un nuevo riesgo *Elaborar el Protocolo de Cómo Subir*

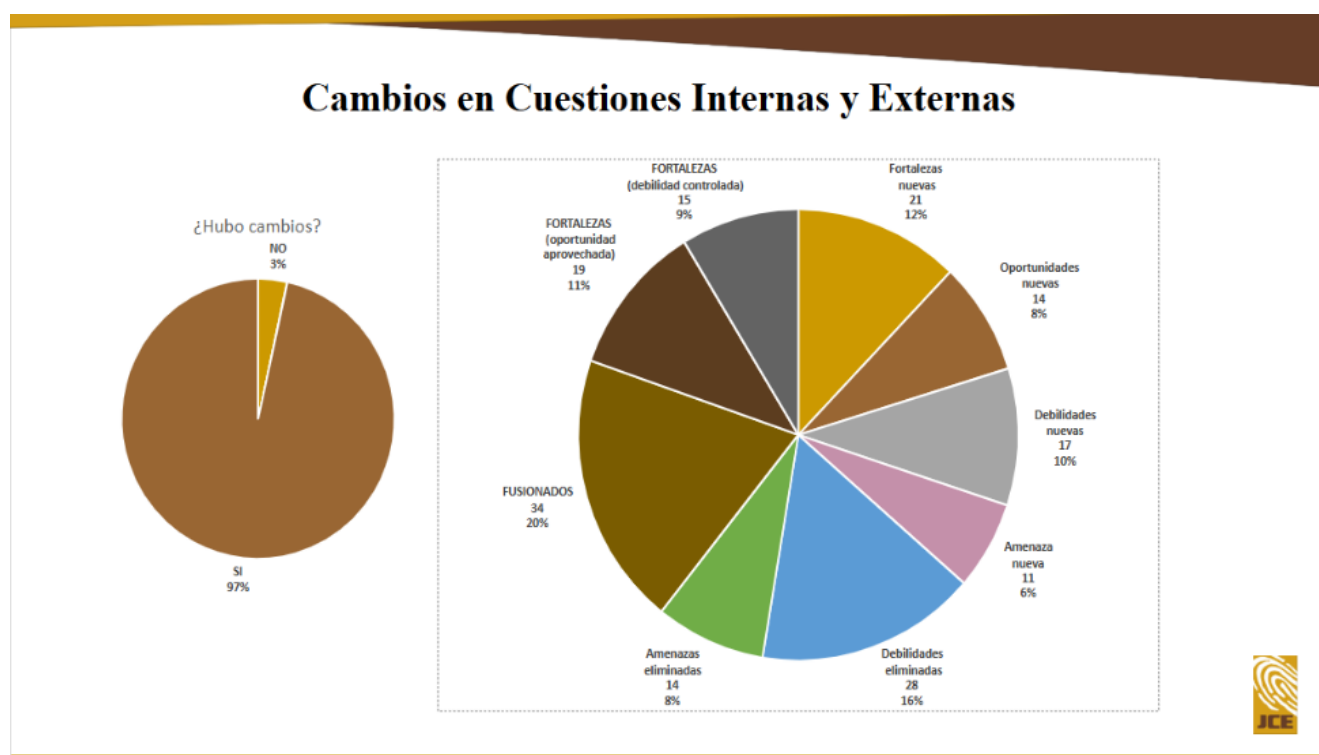
“Este documento impreso es una copia NO controlada”

FO02 (PRO-SGI-005)04

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 8 de 56

Información A La Página Web Institucional”.

B) Cambios en cuestiones externas e internas pertinentes al SGI



Para esta quinta Revisión por la Dirección, se logró una participación del 100% de las direcciones, quienes reportaron sus respectivos cambios en las condiciones del contexto.

Del análisis consolidado de las 27 áreas del SGI, se evidenció que el 97% de las áreas reportaron modificaciones en su análisis FODA, mientras que solo una no presentó cambios.

En cuanto a los resultados de la gestión del análisis FODA, se observa que el 67 % corresponde a debilidades eliminadas y el 33% a amenazas eliminadas, lo cual sucedió debido a que fueron debidamente tratadas a través de la matriz de riesgos y evaluadas en la Comisión de Riesgos, donde se determinó su correcta gestión, otras se fusionaron con los riesgos institucionales, eliminadas por duplicidad entre áreas. Este comportamiento puede evidenciarse de manera más detallada en las matrices correspondientes, lo que refleja una adecuada gestión de los factores internos y externos identificados.

Asimismo, se identificaron nuevas entradas en el análisis de contexto, destacándose:

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 9 de 56

21 fortalezas nuevas (33%)

14 oportunidades nuevas (22%)

17 debilidades nuevas (27%)

11 amenazas nuevas (18%)

Estos resultados reflejan una actualización activa del análisis FODA y una visión más completa del entorno organizacional.

Adicionalmente, se registraron 34 elementos fusionados, evidenciando un proceso de depuración y consolidación del análisis.

Como resultado de la gestión, se observa que:

19 fortalezas corresponden a oportunidades aprovechadas (56%)

15 fortalezas provienen de debilidades controladas (44%)

Lo anterior demuestra un enfoque orientado a la mejora continua y al fortalecimiento institucional.

En conjunto, este análisis permite contar con una visión actualizada del contexto, facilitando la toma de decisiones y la planificación de acciones para mitigar riesgos y potenciar oportunidades.

C) Informaciones sobre el desempeño y eficacia del SGI, incluidas las tendencias relativas a:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:

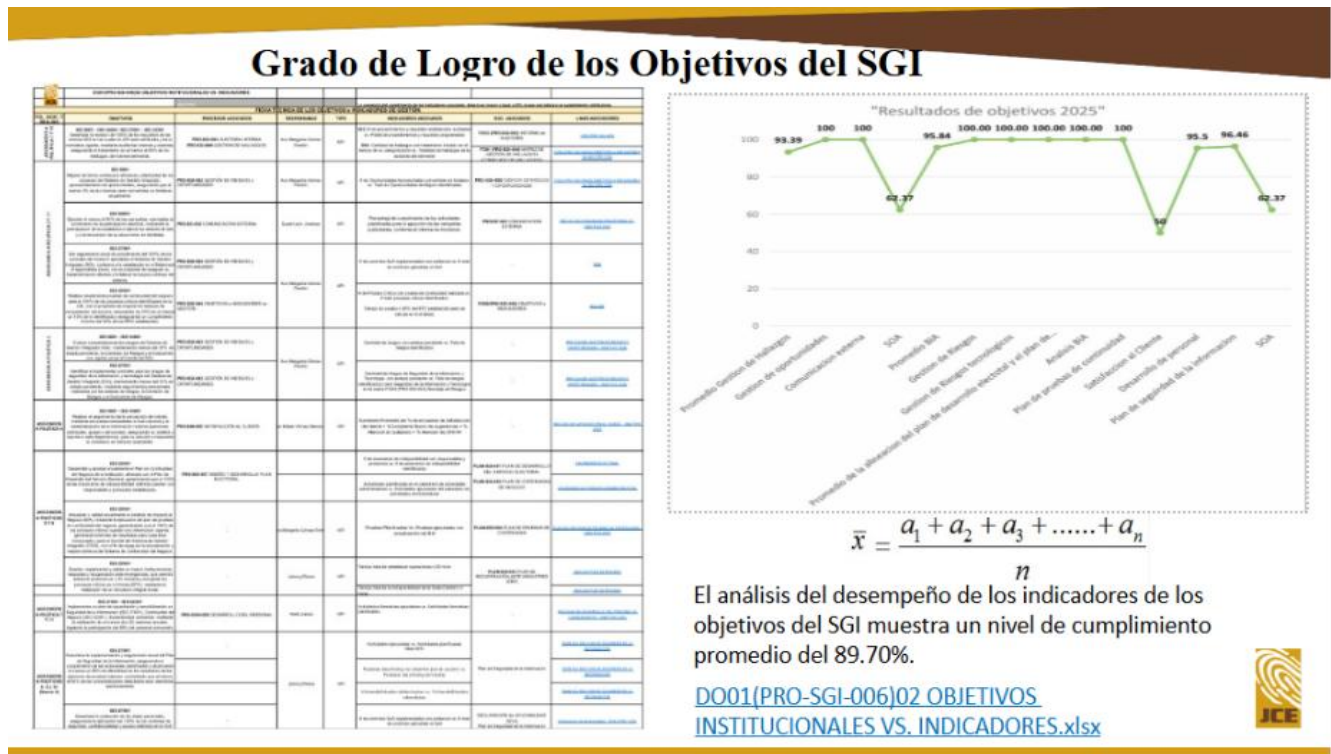
Por Luis Vílchez y Suedi León

Ver en anexo 2 y anexo 3

<https://jcedo.sharepoint.com/:p/s/MATRICES/IQD56V7Mznq4RZNuWyJ3qamJAXsBpK8Hku-ps4ZVPjfvB4o?e=AJMFN3>

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 10 de 56

2. Grado de logro de los objetivos del SGI



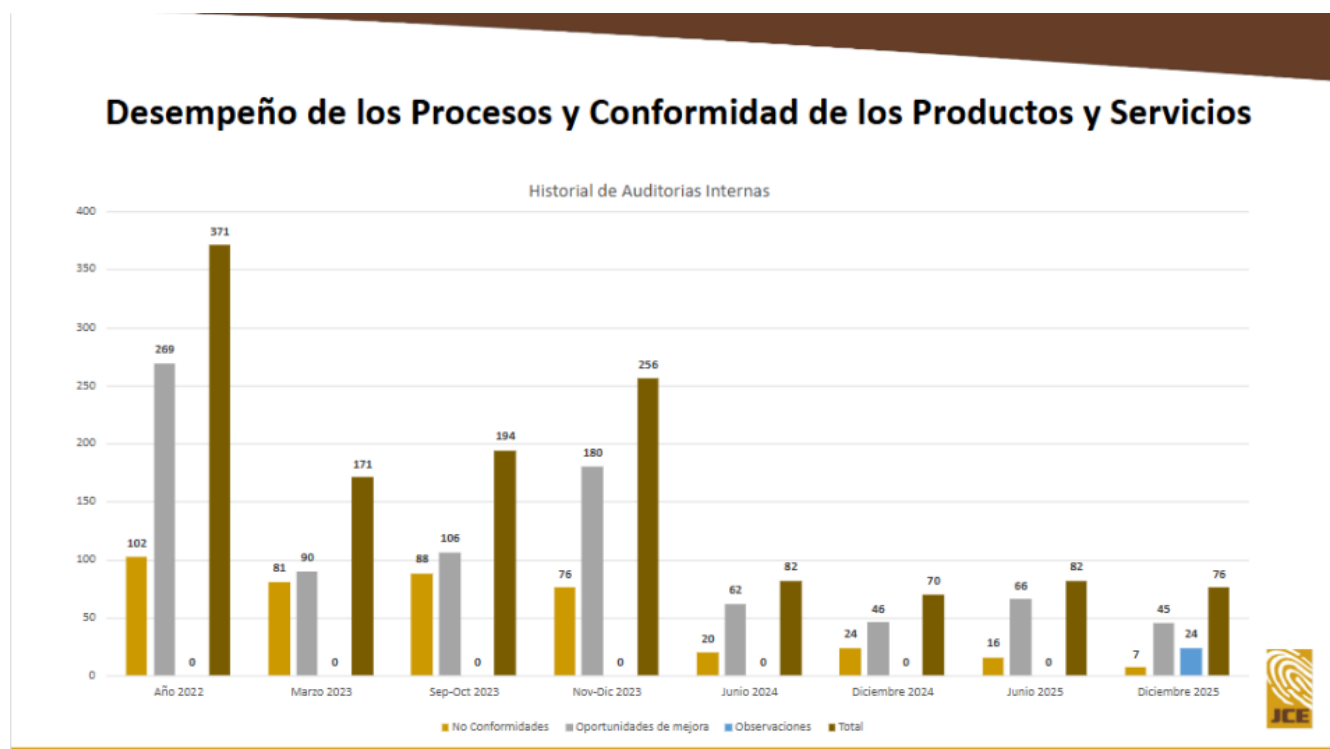
En este apartado se evidencia que los objetivos del SGI presentan un nivel de cumplimiento de 89.70%, superando la meta institucional establecida.

