PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CRÍTICOS DE LA CADENA DE VALOR QUE TIENEN IMPACTO EN EL SERVICIO DE LA MATRIZ DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

ING. CARLOS ALBERTO RUIZ DÁVILA

DIRECTOR: LCDO. FREDDY ARÉVALO CHÁVEZ, MBA.

QUITO, 2014

DIRECTOR:

Lcdo. Freddy Arévalo Chávez, MBA.

INFORMANTES:

Ing. Fernando Solá Yepéz, MBA.

Ing. Fabián Cueva Brito, Mgtr.

DEDICATORIA

Le dedico mi tesis con todo amor y cariño a mi familia para ellos todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de esta tesis, quienes son el motivo para seguir adelante y alcanzar mis metas, sin ellos, este proyecto no hubiese podido ser.

Es por ellos que soy lo que soy ahora, los amo con mi vida agradezco de todo corazón que estén conmigo.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo tan arduo y lleno de dedicación, pero muy enriquecedor de conocimientos como es una tesis de maestría agradezco a Dios por ser quien guía mi camino y ha estado conmigo a cada paso que doy.

Agradezco desde lo más profundo de mi corazón a mi esposa Guisse por su apoyo invaluable, a mi hijo Benjamín por ser mi inspiración, ustedes son mi principal motivo para salir adelante.

A mi madre, le doy las gracias infinitamente por su apoyo incondicional desde que me dio la vida y ha estado con migo en todo momento brindándome todo su amor.

Por creer en mí, y a lo largo de mi vida velar por mi bienestar y educación depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A mi abuelita por sus oraciones, amor y comprensión en todo momento.

A mi padre, Raúl y mis hermanos, por su apoyo, espero este trabajo les sirva como aliento, todo lo que uno se propone en la vida lo puede lograr con esfuerzo y sacrificio.

A mi prima Jakeline por ser un ejemplo de lucha.

A mi familia política gracias por sus consejos y palabras de aliento que han sido de mucha ayuda para mí.

Al Consejo Nacional Electoral por su colaboración para la elaboración de esta investigación.

A mi tutor, Freddy Arévalo gracias por su apoyo y confianza y su capacidad para guiar mis ideas, gracias por su aporte que ha sido muy importante para culminar este trabajo.

A mis lectores Ing. Fernando Sola y Ing. Fabián Cueva por su contribución académica muchas gracias.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO ..... **ix**

INTRODUCCIÓN **1**

1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL **3**

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA FUNCIÓN ELECTORAL 3
1.2 ANÁLISIS INTERNO 8
1.2.1 Estrategia Corporativa 8
1.2.1.1 Misión 8
1.2.1.2 Visión 9
1.2.1.3 Objetivos 9
1.2.2 Código de Ética del Consejo Nacional Electoral 10
1.2.2.1 Definición 10
1.2.2.2 Objetivos 10
1.2.2.3 Definición de Ética 10
1.2.2.4 Definición de Valores Éticos Personales 10
1.2.2.5 Definición de Valores Éticos Institucionales 12
1.2.2.6 Compromisos específicos del Presidente, Consejeras y Consejeros 15
1.2.2.7 Compromisos de las servidoras y servidores 15
1.2.2.8 Compromisos en relación con proveedores 16
1.2.2.9 Compromisos para el uso de la información 16
1.2.2.10 Del Cumplimiento del Código de Ética 17
1.2.3 Estructura de operación de la Matriz del Consejo Nacional Electoral 18
1.2.3.1 Análisis del Organigrama Funcional 19
1.2.4 Sistemas tecnológicos 22
1.2.4.1 Clasificación de sistemas 22

1.2.4.2 Análisis 23
1.2.4.3 Procesos 23
1.2.5 Clima Laboral 26
1.2.5.1 Interesados en la gestión institucional 28
1.3 ANÁLISIS EXTERNO 28
1.3.1 Análisis de Grupos de interés 28
1.3.1.1 Interrelaciones con otros Organismos Nacionales e Internacionales 28
1.3.1.2 Marco político vigente 44
1.3.1.3 Marco legal vigente 47
1.3.2 Entorno de innovación y tecnología 48

