Junta Central Electoral
Garantía de Identidad y Democracia

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

La Junta Central Electoral (JCE) administra los procesos electorales, mecanismos de participación popular, así como el Registro Civil, y otorga a los/as ciudadanos/as la cédula de identidad y electoral, llevando a cabo estos procesos de forma íntegra y transparente, garantizando su seguridad y la identidad de las personas, ofreciendo servicios de calidad apegados a la normativa vigente y a los valores democráticos. Es por ello que se ha definido un SGI conforme a los requisitos expuestos en los estándares ISO 9001, ISO/TS 54001, ISO 22301, ISO/IEC 27001 e ISO 37001.

Declaramos nuestras directrices ante todas las partes interesadas;
En este esfuerzo, la JCE se comprometa a:

1- Cumplir con la totalidad de requisitos aplicables, los legales, reglamentarios y aquellos que la JCE suscriba.
2- Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión Integrado, cumpliendo con sus objetivos y estableciendo metas claras de calidad, seguridad, continuidad y gestión antisoborno, que permitan entregar un servicio de excelencia, así como asegurar la eficacia de los controles implementados para prevenir actos de soborno.
3- Identificar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados al cumplimiento de nuestra estrategia y nuestros objetivos.
4- Promover vías de comunicación con la ciudadanía, nuestros colaboradores y otras partes interesadas que nos permitan conocer sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción.
5- Determinar e implementar medidas de tratamiento, estrategias de continuidad y controles de seguridad de la información que mantengan el riesgo de las operaciones en los niveles definidos. Velar por la ejecución de las pruebas necesarias para validar su eficacia y aplicabilidad.
6- Capacitar, concientizar y difundir los diferentes planes y procedimientos que preserven la calidad, la continuidad del negocio y la seguridad de la información a los comités y subcomités que lo integran y a los colaboradores de la institución.
7- Establecer estrategias y planes que especifiquen las directrices para enfrentar incidentes disruptivos.
8- Proteger los activos e información de la JCE, preservar su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Contemplar acciones y medidas con relación a la clasificación de la información y su tratamiento aceptable.
9- Asegurar un enfoque sobre la gestión de incidentes de seguridad de la información que incluya la comunicación sobre los eventos de seguridad y debilidades.
10- Asegurar que la disponibilidad de la información cumple con los tiempos relevantes para el desarrollo de los procesos críticos.
11- Integrar la sostenibilidad ambiental en todas nuestras actividades, adoptando medidas para reducir nuestra huella de carbono, y mitigar los efectos frente al cambio climático.
12- Rechazar y prohibir cualquier forma de soborno, corrupción o conducta no ética.
13- Garantizar la autoridad e independencia de quienes ejercen la función antisoborno con énfasis en el Oficial Antisoborno.
14- Fomentar una cultura organizacional basada en la integridad, ética, transparencia, lucha contra las conductas indebidas, el soborno y hechos afines, así como de cumplimiento con los requisitos legales aplicables y los requisitos del sistema de gestión antisoborno, fomentando la participación del personal en todas las actividades que correspondan.
15- Promover el planteamiento de inquietudes o denuncias de buena fe relacionadas con actos de soborno, garantizando la confidencialidad de la información, la protección del/de la denunciante frente a represalias y el debido proceso de investigación.
16- Aplicar las medidas disciplinarias correspondientes frente al incumplimiento de las disposiciones y compromisos establecidos en el Sistema de Gestión Antisoborno, incluyendo la presente política.

El cumplimiento de esta política de gestión integrada, así como de cualquier procedimiento o documentación incluida dentro del repositorio de documentación del SGI, es obligatorio y concierne a todo el personal de la institución, así como a sus partes interesadas (ciudadanos/as, oferentes, suplidores/as, partidos políticos, entre otros).

*La presente Política aplica a toda la institución y/o cualquier persona física o jurídica que acceda o *interactúe con la información de la Junta Central Electoral.*

Clasificación de la Información: PÚBLICA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS – Sistema de Gestión Integrado (SGI)

ISO 9001 – ISO /TS 54001 – ISO/IEC 27001 – ISO 22301 – ISO 37001:2025

Junta Central Electoral
Garantía de Identidad y Democracia

Asociado a Políticas 1 y 11

ISO 9001 - ISO/TS 54001- ISO/IEC 27001- ISO 22301
Garantizar la revisión del 100 % de los requisitos de las normas ISO en las cuales la JCE esta certificada y de la normativa vigente, mediante auditorías internas y externas, asegurando el tratamiento de al menos el 80 % de los hallazgos, de manera semestral.

Asociado a Políticas 2 y 11

ISO 9001
Mejorar de forma continua la eficiencia y efectividad de los procesos del SGI, por medio del aprovechamiento de oportunidades, asegurando que al menos el 2 % de estas sean convertidas en fortalezas anualmente.

ISO/TS 54001
Ejecutar anualmente al menos el 85 % de las campañas, orientadas al incremento de la participación electoral, motivando la participación de la ciudadanía a ejercer su derecho al voto y a la renovación de su documento de identidad.

ISO/IEC 27001
Dar seguimiento anual al cumplimiento del 100 % de los controles del Anexo A aplicables al SGI, conforme a lo establecido en el Statement of Applicability (SoA), con el propósito de asegurar su implementación efectiva y fortalecer la mejora continua del sistema.