Actualmente, el sistema cuenta con 14 objetivos, los cuales han sido monitoreados mediante 19 indicadores. Estos indicadores se evalúan conforme a la periodicidad establecida (trimestral, semestral o anual), considerando para este análisis los resultados consolidados hasta diciembre de 2025, algunos de ellos con el indicador nuevo, creado a raíz del rediseño del objetivo a Smart, pero con datos del año mencionado.

Es importante destacar que este resultado se ha visto impactado por algunos indicadores clave, tales como el Plan de Seguridad de la Información, el Statement of Applicability (SOA) y el indicador de satisfacción al cliente, debido a que aún se encuentran en proceso de consolidación de evidencias.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 11 de 56

3. Desempeño de procesos y conformidad de productos y servicios



En términos generales, el Sistema de Gestión Integrado presenta un desempeño sólido, evidenciado en el cumplimiento de los objetivos en seguridad, calidad y continuidad.

La estandarización de los procesos ha permitido mantener la conformidad de los productos y servicios, consolidando resultados consistentes a nivel institucional.

No obstante, es importante destacar que el incumplimiento de acuerdos previos puede generar no conformidades a otras áreas, lo que pone en evidencia la necesidad de reforzar el compromiso de cada uno. El incumplimiento produce efectos en cadena en toda la organización.

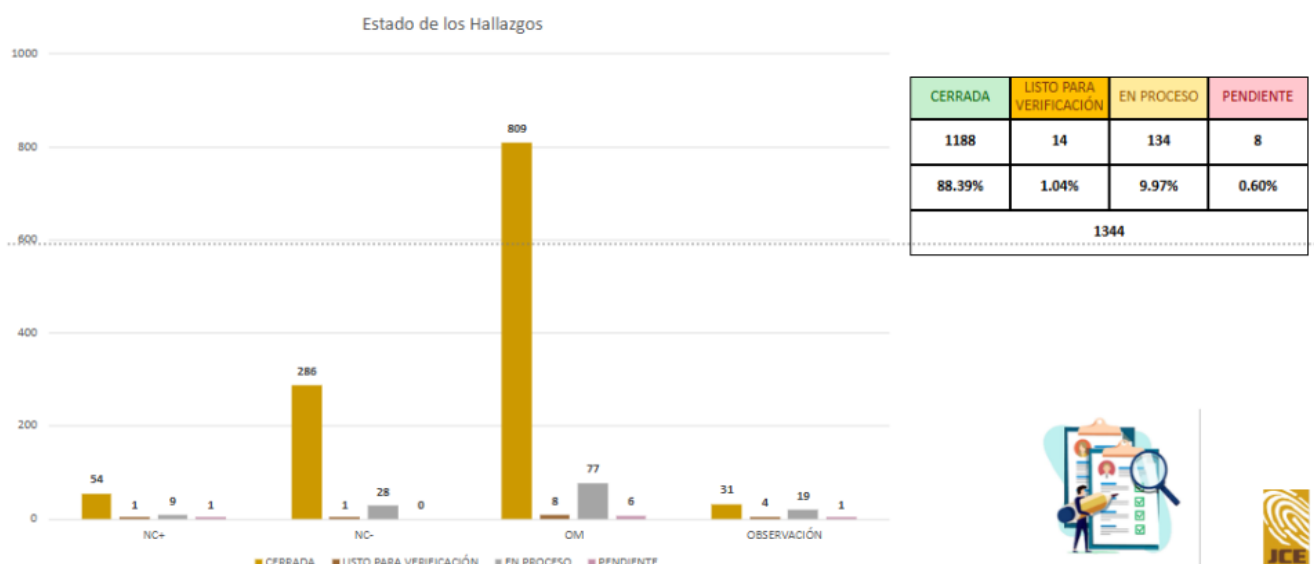
De igual forma, se observan avances relevantes en la reducción de hallazgos de auditoría, reflejando un proceso de mejora continua efectivo.

Estos resultados reafirman que vamos en la dirección correcta, pero también que el compromiso individual es clave para sostener y fortalecer el desempeño institucional.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 12 de 56

4. Las No conformidades, acciones correctivas y resultados de auditorías

Resultados de Auditorías, No Conformidades y Acciones Correctivas



A la fecha, considerando las auditorías internas y externas de seguimiento, se ha registrado un total de 1,344 hallazgos, distribuidos en 65 no conformidades mayores (1 pendiente por iniciar y vencida, 9 en proceso y 1 en verificación), 315 no conformidades menores (28 en proceso y 1 en verificación), 900 oportunidades de mejora (2 pendientes por iniciar, 80 en proceso y 4 en verificación) y 55 observaciones (20 en proceso), lo que evidencia que 1,341 hallazgos han sido tratados, representando un 99% de avance en su gestión. Es importante recordar que estos deben atenderse dentro de los plazos establecidos (10 días para NC+, 20 días para NC- y 4 meses para oportunidades de mejora y observaciones). Actualmente, la DNI presenta 1 no conformidad mayor vencida y la Inspectoría 2 oportunidades de mejora fuera de plazo, las cuales, de no ser tratadas antes de la auditoría externa, podrían escalar de categoría y afectar la recertificación del sistema.

5. Los resultados de seguimiento y medición

"Este documento impreso es una copia NO controlada"

FO02 (PRO-SGI-005)04

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 14 de 56

7. El desempeño de los proveedores externos

La directora Bilbania toma la palabra:

Ver en anexo 4

<https://jcedo.sharepoint.com/:p/s/MATRICES/IQCdudtLf3e9SZCqLr2nFQmGAZBlpIWIBOSb0Ia3SxRfyM0?e=00TePA>

Por Bilbania Batista, Directora DGA

D) Adecuación de los recursos

Ver en anexo 5

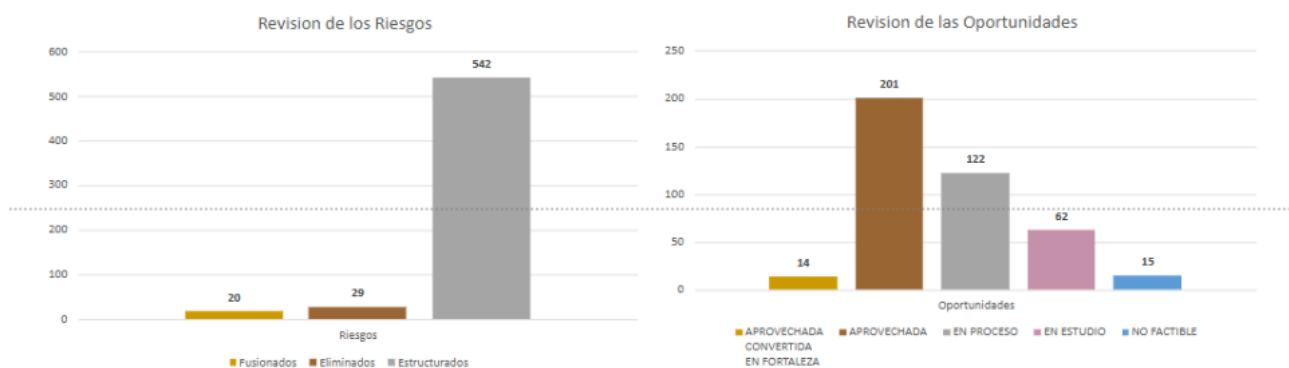
[Presentación revisión por la Dirección marzo 2025 - enero 2026.pptx](#)

Por Ariel Liranzo, Director DGH

E) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

La subdirectora, encargada del SGI, Ana Margarita Gómez Pontón, continúa con la palabra.

Eficacia de Acciones Tomadas para Abordar Riesgos y Oportunidades



En el último análisis de Riesgo, realizado en MARZO del 2026, por la comisión conformada para esta tarea en la pasada revisión por la dirección, y presentado al subcomité de riesgos de la JCE, se realizó un análisis detallado de los 636 RIESGOS identificados. De estos, 225

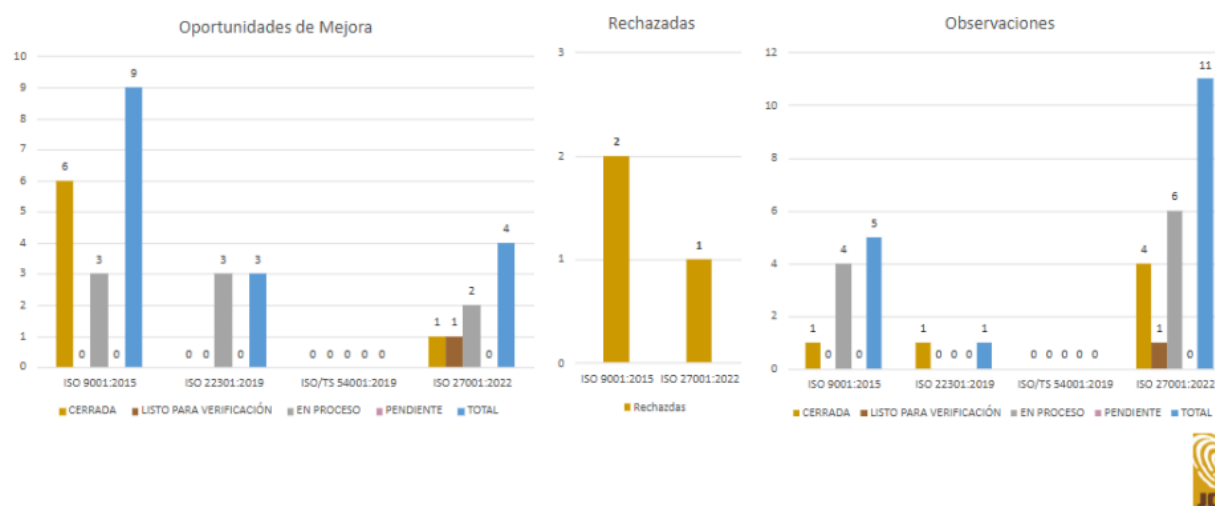
 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 15 de 56

fueron ajustados para alinearlos mejor con el contexto actual, mientras que 20 riesgos fueron fusionados debido a su similitud, lo que permite optimizar la gestión de estos y 29 eliminados y guardados como evidencia de su correcto tratamiento en la carpeta para estos fines de cada área. Asimismo, 542 riesgos se mantuvieron estables ya que están bien estructurados y están siendo gestionados eficazmente para su control, lo que refleja una respuesta adecuada a los riesgos identificados y una mejora en la capacidad de mitigación. Además, se incluyeron mejoras para efficientizar su tratamiento e identificación.

Referente a las oportunidades, las cuales son 414, 201 han sido aprovechadas y 14 de ellas convertidas en fortaleza, 122 están en proceso y 62 están en estudio. Dentro de este análisis se evidencio que hay 15 no factibles, por lo cual se recomendó a las áreas que validaran dicho estatus, para proceder a eliminarlas de la matriz.