2 FUNDAMENTOS GENERALES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS 49

2.1 LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS 49
2.2 BASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS 54
2.2.1 Jerarquía de procesos 54
2.2.2 Características de los procesos 55
2.2.3 Importancia de los procesos 56
2.2.4 Clasificación de los procesos 56
2.2.4.1 Procesos Estratégicos 57
2.2.4.2 Procesos Clave 57
2.2.4.3 Procesos de Apoyo 57
2.2.5 Límites de un proceso 58
2.2.6 Elementos de un proceso 58
2.2.7 Factores de un proceso 61
2.2.8 Técnicas útiles de la Gestión de Procesos 63
2.2.8.1 Análisis de Pareto 63
2.2.8.2 Diagrama Causa – Efecto 64
2.2.8.3 Hoja o Lista de chequeo 64
2.2.8.4 Diagrama de Flujo 64
2.2.8.5 Histograma 65
2.2.8.6 Diagrama de dispersión 66
2.2.8.7 Gráficos de Control 66
2.3 DECISIONES SOBRE PROCESOS 67

2.3.1 Decisiones sobre capacidad 67
2.3.2 Decisiones sobre Recursos Humanos 68
2.3.3 Decisiones sobre Calidad 68
2.3.4 Decisiones sobre Inventarios 68
2.4 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS 72
2.4.1 Objetivos Generales de la Gestión por Procesos 72

3 MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS CRÍTICOS DE LA CADENA DE VALOR 73

3.1 LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCESOS 74
3.1.1 Identificación de Portafolio de Servicios 74
3.1.1.1 Procesos del Consejo Nacional Electoral, CNE 74
3.1.1.2 Portafolio de servicios 75
3.1.2 Diagramas de Flujos de Procesos Actuales 77
3.1.3 Análisis de Valor Agregado de Procesos Actuales 92
3.1.4 Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora por Procesos 120
3.2 PROCESOS MEJORADOS E INDICADORES 126
3.2.1 Mapa de Procesos Propuesto 127
3.2.2 Diagramas de Flujos de Procesos Mejorados 131
3.2.2.1 Análisis Valor Agregado Procesos Mejorados 148
3.2.3 Análisis de Valor Agregado Comparativo entre Procesos Actuales y Mejorados 160
3.2.4 Propuesta de Procedimientos Mejorados por cada Proceso 167
3.2.4.1 Descripción del contenido del manual 167
3.2.4.2 Ventajas procedimientos mejorados por cada Proceso 169
3.2.5 Comparación de los tiempos de los procesos mejorados vs. Procesos iniales 170
3.2.6 Sistema de Indicadores para Procesos Mejorados 170

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 183

4.1 CONCLUSIONES 183
4.2 RECOMENDACIONES 184

BIBLIOGRAFÍA 186

ANEXOS 189

RESUMEN EJECUTIVO

El tema de la presente tesis es un Análisis de los procesos críticos de la cadena de valor que tienen impacto en el servicio de la matriz del Consejo Nacional Electoral, se lo desarrollo en la Matriz del Consejo Nacional Electoral ubicada en la ciudad de Quito Ecuador.

El problema principal radica en que la matriz del Consejo Nacional Electoral no cuenta con un análisis de los procesos críticos de la cadena de valor que tienen impacto en su servicio, ya que no tiene procesos bien definidos, generando un impacto negativo en el servicio que presta esta institución, lo cual les ocasiona problemas en los tiempos y la calidad de servicio hacia sus clientes.

Por lo tanto para solucionar estos problemas se propone realizar un análisis e incorporar procesos de calidad en las actividades del Consejo Nacional Electoral, como un medio que posibilite la implantación de la nueva modalidad de trabajo por procesos, en reemplazo de la tradicional modalidad de trabajo por funciones.