ISO 22301
Realizar anualmente pruebas de continuidad del negocio para el 100 % de los procesos críticos identificados en la JCE, con el propósito de mejorar los tiempos de recuperación del servicio, reduciendo los RTO en al menos un 15 % de los identificados y asegurando un cumplimiento mínimo del 90 % de los RPO establecidos.

Asociados a Política 3

ISO 9001 - ISO/TS 54001 - ISO 22301
Evaluar semestralmente los riesgos del SGI, manteniendo menos del 20 % en estado pendiente, a través de la Comisión de Riesgos y el Subcomité, con reporte anual al Comité del SGI.

ISO/IEC 27001
Identificar e implementar controles para los riesgos de seguridad de la información y tecnología del SGI, manteniendo menos del 20 % en estado pendiente, mediante seguimientos semestrales realizados por la Comisión de Riesgos y el Subcomité de Riesgos.

Asociados a Política 4

ISO 9001 - ISO/TS 54001
Realizar el seguimiento de la percepción del cliente mediante encuestas semestrales, la sistematización de la información del buzón de sugerencias (opiniones, solicitudes, quejas y denuncias), los servicios de atención al ciudadano y las solicitudes de acceso a la información conforme a la Ley No. 200-04, realizando el reporte a cada dependencia para su atención y respuesta al ciudadano, logrando un nivel de atención efectiva del 85 % del promedio de las vías evaluadas.

Asociados a Políticas 12, 14 y 15

ISO 37001
Prevenir y detectar de manera temprana situaciones de riesgo relacionadas con actos de soborno y hechos afines en cumplimiento con los procesos y disposiciones internas del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) revisando semestralmente por lo menos el 90% de las matrices de riesgos y aplicando la debida diligencia por lo menos al 95% de los “cuatro grupos de interés” con exposición a riesgos de soborno.

ISO 37001
Fortalecer la cultura antisoborno en la Junta Central Electoral (JCE), basada en la integridad, la ética, la transparencia y el cumplimiento de las actividades y disposiciones del SGAS; así como fomentar trimestralmente la participación de por lo menos el 75% de los/las colaboradores/as y ejecutar 10 temas distintos de capacitación.

ISO 37001
Garantizar mecanismos seguros y confidenciales para la comunicación y atención del 90% de las denuncias e inquietudes relacionadas con actos de soborno y hechos afines, asegurando cada trimestre la protección del / de la denunciante con 0 incidencias sobre la divulgación no autorizada de informaciones del denunciante.

Asociados a Políticas 5 y 6

ISO 22301
Desarrollar y aprobar anualmente el Plan de Continuidad del Negocio de la institución, alineado con el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral, garantizando que el 100 % de los escenarios de indisponibilidad definidos cuenten con responsables y protocolos establecidos.

ISO 22301
Actualizar y validar anualmente el Análisis de Impacto al Negocio (BIA), mediante la ejecución del plan de pruebas de continuidad del negocio, garantizando que el 100% de los procesos críticos cuenten con información vigente, generando informes de resultados para cada área involucrada y para el Comité del Sistema de Gestión Integrado (CSGI), con el fin de asegurar la actualización y mejora continua del Sistema de Continuidad del Negocio.

ISO 22301
Diseñar, implementar y validar un marco institucional de respuesta y recuperación ante emergencias, que permita activar el protocolo en ≤ 20 minutos y recuperar los procesos críticos en ≤ 4 horas (RTO), mediante la realización de un simulacro integral anual.

Asociado a Políticas 7 y 11

ISO/IEC 27001 - ISO 22301
Implementar un plan de capacitación y sensibilización en “Seguridad de la Información (ISO/IEC 27001), Continuidad del Negocio (ISO 22301) y Sostenibilidad Ambiental”, mediante la realización de al menos dos (2) sesiones anuales, logrando la participación del 85 % del personal convocado.

Asociados a Políticas 8, 9 y 10

ISO/IEC 27001
Garantizar la implementación y seguimiento anual del Plan de Seguridad de la Información, asegurando el cumplimiento de las actividades planificadas y alcanzando al menos un 80 % de efectividad en los resultados de los ejercicios de pruebas internas, y controlando que al menos el 90 % de las vulnerabilidades detectadas sean atendidas oportunamente.

ISO/IEC 27001
Garantizar la protección de los datos personales, asegurando la aplicación del 100 % de los controles de seguridad, confidencialidad y acceso definidos en el SoA del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Asociados a Políticas 1, 13 y 16

ISO 37001
Revisar por lo menos una vez al año que los requisitos, políticas y disposiciones establecidos en el SGAS y en la norma ISO 37001 en su versión vigente, no tenga incumplimientos, lo que incluye la independencia y autoridad del Oficial Antisoborno; así como, aplicar las medidas correctivas correspondientes.

Asociados a Política 2

ISO 37001
Asegurar cada trimestre que el 100% de los documentos vigentes del SGAS sean difundidos y accesibles conforme a su clasificación para el 100% de los/las colaboradores/as nuevos de la JCE y las partes interesadas pertinentes.

ISO 37001
Mejorar continuamente la eficacia del SGAS mediante la evaluación anual de por lo menos 20% de los controles antisoborno y lograr una eficacia ≥ al 80%.