F) Las oportunidades de mejora

Oportunidades de Mejora y Observaciones Detectadas en las Auditoras Externas



Durante las auditorías externas se identificaron:

- **16 Oportunidades de Mejora**
- **17 Observaciones**

Todas fueron distribuidas a las áreas responsables e incorporadas en sus matrices de seguimiento.

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 16 de 56

Como resultado:

- 5 han sido cerradas
- 3 oportunidades de mejora fueron rechazadas con justificación técnica
- El resto continúa en proceso

Las oportunidades rechazadas corresponden a:

1. Inclusión de entradas y salidas en los procedimientos (no obligatorio y de alto impacto operativo).
2. Especialización de auditores por norma (limitaciones de personal).
3. Fortalecimiento de gestión de configuraciones (ya cubierto por mecanismos existentes en DNI).

Estas decisiones fueron debidamente documentadas, garantizando un enfoque técnico, proporcional y alineado a la realidad institucional.

G) Los procedimientos y recursos que se pueden utilizar en la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGI.

Los Procedimientos y Recursos que se puedan utilizar en la Organización Para Mejorar el Desempeño y la Eficacia del SGI

TABLA DE ALCANCE DE PROCESOS CLAVES Y DE APOYO CON SUS CORRESPONDIENTES SUBPROCESOS

Alcance de procesos Proceso clave y subprocesos	9001	54001	27001	22301	Alcance organizacional	Alcance Geográfico
01. Logística Electoral						
Impresión Padrón Electoral (PRO-DNI-027)	Si	Si	Si	Si	DNI	Sede Central CIE
02. Fiscalización de Financiamiento						
Distribución y entrega de la contribución económica del estado para los Partidos, agrupaciones y movimientos políticos (PRO-DECFPAMP-001)	Si	Si	Si	Si	DECFPAMP	Sede Central
Evaluación de la Información Financiera presentada por los Entes Políticos con reconocimiento electoral (PRO-DECFPAMP-002)	Si	Si	Si	Si	DECFPAMP	Sede Central
Alcance de Procesos Estratégicos (SGI)						
Diseño y Desarrollo del Plan Electoral (PRO-SGI-007)	Si	Si	Si	Si	SGI	Sede Central
Gestión de Cambios (PRO-SGI-008)	Si	Si	Si	Si	SGI	Sede Central

[01. Tabla ALCANCE de Normas ISO de la JCE v2025-6.pdf](#)



Teniendo en cuenta observación de las Auditorías Externas, se realizaron acciones

“Este documento impreso es una copia NO controlada”

FO02 (PRO-SGI-005)04

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 17 de 56

orientadas a fortalecer la eficacia y el alcance del Sistema de Gestión Integrado, optimizando tanto los procedimientos internos como los recursos disponibles. Entre las principales iniciativas destacadas se encuentran:

- Inclusión de los procesos estratégicos del Diseño y Desarrollo del Plan Electoral y el proceso de Gestión de Cambio.
- Actualización del alcance en 22301 del PRO-DNI-027 procesos Impresión Padrón Electoral, el cual se colocó también que se realiza en la sede del paraíso.

Sin embargo, aunque el PRO-DNI-029, Digitalización, Escaneo y Transmisión de resultados y el PRO-DNI-044 Sistema de cómputo electoral en la Junta Electoral, no están en el alcance de la 22301, tienen plan de contingencia y el mismo esta descrito en los procesos, sugerimos que se pueda incluir dichos procesos en el Alcance para las elecciones venideras. Al igual que a la actividad que se realizan desde la Unidad de sanciones administrativas, electorales y medidas cautelares.

Estas acciones reflejan un compromiso con la mejora continua, ampliando la cobertura del SGI y fortaleciendo sus capacidades para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 27001 e ISO 22301. Con sus actualizaciones.

En resumen:

- Inclusión del proceso PRO-DNI-027, en norma 22301,
- Exclusión del PRO-DECFPAMP-003,
- Inclusión de los procesos del SGI, PRO-SGI-007 y PRO-SGI-008

H) Revisión de la Política del SGI

I) Revisión de la Política Particulares del SGI

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 18 de 56

Revisión de los Objetivos del SGI

[FINAL 2026 DEFINITIVO POLITICAS SGI 13.03.2026.pdf](#)



Como acción debido a un hallazgo anterior en 2 normas diferentes, respecto a los objetivos institucionales, presentamos los nuevos objetivos con metodología SMART, los cuales fueron compartidos y mostrados a todos los presentes en el comité del SGI, para su conocimiento y aprobación. En ese sentido informamos que desde el lunes 7, estaremos por sus áreas realizando una brigada de colocación, que incluirá una pequeña y concisa sensibilización, con los cambios de estos, para asegurarnos que el personal los vio y sabe que son nuevos.

Como pueden ver son 14 objetivos, todos fueron rediseñados y se estarán midiendo con 18 indicadores que fueron creados para estos fines y que se alimentaran de los datos de procesos afines a los mismos.

Salidas de la REVISIÓN por la DIRECCIÓN

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

A) Oportunidades de mejora

Las identificadas fueron abordadas, sin embargo 3 fueron rechazadas las cuales son las siguientes:

1. Inclusión de entradas y salidas en los procedimientos (no obligatorio y de alto impacto
"Este documento impreso es una copia NO controlada"

FO02 (PRO-SGI-005)04

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 19 de 56

operativo).

2. Especialización de auditores por norma (limitaciones de personal).
3. Fortalecimiento de gestión de configuraciones (ya cubierto por mecanismos existentes en DNI).

B) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad

Se llegaron a unos acuerdos, de medir de forma diferente la satisfacción del cliente, cuestión que permita conocer de mejor manera las necesidades, quejas y reclamos más rápidamente.

C) Las necesidades de recursos;

Referente al personal, necesario, se están realizando los reclutamientos de manera externa para el personal a ser usado en cedulación, desde la Dirección de Gestión Humana y las compras de manera organizada desde la dirección General Administrativa, así mismo se está realizando las capacitaciones de la realización de los POA de las áreas, para tener más claridad de los recursos requeridos.

G. La forma en que se debe medir la eficacia de los controles.

Al rediseñarse cada objetivo con la metodología SMART, tal como se muestra en el apartado N Y O, se rediseño la manera en cómo se mediría y se crearon indicadores específicos como lo muestra el apartado 3-C y como se medirán de forma general en 2-C.

Lectura de acuerdos de la reunión

Previo al cierre de la jornada, se procedió a la lectura de los acuerdos alcanzados durante el desarrollo de la Quinta Revisión por la Dirección, los cuales fueron recopilados a lo largo de la sesión conforme a los temas abordados en la agenda. A continuación, se presenta el detalle de los acuerdos derivados de esta reunión:

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

Acciones	Acuerdos	Responsables	Fecha Compromiso
De las Revisiones Anteriores	1. Sugerencia de cómo abordar el riesgo de los responsables de la página Web, para ejecutar después que se asigne responsable	USGI realiza sugerencia. A trabajar con quien el Presidente designe	15/05/2026

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 20 de 56

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGCN	-	-	-
Grado de logros de los objetivos	2.Actualización de los documentos para las evidencias del SOA	DNI USGI	06/04/2026
	3.Revisar procesos con indicadores trimestrales para su actualización	Todas las áreas / USGI	08/04/2026
	4.Realizar sugerencia de medida de satisfacción al cliente incluyendo el Centro de contacto y parte de DGH	USGI	30/07/2026
Desempeño de procesos y conformidad de los productos y servicios	-	-	-
Resultados de auditorías, las No Conformidades y acciones correctivas,	5.Realizar el Tratamiento de los hallazgos pendientes	DNI DI	26/05/2025
Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	-	-	-
Oportunidades de mejora	-	-	-
Información procedente del análisis del impacto en el negocio y la evaluación de riesgos	6.Envío de listado critico de parte de DGA, DF, y AG	DGA DF AG	31/03/2026
	7. Completar datos de la matriz BIA	USGI DNI Otras áreas	30/03/2026
Los procedimientos y recursos que se puedan utilizar en la organización para mejorar el desempeño y la eficacia del SGI	8.Incluir los procesos PRO-DNI-029 y PRO-DNI-044 al alcance 22301y lo de la USAEMC para el plan de desarrollo electoral 54001	USGI DNI USAEMC	30/07/2026
Resultados de la evaluación de riesgo y el estado del plan de tratamiento de riesgo	9.Trabajar los 70 Riesgos pendientes que no tienen tratamiento aún. (11%)	USGI / Todas las Áreas	30/07/2026
Revisión de la Política y los	10. Brigada de Sensibilización de los nuevos Objetivos SGI incluyendo la	USGI	10/04/2026

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 21 de 56

Objetivos del SGI y las políticas particulares del SGI.	Política		
Resultados de la evaluación de la documentación y las capacidades para la continuidad	-	-	-
Riesgos y Cuestiones no abordadas en evaluaciones previas	11. Iniciar el tratamiento al riesgo de indisponibilidad de equipos de quemado láser para reemplazo inmediato, así como la ausencia de un protocolo de contingencia definido ante posibles fallos.	DNC	09/04/2026
	12. Realizar campaña de amor a la junta y por todo lo de la junta	DGH USGI DC	30/08/2026
Cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas	-	-	-

Aprobado por:

Dr. Román Andrés Jáquez Liranzo

Magistrado Presidente

Realizada por:

Ing. Ana Margarita Gómez Pontón

Subdirectora - Encargada del Sistema de Gestión Integrado

Relatores:

Angelina Valentín Díaz, Carmen Julia Pérez

 <i>Junta Central Electoral</i>		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 22 de 56

Anexos

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 23 de 56

ANEXO 2.

CONSOLIDADO DE LO TRABAJADO EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE CLIENTES EN EL 2025

JUNIO 2025

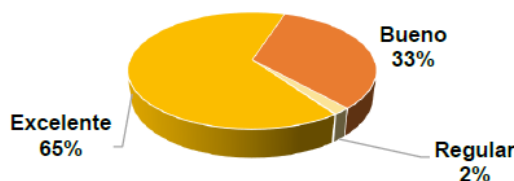
Ciudadanos que solicitan servicios en los siguientes centros de servicio del lunes 23 al viernes 27 de junio del 2025, en horario de 8 a.m. a 4 p.m.

- Occidental Mall,
- Sambil,
- Galería 360,
- Bella Vista Mall,
- Plaza Central,
- UASD.

Esta encuesta se realizó conforme a lo planificado, teniendo un total de 2,979 ciudadanos entrevistados.

La encuesta ha sido realizada dirigida al cliente externo, por 11 colaboradores, 1 líder de proyecto, 2 supervisores y 1 técnico. Teniendo como resultado 2,979 ciudadanos encuestados, superando la encuesta anterior realizada en septiembre 2024 con un total de 2,326. Esto refleja un incremento de un 21.9%. Nuestros colaboradores se acercaban a los ciudadanos luego de recibir el servicio por parte de nuestra institución y se le solicitaba su participación en la encuesta, siendo la misma voluntaria.