La presente tesis cuenta con cuatro capítulos:

En el primer capítulo, se ha investigado, el análisis interno y externo de la Matriz del Consejo Nacional Electoral.

El segundo capítulo muestra el trabajo realizado en cuanto a Fundamentos generales de la gestión por Procesos.

El tercer capítulo se refiere al Mejoramiento de los procesos críticos de la cadena de valor, en donde se desarrolla un levantamiento y análisis de procesos y el mejoramiento de los procesos con sus respectivos indicadores.

El cuarto capítulo comprende lo que es las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se detalla la bibliografía y anexos.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación está enfocado a un correcto análisis de los procesos del Consejo Nacional Electoral, ya que los procesos en una organización nos lleva al núcleo principal donde van a confluir los conocimientos de las personas que participan en las diferentes unidades funcionales de la organización, integrando los intereses propios de cada una de esas unidades en una meta común y cuyo objetivo será cumplir con las expectativas de los clientes a los que se dirige dicho proceso, y que son por tanto sus procesos los que condicionan la satisfacción de éstos y la probabilidad de que la imagen institucional se vea muy eficiente ante los ojos de sus clientes.

Para el Consejo Nacional Electoral se hace indispensable tener como medir y mejorar los procesos, y de esta manera establecer el valor agregado que la institución está brindando a sus clientes, para obtener buenos resultados, determinados mediante evidencias objetivas, y mejorar continuamente los resultados obtenidos teniendo como resultado de esta manera la satisfacción del cliente.

El Consejo Nacional Electoral enfrenta serios problemas con respecto a su sistema actual de procesos ya que en este aspecto no cuenta con estrategias ni procesos bien definidos, esto le está ocasionando serios problemas, por lo cual era necesario establecer estrategias y propuestas para contrarrestar esta deficiencia, lo que contribuirá a la optimización de recursos y a la mejora del servicio a la ciudadanía. Por lo que se desarrolló un Análisis de los procesos críticos de la cadena de valor de la Matriz Consejo Nacional Electoral que tienen impacto en el cliente.

Encaminar una institución con procesos correctamente definidos ayuda no sólo como herramienta de gestión sino también para el cambio organizacional; y aun cuando su incorporación en las organizaciones tiene un largo trecho que recorrer para consolidarse, su aplicación en el trabajo de calidad puede mostrar resultados muy importantes para la organización.

El Consejo Nacional Electoral está comenzando una reestructuración la cual está en marcha y necesita consolidarse para el beneficio de los ecuatorianos. Para lo cual era primordial tener procesos bien definidos ya que de esta manera se tendrá una institución más eficiente totalmente superior al sistema actual, así también como erradicar los tiempos muertos y la burocracia existente en la actualidad y con ello buscar soluciones, oportunidades de mejora para la institución y su gente. El enfoque por procesos aplicado al trabajo en calidad conlleva una metodología definida, instrumentos y herramientas que pueden y deben ser adecuadas para ajustarse a la realidad local; el trabajo con procesos no es excluyente, sino complementario con otros enfoques como aquellos que se centran en la capacitación del personal, la modernización de la tecnología, el trabajo normativo u otros, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

El Gobierno Nacional, a través de los Decretos Ejecutivos Nº 109 y 195 expedidos en los Registros Oficiales Nº 71 del 20 de Noviembre de 2009 y 150 del 15 de marzo de 2010 respectivamente, ha emprendido una reforma administrativa en el ámbito de la organización y funcionamiento de los organismos e instituciones, acorde a las políticas de reforma democrática del Estado, políticas que obligan a replantear sus estructuras y procesos a fin de lograr eficiencia en la entrega de sus productos y servicios propios de su ámbito y competencia, contribuyendo a la consecución de los objetivos sectoriales y nacionales establecidos en el marco del Plan Nacional del Buen Vivir del cual El Consejo Nacional Electoral quiere ser parte por lo que está centrado en crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin y por ende los procesos los cuales siempre deben estar orientados a la satisfacción de los clientes, el valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización. La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo ya que la eficiencia de una empresa está directamente relacionada a la eficiencia de sus procesos.