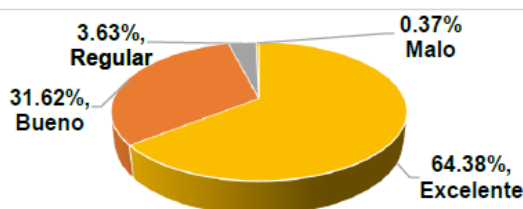
¿Cómo calificaría el servicio recibido?		
Excelente	1,930	64.79%
Bueno	989	33.20%
Regular	57	1.91%
Malo	3	0.10%
Total	2,979	100.00%



El 98% de los ciudadanos encuestados encontraron que el servicio recibido fue bueno y excelente, demostrando su conformidad con los tiempos y la forma de entrega. Esto corresponde a un incremento de un 4% de manera positiva de como la ciudadanía percibe el servicio brindado por nuestra institución.

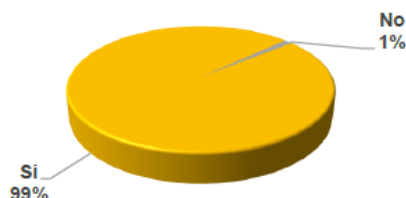
		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 24 de 56

¿Cómo evaluaría el tiempo de espera del servicio?	
Excelente	1,918
Bueno	942
Regular	108
Malo	11
Total	2,979



El 96% de los ciudadanos encuestados encontraron el tiempo de espera para ser atendidos entre bueno y excelente, cumpliendo así con los tiempos de entrega de sus documentos, con la calidad y la seguridad de que la información es la real y verídica. Corresponde a un aumento positivo de la satisfacción de un 5% en comparación a la encuesta anterior.

¿La información recibida solucionó su problema?	
Si	2,944
No	35
Total	2,979



El 99% de los ciudadanos encuestados recibieron el servicio o las informaciones requeridas por parte de nuestra institución.

En el marco de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, hemos culminado el análisis de la encuesta de satisfacción correspondiente a noviembre de 2025, obteniendo un índice de 97.6%.

Este resultado constituye una evidencia objetiva del nivel de desempeño de nuestros procesos y de la percepción de los ciudadanos respecto al servicio brindado por esta institución. El indicador ha sido calculado mediante la metodología de promedio ponderado de los siguientes criterios clave, alineados con nuestros objetivos de calidad:

- Calificación del servicio recibido.
- Tiempo de espera del servicio.
- Recepción y trato durante el servicio.

Este indicador del 97.6% no solo ratifica la conformidad de nuestros servicios con los requisitos establecidos, sino que también sirve como un insumo crítico para nuestro proceso de mejora continua. Los datos obtenidos serán integrados en la revisión por la dirección para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, identificar oportunidades de mejora y asegurar que nuestra institución mantenga su enfoque en aumentar la satisfacción del ciudadano.

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 25 de 56

NOVIEMBRE 2025

Ciudadanos que solicitan servicios en los siguientes centros de servicio:

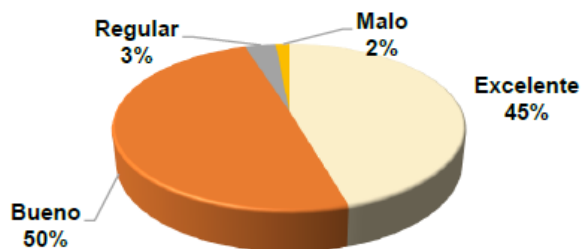
- Junta del Distrito
- Coral Mall
- Mega Centro
- Quinta Circunscripción Buena Vista
- 4ta. Circunscripción, Centro de Servicios Extranjería/ Cédula.

Del lunes 24 al viernes 28 de noviembre del 2025, en horario de 8 a.m. a 4 p.m.

La encuesta ha sido realizada dirigida al cliente externo, por 12 colaboradores, 1 líder de proyecto, 2 supervisores y 1 técnico. Teniendo como resultado 3,355 ciudadanos encuestados, superando la encuesta anterior realizada en junio 2025 con un total de 2,279. Esto refleja un incremento de un 11.21%. Nuestros colaboradores se acercaban a los ciudadanos luego de recibir el servicio por parte de nuestra institución y se le solicitaba su participación en la encuesta, siendo la misma voluntaria.

Esta encuesta se realizó conforme a lo planificado, teniendo un total de 3,355 ciudadanos entrevistados.

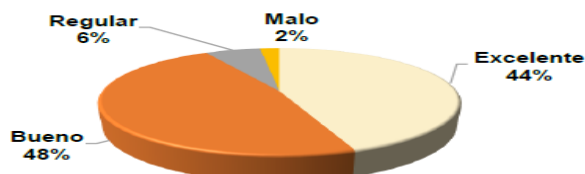
¿Cómo calificaría el servicio recibido?	
Excelente	1,526
Bueno	1,664
Regular	114
Malo	51
Total	3,355



El 95% de los ciudadanos encuestados encontraron que el servicio recibido fue bueno y excelente, demostrando su conformidad con los tiempos y la forma de entrega. Esto refleja de manera positiva como la ciudadanía percibe el servicio brindado por nuestra institución.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 26 de 56

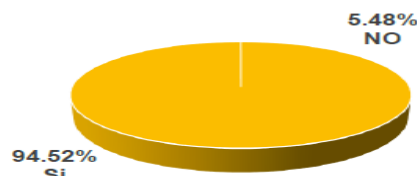
¿Cómo evaluaría el tiempo de espera del servicio?	
Excelente	1,487
Bueno	1,597
Regular	201
Malo	70
Total	3,355



El 92% de los ciudadanos encuestados encontraron el tiempo de espera para ser atendidos entre bueno y excelente, cumpliendo así con los tiempos de entrega de sus documentos, con la calidad y la seguridad de que la información es la real y verídica.

El 95% de los ciudadanos encuestados recibieron el servicio o las informaciones requeridas por parte de nuestra institución.

¿La información recibida solucionó su problema?	
Si	3,171
No	184
Total	3,355



Resumen noviembre 2025

Como parte de nuestro compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y en cumplimiento con el requisito de monitoreo de la satisfacción del cliente (Cláusula 9.1.2), informamos que la encuesta realizada en noviembre de 2025 arrojó un índice de satisfacción del 94%. Este indicador representa una evidencia objetiva de la eficacia de nuestros procesos y del nivel de cumplimiento de los requisitos de servicio percibidos por la ciudadanía. Para la determinación de este resultado, se aplicó una metodología basada en el promedio de las variables críticas para nuestra operación:

- Calificación del servicio recibido.
- Tiempo de espera del servicio.
- Calidad en la recepción del servicio.

Este resultado del 94% confirma la madurez de nuestra gestión actual y proporciona insumos fundamentales para nuestro proceso de mejora continua. La institución utilizará estos datos como base para el análisis de riesgos y oportunidades, permitiéndonos realizar las acciones correctivas o preventivas necesarias para elevar nuestros estándares y asegurar la sostenibilidad de la calidad en la prestación de nuestros servicios.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 27 de 56

Resumen Satisfacción 2025

Durante el ejercicio fiscal 2025, la institución ha mantenido un compromiso inquebrantable con la mejora continua y la satisfacción de la ciudadanía. En cumplimiento con la cláusula 9.1.2 de la norma ISO 9001:2015, se han ejecutado ciclos de medición del desempeño, cuyos resultados constituyen la evidencia objetiva necesaria para la toma de decisiones estratégicas.

Nota: La metodología aplicada consistió en el cálculo del promedio de los criterios de calificación del servicio, tiempo de espera y recepción/trato al usuario.

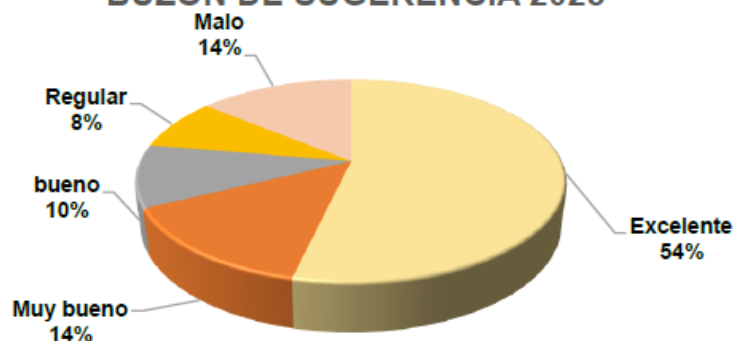
Como resultado de nuestro compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, hemos alcanzado un índice de satisfacción del 95.83%. Este indicador, obtenido a través del monitoreo y medición de la percepción del cliente (requisito clave de las normas ISO 9001, 54001, 27001, 22301), valida la eficacia de nuestros procesos actuales. Lejos de ser solo una meta alcanzada, tomamos este dato como una evidencia sólida para impulsar nuestras acciones de mejora continua, asegurando que nuestro servicio no solo cumpla con los requisitos, sino que supere constantemente las expectativas de nuestras partes interesadas.

El índice de satisfacción demuestra la eficacia de las acciones implementadas sobre nuestros procesos operativos. Este comportamiento permite concluir lo siguiente:

- **Eficacia de los Procesos:** Los resultados ratifican que los controles establecidos garantizan la conformidad del servicio conforme a los requisitos institucionales.
- **Gestión Basada en Evidencia:** La información recolectada ha sido integrada en la revisión por la dirección, facilitando la identificación de riesgos, oportunidades y áreas de mejora.
- **Enfoque en el Ciudadano:** La institución ha logrado elevar la percepción de calidad, transformando los hallazgos en insumos críticos para la actualización de nuestras políticas de servicio.

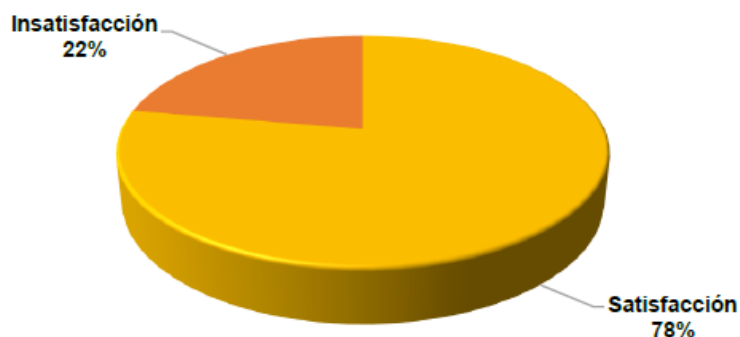
		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 28 de 56

CONSOLIDADO VALORACION SERVICIO BUZÓN DE SUGERENCIA 2025



Excelente	1525.00	53.66%
Muy bueno	399.40	14.05%
bueno	284.20	10.00%
Regular	234.80	8.26%
Malo	398.80	14.03%
total	2842.20	100.00%

CONSOLIDADO VALORACION SATISFACCION BUZÓN DE SUGERENCIA 2025



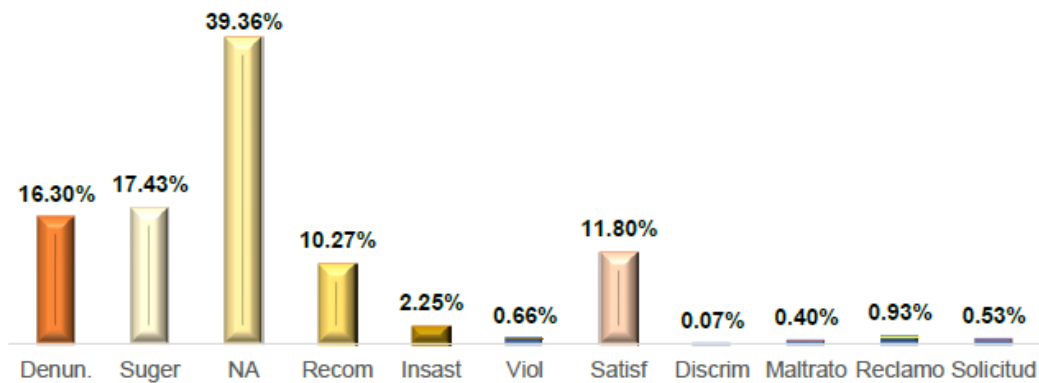
Satisfacción	2208.60	77.71%
Insatisfacción	633.60	22.29%
total	2842.20	100.00%

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 29 de 56

REPORTE BUZON SUGERENCIA CONSOLIDADO 2025 POR TIPO DE COMENTARIO

Denuncias	246	16.30%
Sugerencias	263	17.43%
NA	594	39.36%
Recomendaciones	155	10.27%
Insatisfacción	34	2.25%
Viol	10	0.66%
Satisfacción	178	11.80%
Discrimación	1	0.07%
Maltrato	6	0.40%
Reclamo	14	0.93%
Solicitud	8	0.53%
	1509	100.00%

REPORTE BUZÓN SUGERENCIA CONSOLIDADO AL 2025



 <i>Junta Central Electoral</i>		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 30 de 56

ANEXO 3.



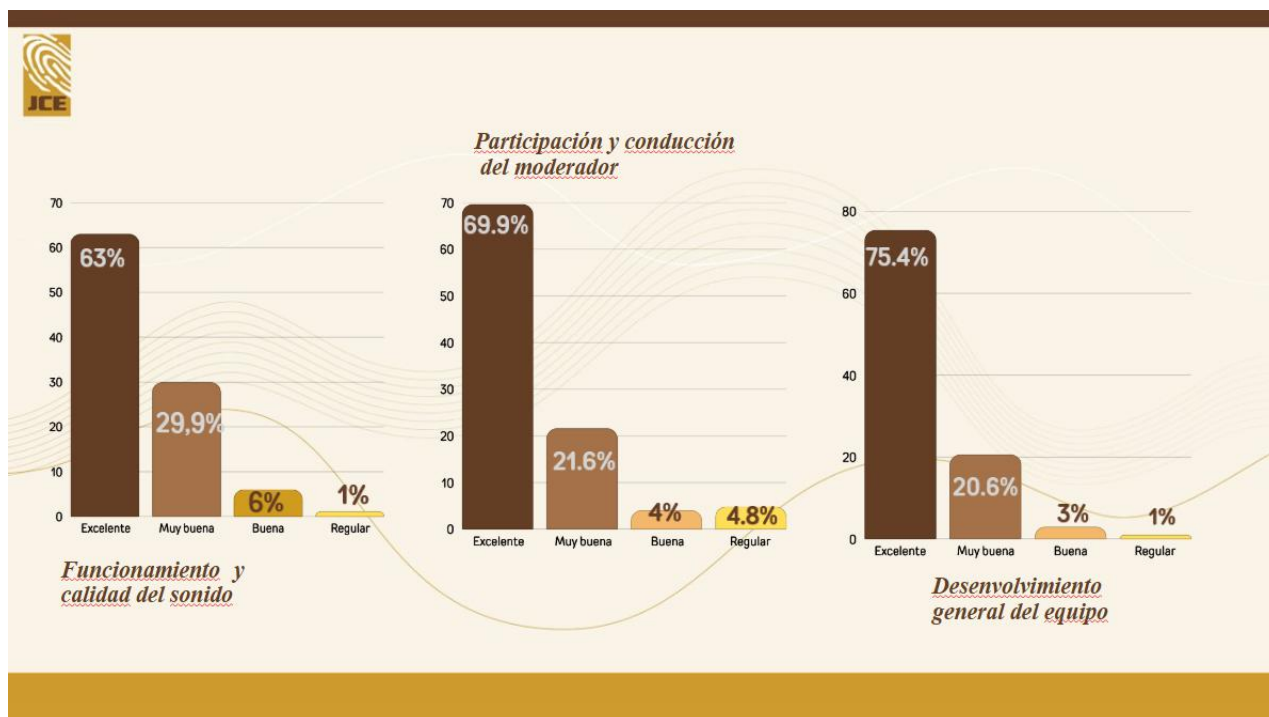
		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 31 de 56

Encuesta de satisfacción Juntas Electorales en las conformaciones de Juntas Electorales

La Dirección de Comunicaciones elaboró una encuesta de satisfacción distribuida a los secretarios de las 162 Juntas Electorales en las cuales tuvimos presencia, con el objetivo de valorar la realización del trabajo y el comportamiento del equipo humano y técnico de esta dirección.



- El tamaño de la muestra: 162 encuestados, contestaron 127, representa el 78.39% de los secretarios de las Juntas Electorales.
- Se realizó a través de la aplicación Microsoft Forms.
- Se elaboró un cuestionario de cuatro preguntas, tres cuantitativas y una cualitativa.



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 32 de 56

Observaciones, sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio.

Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.
No hay necesidad observaciones, pues nos sentimos muy satisfechos con el montaje de la actividad

Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.
Excelente servicio

Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.
Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.

No hay sugerencias, en vista de que realizaron un trabajo excelente y con calidad.

En lo que concierne al personal que me toco a mi debo destacar que fueron muy eficiente, comprometidos con dar un excelente servicio, sobre todo muy amables

Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.

N/A

Excelente equipo, muy profesionales y puntuales

Sin comentario. Todo excelente.

Todo quedó perfecto, pero no está demás seguir innovándose y siempre estar acorde con los tiempos

Sin comentario. Todo excelente.

El personal de comunicaciones es muy empático y respetuoso, con buen desenvolvimiento en su rol. Siempre se mantuvo en conexión con nosotros.

Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.

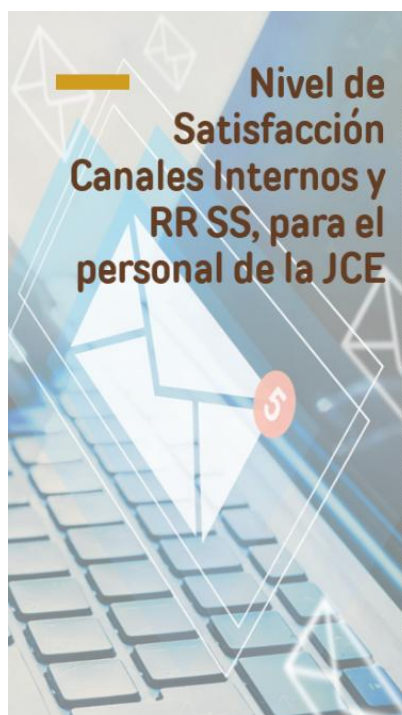
Sin comentario. Todo excelente.

A mi entender, se manejaron excelente.

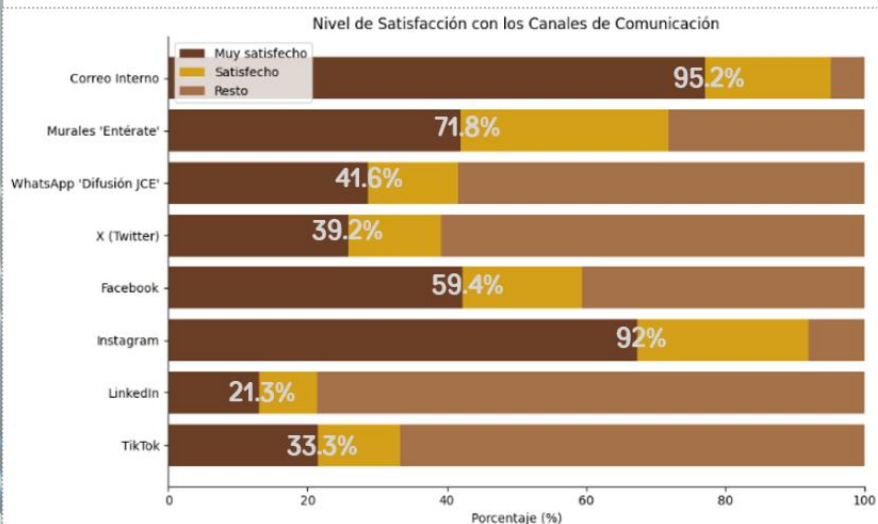
Sin comentario. Todo excelente.

Sin comentario. Todo excelente.

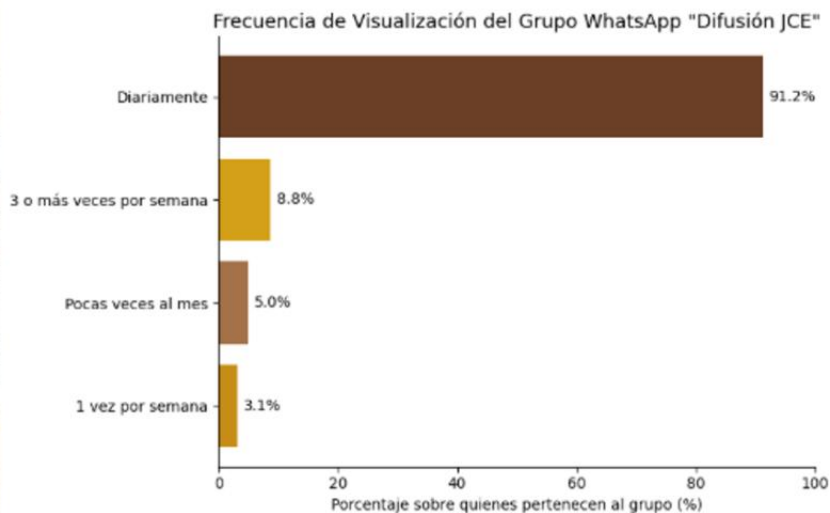
Fue de gran ayuda la implementación de este servicio por lo que sugerimos seguir adelante con este proyecto.



Nivel de Satisfacción Canales Internos y RR SS, para el personal de la JCE



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 33 de 56



4.5 de 5

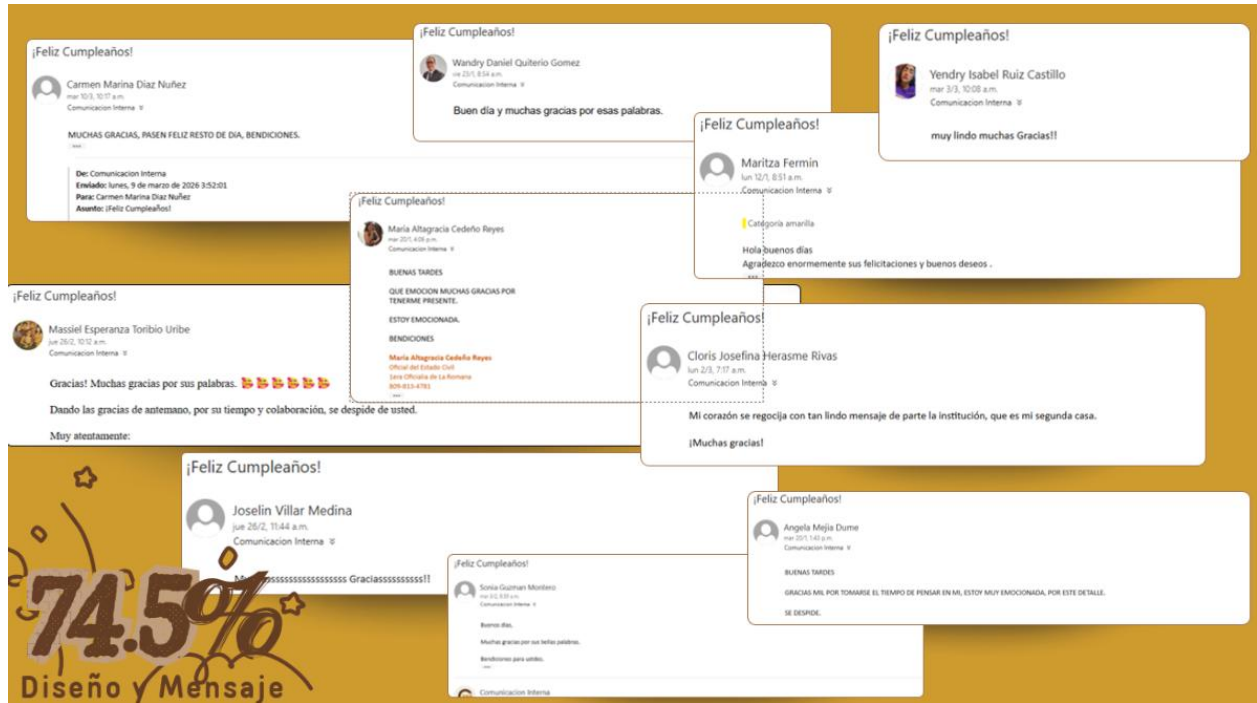
Publicación diaria de cumpleaños

74.5%

Diseño y Mensaje de las cartas de cumpleaños



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 34 de 56



¡Feliz Cumpleaños!
Carmen Marina Díaz Nuñez
mar 10/1, 10:17 a.m.
Comunicación Interna 9

MUCHAS GRACIAS, PASEN FELIZ RESTO DE DIA, BENDICIONES.