1 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA FUNCIÓN ELECTORAL

A través de la historia, han sido diversas las formas en que las sociedades han designado sus representantes, una de esas formas son las elecciones, definiendo a la elección como el proceso de toma de decisiones usado en las democracias modernas donde los ciudadanos votan por sus candidatos o partidos políticos preferidos para que actúen como representantes en el gobierno, se entiende que la elección es un mecanismo que debe sufrir procesos y transformaciones por lo que es importante, entonces, conocer la evolución y perfeccionamiento de las elecciones en el Ecuador.

En el año de 1830 nace la República del Ecuador como un ente plenamente autónomo en el orden político interno y en las relaciones internacionales, se estableció un Estado presidencialista, alternativo, democrático y moderno. La constitución afirmaba, por una parte, el carácter popular del gobierno, y que la soberanía residía en el pueblo; pero simultáneamente limitaba de una manera radical la participación popular en los procesos políticos electorales. Establecía un régimen electoral pero no efectivamente democrático, ya que la elección era independiente e indirecta mediante asambleas parroquiales, cantonales y provinciales, pero en ellas solo podían votar los varones alfabetos casados de cualquier edad o solteros de 22 años en adelante que poseyeran bienes raíces de por lo menos 300 pesos o una profesión no servil. Con ello se limitaba este derecho político a un grupo de personas, se calcula que alrededor de un 95% de la población debía estar excluida de la ciudadanía, con lo cual el número de votantes efectivos debía ser muy inferior al 5% (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p. 2).

La afirmación de la República marca un proceso de perfeccionamiento de las elecciones. Esta evolución sufre un cambio en el período garciano: importantes reformas se implementan en las Asambleas Constituyentes de los años 1861 y 1869.

Entre los principales elementos en materia electoral de estas dos constituciones están:

- La Constitución de 1861 es la primera (y las posteriores siguieron ese ejemplo) que para tener la calidad de ciudadano no exigía y, por lo tanto, de elector, el ser propietario de algún bien, ni gozar de renta alguna; solamente ser mayor de veintiún años o casado y saber leer y escribir.

- Se condicionó ser católico para ejercer la ciudadanía.

- Se implementó el concepto de elecciones directas que plantea un cambio esencial en los mecanismos del sufragio, en ella se determina que habrá elecciones populares por sufragio directo y secreto.

- La convocatoria y realización de un plebiscito como requisito indispensable para la aprobación de cualquier reforma constitucional (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, ps. 6-8).

La revolución liberal del 5 de junio de 1895, logró un viraje en la vida política y social del Ecuador, mediante la lucha se consiguieron importantes transformaciones, pero no así en el ámbito electoral donde pocos fueron los avances.

En el año de 1924, sucede un hecho que marca un hito en la historia político-electoral del país cuando Matilde Hidalgo de Prócel logra consignar su voto, pero no es sino hasta la constitución de 1929 en la que se consagra el voto femenino (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p.10).

El levantamiento de mayo de 1944, conocido como “la gloriosa del 44”, demostró la crisis que vivía el Estado ecuatoriano. Aquella realidad condujo a que el pueblo tenga una profunda desconfianza en las instituciones del Estado, y con ello se desnudaron las debilidades que tenía el sistema electoral ecuatoriano. Las protestas populares desembocaron en un proceso de reformas sustanciales destinadas especialmente a garantizar la pureza del sufragio y a eliminar el fraude electoral, que desafiaba el sustento democrático del Estado ecuatoriano (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p-14).

La desconfianza se generaba principalmente porque la organización de las elecciones estaba en manos del ejecutivo y esto no garantizaba independencia, transparencia ni imparcialidad.