De: Comunicación Interna
Enviado: lunes, 9 de marzo de 2026 3:52:01
Para: Carmen Marina Díaz Nuñez
Asunto: ¡Feliz Cumpleaños!

¡Feliz Cumpleaños!
Wandry Daniel Quintero Gomez
vie 2/3, 8:34 a.m.
Comunicación Interna 9

Buen dia y muchas gracias por esas palabras.

¡Feliz Cumpleaños!
Yendry Isabel Ruiz Castillo
mar 3/3, 10:08 a.m.
Comunicación Interna 9

muy lindo muchas Gracias!!

¡Feliz Cumpleaños!
Maritza Fermin
lun 10/1, 8:51 a.m.
Comunicación Interna 9

Categoría amarilla
Hola buenos dias
Agradezco enormemente sus felicitaciones y buenos deseos .

¡Feliz Cumpleaños!
María Altagracia Cedeño Reyes
mar 2/3, 4:18 a.m.
Comunicación Interna 9

BUENAS TARDES
QUE EMOCION MUCHAS GRACIAS POR
TENERME PRESENTE.
ESTOY EMOCIONADA.
BENDICIONES
María Altagracia Cedeño Reyes
Oficial del Estado Civil
Cero Oficial de La Romana
809-633-4732

¡Feliz Cumpleaños!
Cloris Josefina Herasme Rivas
lun 2/3, 7:17 a.m.
Comunicación Interna 9

Mi corazón se regocija con tan lindo mensaje de parte la institución, que es mi segunda casa.
¡Muchas gracias!

¡Feliz Cumpleaños!
Massiel Esperanza Toribio Unibe
jue 25/2, 10:12 a.m.
Comunicación Interna 9

Gracias! Muchas gracias por sus palabras. 🍷🍷🍷🍷🍷
Dando las gracias de antemano, por su tiempo y colaboración, se despide de usted.
Muy atentamente:

¡Feliz Cumpleaños!
Joselin Villar Medina
jue 25/2, 11:44 a.m.
Comunicación Interna 9

Muchas gracias!!!!!!

¡Feliz Cumpleaños!
Sonia Guzman Montano
mar 2/3, 1:10 a.m.
Comunicación Interna 9

Buenos días,
Muchas gracias por sus felicitaciones.
Bendiciones para usted.

¡Feliz Cumpleaños!
Angela Mejía Dume
mar 2/3, 7:42 a.m.
Comunicación Interna 9

BUENAS TARDES
GRACIAS MIL POR TOMARSE EL TIEMPO DE PENSAR EN MI, ESTOY MUY EMOCIONADA, POR ESTE DETALLE.
SE DESPIDE.

74.5%
Diseño y Mensaje

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 35 de 56

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES Y PORTAL DE AYUDA

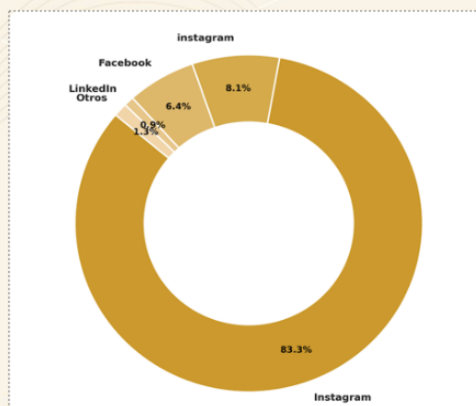
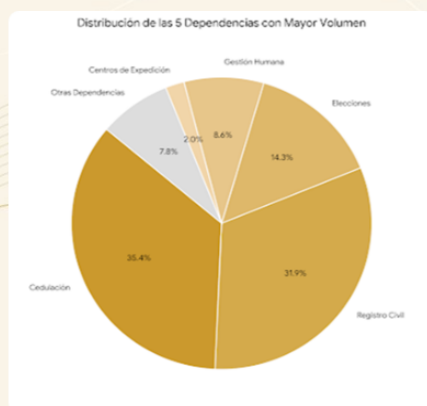
Desde la Dirección de Comunicaciones, los community manager y analistas, son los encargados de dar asistencia a la ciudadanía a través de las plataformas digitales, sus respuestas se circunscriben a información inmediata, como requisitos, tasas y actualización de estatus, en los casos que requieren respuestas más detalladas están orientados para facilitar el número del centro de contacto JCE Responde, quienes tienen las vías para dar el seguimiento en las diversas áreas.

En los casos de solicitud de información que puedan presentarse por esa vía, se les facilita el correo de la Dirección de Acceso a la Información para que canalicen conforme a lo establecido en la Ley 200-04.

Durante el 2025, a través de las redes sociales institucionales (Facebook, Google, Instagram, LinkedIn, TikTok, X (anterior Twitter) y Youtube) se recibieron a 12,603 mensajes y a través de nuestro portal de ayuda se recibieron 3,761 tickets.

De los mensajes recibidos en las redes sociales, 445 fueron categorizados como mensajes positivos; 231 fueron quejas y reclamos, siendo estas tratadas con el protocolo correspondiente y 4 mensajes como sugerencias.

Atención a la ciudadanía: Distribución de la categoría de casos recibidos en redes sociales

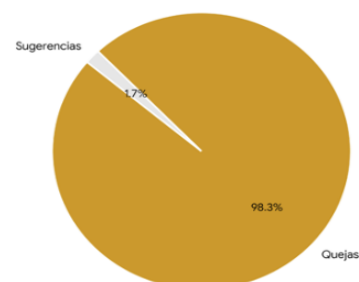


 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 36 de 56

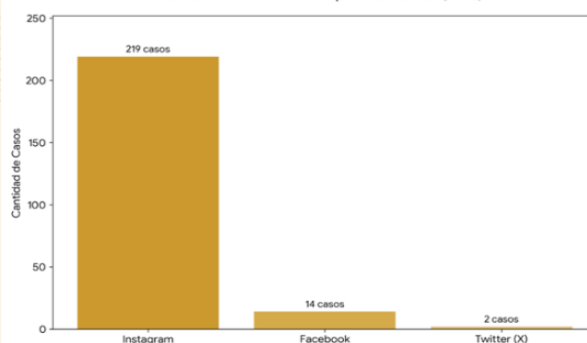
Incidencias redes sociales:

Se recibieron 231 mensajes que caen en la categoría de incidencias/quejas.

Distribución de Incidencias: Quejas vs Sugerencias (2025)

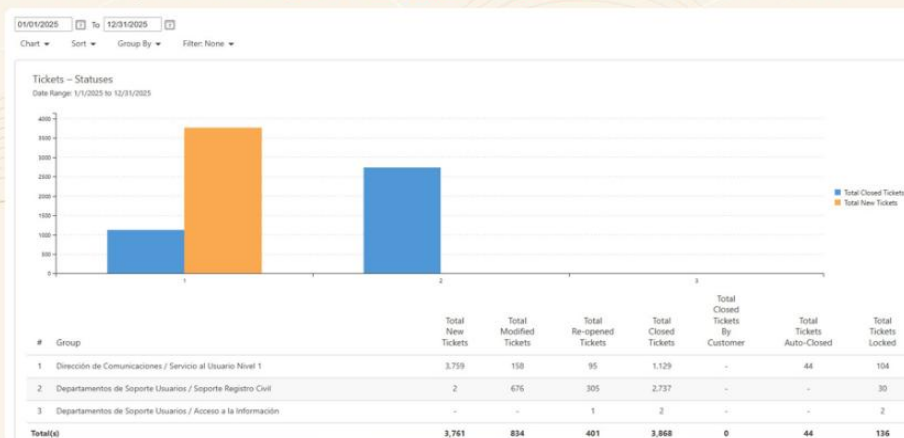


Canales de Comunicación para Incidencias (2025)



Atención a la ciudadanía a través del Portal de Ayuda:

Durante el 2025 se recibieron **3,761 tickets**, de los cuales tan solo **1,129** correspondieron a inquietudes respondidas directamente por el personal de la Dirección de Comunicaciones, mientras que **2,737** fueron transferidos al personal de Registro Civil que da soporte a través del Portal de Ayuda.



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 37 de 56

Atención a la ciudadanía a través del Portal de Ayuda:

Una vez concluida la asistencia a través del portal de ayuda, de forma automática, se presenta una encuesta de satisfacción con respecto a la atención recibida, esta encuesta se llena de forma opcional. En el período antes descrito, de los **3,761** tickets creados, tan solo **46** personas llenaron esta encuesta.

Preguntas Formulario

Pregunta 1: ¿Qué servicio vino a solicitar?

Pregunta 2: ¿Cómo califica la cortesía y amabilidad de la atención recibida?

Pregunta 3: ¿Cómo califica el tiempo de espera para recibir respuestas a sus consultas?

Pregunta 4: ¿La información proporcionada por nuestros agentes fue completa, útil y precisa?

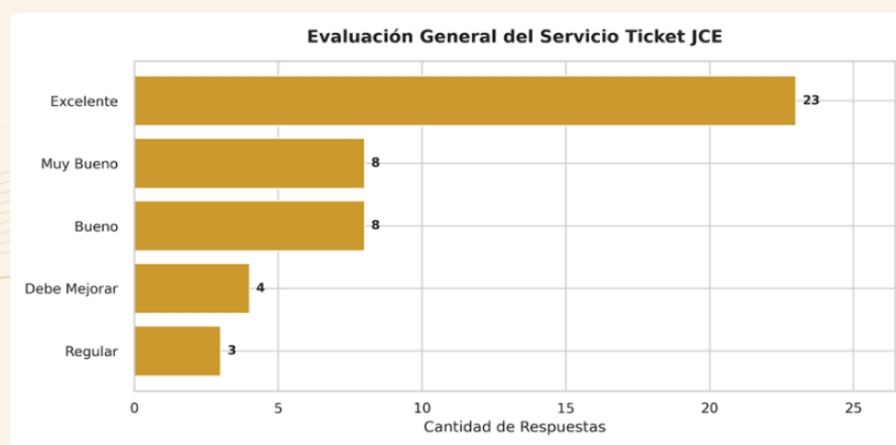
Pregunta 5: ¿En términos generales, cómo evalúa el servicio Ticket de la JCE?

Pregunta 6: ¿Cuál o cuáles de los siguientes aspectos le motivaron a usar servicio de Ticket?

Pregunta 7: ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar este servicio de atención?

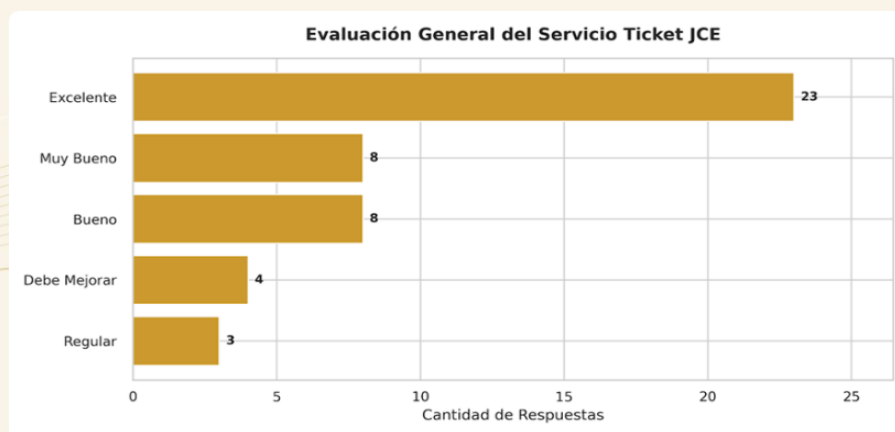
Pregunta 8: ¿Ha recibido en el servicio ofrecido algún trato de violencia, discriminación o acoso?

Encuesta de satisfacción a través del Portal de Ayuda

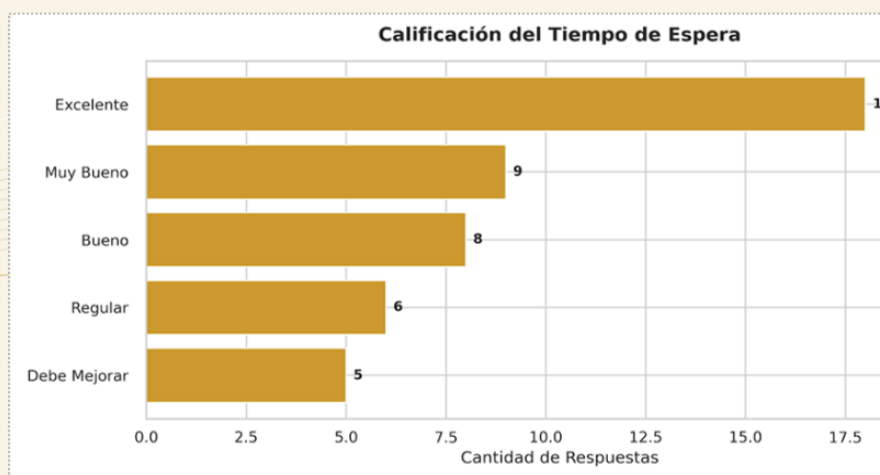


		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 38 de 56

Encuesta de satisfacción a través del Portal de Ayuda

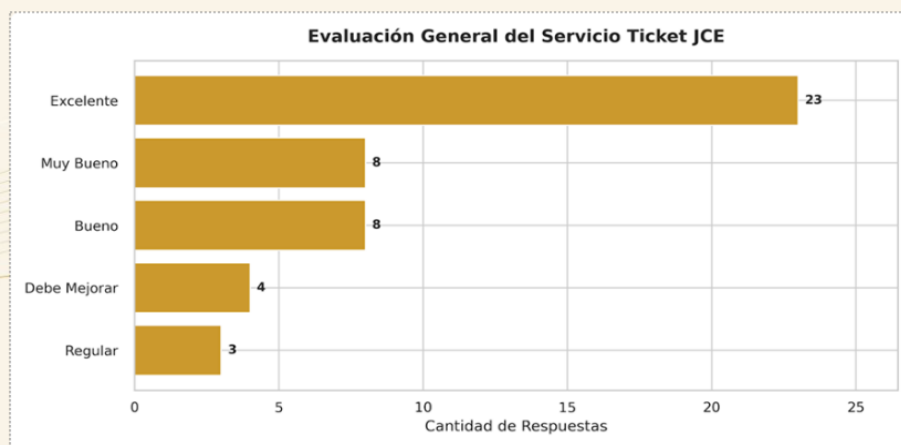


Encuesta de satisfacción a través del Portal de Ayuda

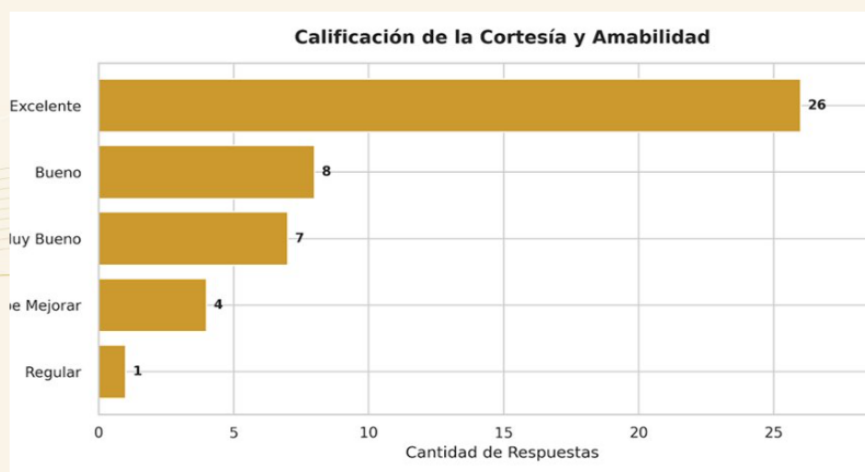


		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 39 de 56

Encuesta de satisfacción a través del Portal de Ayuda



Encuesta de satisfacción a través del Portal de Ayuda



		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 40 de 56

Informaciones más relevantes entregadas en Redes Sociales

Durante el 2025 estas fueron las preguntas y temas que fueron de interés para quienes nos contactaron:

- **Cedulación** » Información sobre el proceso de renovación, pasos y tasas para solicitud de duplicado, pasos para solicitar cambio de dirección.
- **Registro Civil** » Requisitos y estatus de declaraciones fuera de plazo, requisitos para el matrimonio civil, datos variados que incluyen costo de las actas, dónde solicitar, horario de servicios.
- **Gestión Humana** » Solicitud de información sobre vacantes, tanto de las que fueron publicadas en nuestras plataformas como solicitando si para el proceso de renovación de la cédula se estaba requiriendo personas.



 <i>Junta Central Electoral</i>		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 41 de 56

ANEXO 4.



Informe de Desempeño de los Proveedores (PRO-DGA-005)

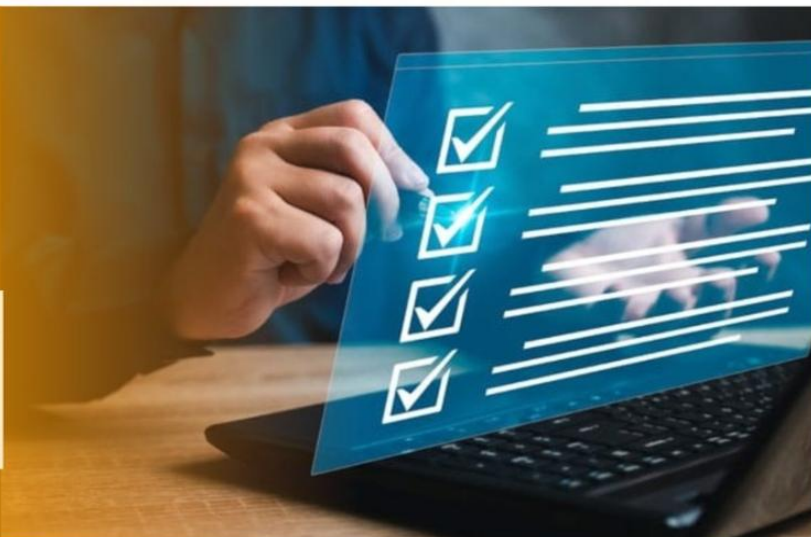
Periodo: 01 Abril 2025 - 31 Enero 2026

División de Cotizaciones y Seguimiento de Compras

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 42 de 56

Introducción

Este informe presenta los resultados de las evaluaciones a proveedores realizadas desde el 01 de abril de 2025 hasta el 31 de enero de 2026, siguiendo los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y el Proceso de Evaluación de Proveedores (PRO-DGA-005), aplicado por la División de Cotizaciones y Seguimiento de Compras.



Sistema de Gestión Integrado JCE



		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 43 de 56

Objetivo Principal del Informe



Medir el cumplimiento de los proveedores críticos y no críticos adjudicados.

Calificando a los proveedores según los aspectos de evaluación descritos en el formulario F003(PRO-DGA-005)02.

Objetivos Específicos



Identificar los tipos de procesos o proveedores evaluados.



Valorar los bienes y servicios críticos y no críticos.



Presentar los resultados de la evaluación.



Recopilar observaciones realizadas por los usuarios. Etc.

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 44 de 56

Indicadores del Periodo

Resultados de Procesos de Compras y Servicios (01 Abr 2025 - 31 Ene 2026)

85%

Porcentaje de procesos de compra completados (1,622) de (1,914) Realizadas.

61%

Porcentaje de procesos de compra evaluados (988).

988

Total procesos de compra evaluados.

Indicadores del Periodo Anterior

Resultados de procesos de Compras y Servicios (01 Agt 2024-31 Mar 2025)

• Ordenes de compras y servicios realizadas

1226

• Ordenes de compras y servicios completadas

968

79%

• Evaluaciones realizadas

502

52%

		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 45 de 56



		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 46 de 56



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 47 de 56

Valoración de Bienes y Servicios Críticos

- ➔ Calidad de lo brindado: Puntuación promedio de 5.
- ➔ Cumplimiento con la necesidad: Puntuación promedio de 5.
- ➔ Cantidad recibida satisface lo solicitado: Puntuación promedio de 5.
- ➔ Garantías sobre bienes/servicios: Puntuación promedio de 5.
- ➔ Condición física del bien: Puntuación promedio de 5.

Valoración de Bienes y Servicios No Críticos

- ➔ Calidad de lo brindado: Puntuación promedio de 4.7.
- ➔ Cumplimiento con la necesidad: Puntuación promedio de 4.7.
- ➔ Cantidad recibida satisface lo solicitado: Puntuación promedio de 4.8.
- ➔ Garantías sobre bienes/servicios: Puntuación promedio de 4.6.
- ➔ Condición física del bien: Puntuación promedio de 4.7.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 48 de 56

Resultados Globales de las Evaluaciones

Estado final de las 988 órdenes evaluadas

99.29%

Evaluaciones Aprobadas (981 órdenes).

0.61%

Evaluaciones Condicionales (6 órdenes).

0.10%

Evaluaciones No Aprobadas (1 orden).

Observaciones Positivas de los Usuarios

➔ Servicio brindado dentro del marco de la normalidad y con excelente plazo de entrega.

➔ Cumplimiento con lo requerido y productos de alta calidad.

➔ Muy buen servicio, entrega rápida y presentación impecable.

➔ Satisfacción con el servicio de almuerzo y entrega puntual.

➔ Atención detallada en la entrega y trabajo de instalación de calidad.

 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 49 de 56

Otras Observaciones de los Usuarios (Mejoras)

- ➔ Necesidad de mayor puntualidad en la hora de llegada.
- ➔ Retrasos en el servicio de coffee break y almuerzo.
- ➔ Cantidad limitada de reposición de agua durante el servicio.
- ➔ El personal de servicio se marchó antes de lo acordado.
- ➔ Irresponsabilidad en el tiempo de entrega y calidad deficiente en algunos insumos.

Nuevos Proveedores Incluidos

Desde el 01 de abril de 2025 hasta el 31 de enero 2026, la División de Cotizaciones y Seguimiento de Compras ha incorporado un total de 135 nuevos proveedores a través del Portal de Aplicaciones de la Junta Central Electoral.



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 50 de 56

Llévatela contigo. Consúltala cuando quieras.

¿Te has perdido algo? ¿Quieres saber más?
Escanea o haz clic para abrir la presentación. En cualquier momento y desde cualquier lugar.

Ver presentación



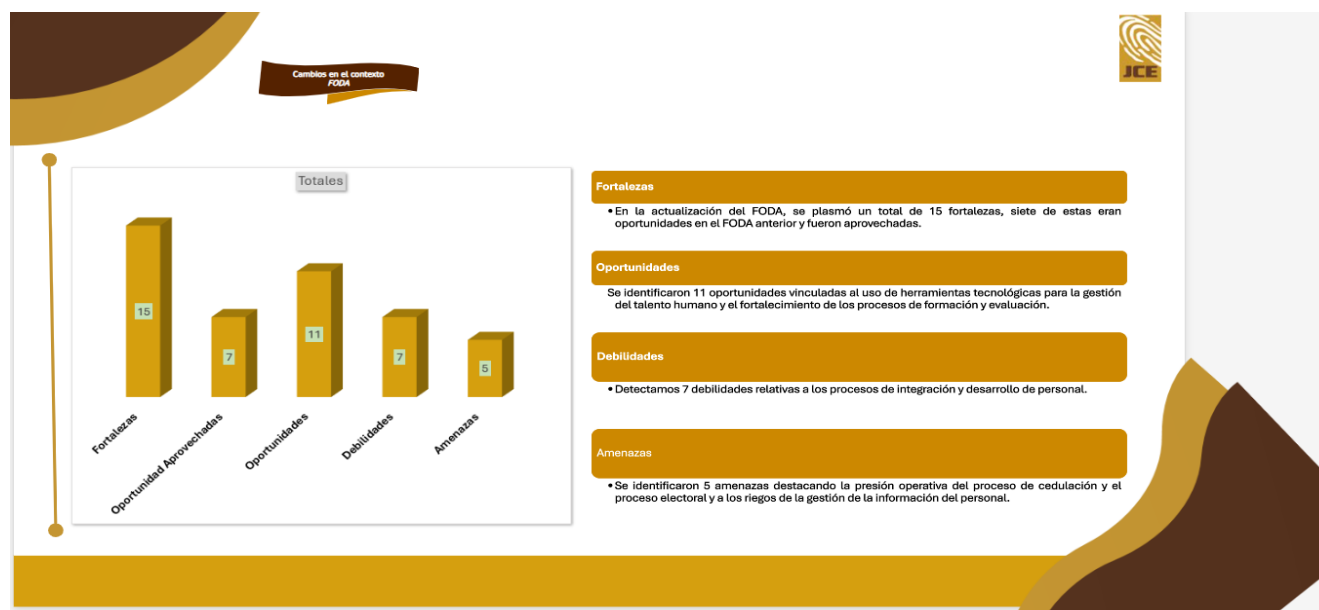


 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 51 de 56

ANEXO 5.



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 52 de 56



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 53 de 56



Integración del Personal
PRO-SGI-001

Personal Entrante y Saliente

- Un total de 899 personas ingresaron a la institución.
- 33 a través de publicación de vacantes externas
- 866 otras formas de reclutamiento.
- Salieron 426 personas.

Evaluación

- Se evaluó 2,174 personas por el Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.

Ascensos

- Se realizaron 470 ascensos lo que representa el 5% del personal activo.

Concursos Internos

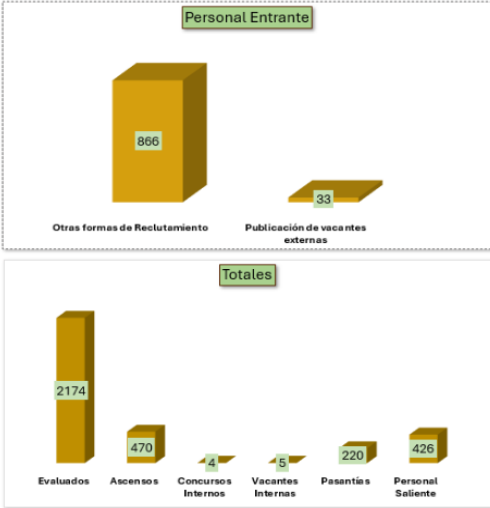
- Se realizaron 4 los concursos, donde se ascendieron 17 colaboradores/as.

Vacantes Internas

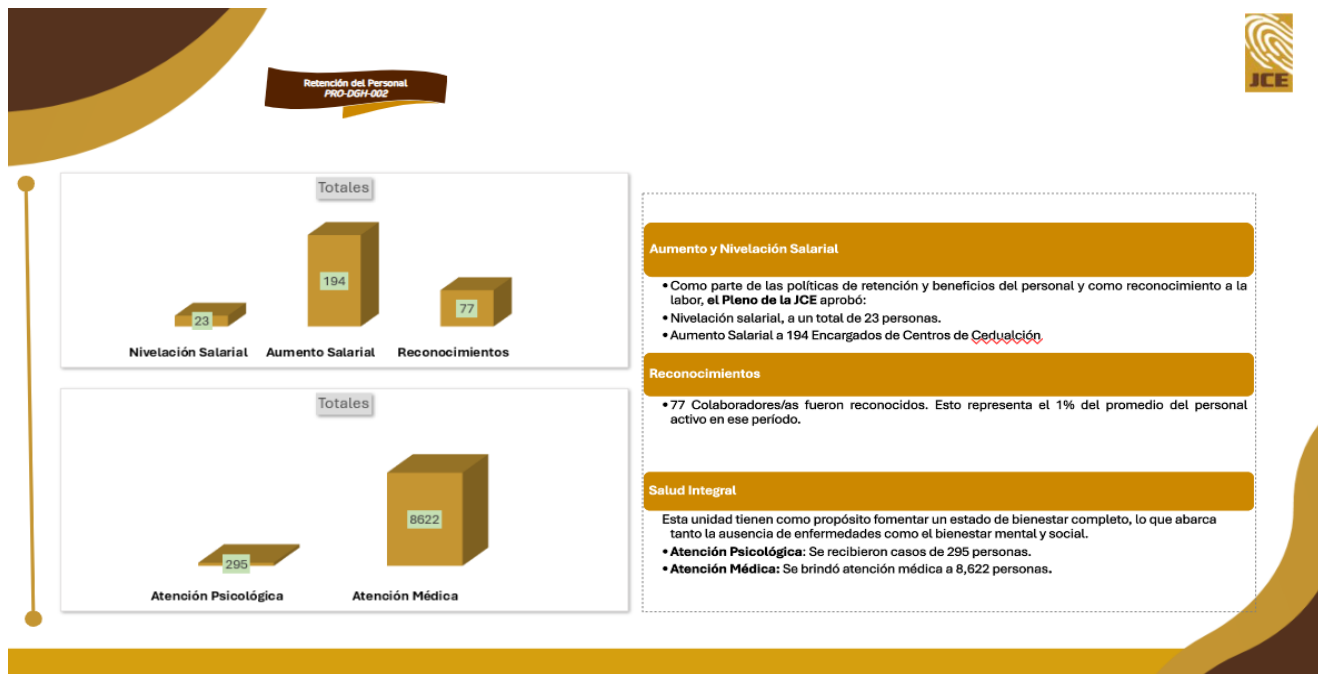
- Se realizaron 5 publicaciones de vacantes internas, donde se ascendieron 56 colaboradores/as

Pasantías

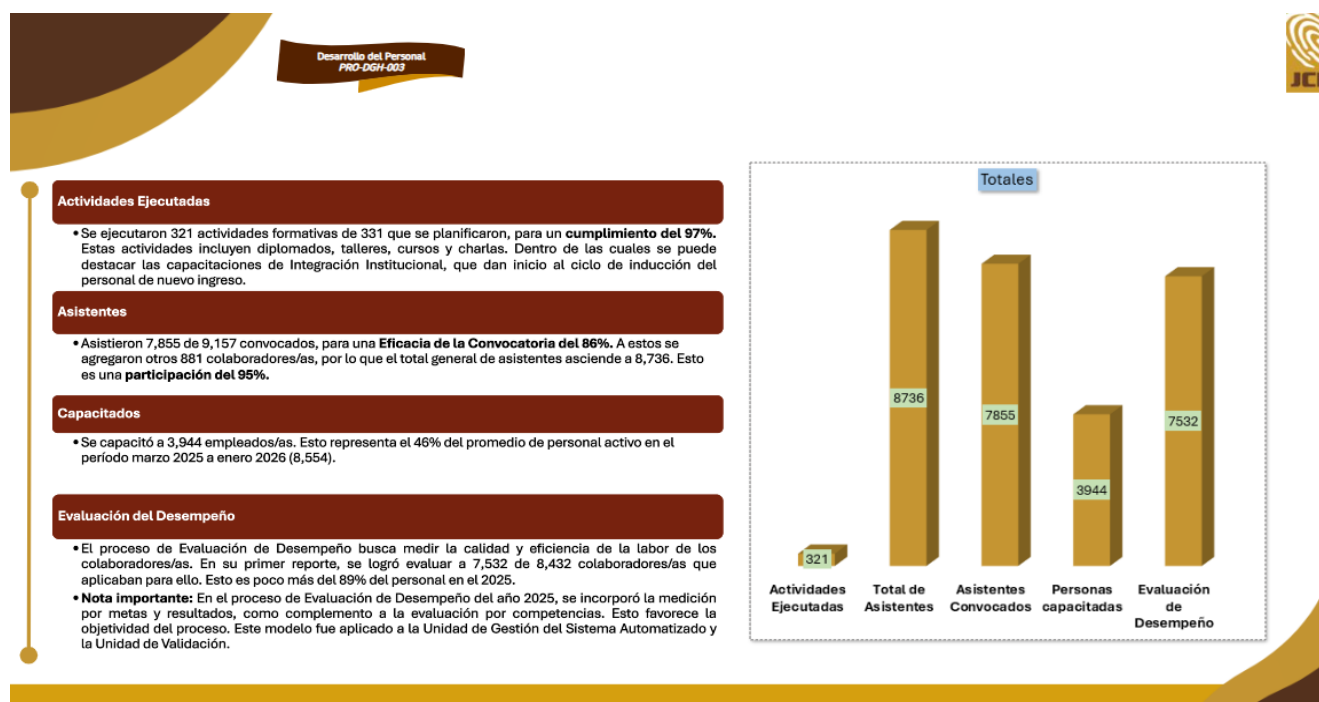
- Recibimos 220 pasantes lo que representa un promedio mensual de poco más de 20.



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 54 de 56



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 55 de 56



 Junta Central Electoral		EXTRACTO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Fecha de Emisión:	Número de Revisión:	Fecha de Última Actualización:	No. Páginas
15/06/2022	04	26/02/2026	Página 56 de 56