Esta imperiosa necesidad de procesos electorales libres, fue acogida y establecida en la Constitución de 1946 que en su art. 23 dispone la creación del Tribunal Supremo Electoral, como un ente independiente del ejecutivo, que entró en funcionamiento el 11 de Marzo de 1947 al igual que los tribunales electorales provinciales, luego de que se emite la Ley de Elecciones de 1947 (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p.16-17).

Varias fueron sus disposiciones importantes: el voto directo y secreto, candidaturas por listas, garantía para realizar propaganda electoral, juntas receptoras por cada seiscientos inscritos, papeletas proporcionadas por los electores para las elecciones unipersonales, proclamación de resultados por el tribunal. Así se cristaliza parte de los anhelos democráticos de los ecuatorianos (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p.16-17).

Con esa Constitución y esa Ley se llevaron a cabo los procesos electorales hasta el año 1963, año en que se introdujeron reformas, para luego entrar al período de facto.

La estructura institucional electoral desapareció una vez instaurada la dictadura militar. No obstante, es el mismo gobierno militar quien diseñó el plan de acción para el regreso a la democracia. Es así que en el año de 1978, en el gobierno militar del triunvirato, se aprobó una nueva Constitución con la que se vuelve a institucionalizar a la Función Electoral, otorgándole la calidad de máximo garante del sistema democrático (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, ps. 18-20).

Entre los años 1978 y 1998 se introducen algunos cambios en el sistema democrático, unos positivos y otros no, por ejemplo, en el año de 1995 se incluye la presencia de candidatos independientes, hecho que incentiva el clientelismo político en desmedro de los principios ideológicos. En el año de 1997, se abren las listas que desembocan en un sistema eleccionario complejo y no fiel reflejo de la voluntad del sufragante. En cambio, en el año de 1998 se concreta una importante conquista de género cuando se establece el mecanismo de cuotas con la obligatoriedad de incluir un 20% de mujeres en las listas ((DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p. 21).

La Constitución de 1998 durante el gobierno de Jamil Mahuad, dota expresamente al Tribunal Supremo Electoral de autonomía administrativa y económica, sin embargo la conformación de sus miembros continuó con el mismo origen político, es decir, eran designados por los siete partidos o movimientos políticos más votados (aunque no se cumplió estrictamente) procurando encontrar un equilibrio entre los partidos políticos. Estos cambios son recogidos en la Constitución de 1998, que rigió hasta el año 2008 (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p.23-25).

El acontecer político social de los años 90, la exclusión, la práctica de los partidos políticos tradicionales; y la imperiosa necesidad de una seria participación ciudadana en la toma de decisiones, consolidaron la necesidad de un cambio estructural del Estado ecuatoriano. En estas condiciones, el pueblo exigió la instalación de una asamblea constituyente que no fue sino el resultado de luchas sociales que convergieron y lograron articular las diversas propuestas de trabajadores, maestros, indígenas, mujeres, ambientalistas, jóvenes y otros sectores progresistas (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p.23-25).

Esta unidad de las funciones administrativas electorales y jurisdiccionales electorales se mantuvo hasta la constitución de octubre de 2008. La constituyente de Montecristi, finalmente toma la sabia decisión de reestructurar la Función Electoral concentrando las funciones técnico administrativas en el Consejo Nacional, y jurisdiccionales en el Tribunal Contencioso Electoral, la misma que acogió como eje transversal la participación ciudadana. El aporte efectivo del pueblo da sustento político real a la nueva constitución y exige el establecimiento de políticas estatales incluyentes (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p.25-28).

El Consejo Nacional Electoral, además de llevar a cabo los procesos de elecciones generales, ha asumido las funciones establecidas por el mandato del artículo 219 de la Constitución esto es, garantizar la transparencia y legalidad de los procesos electorales diversos (como consultas nacionales y locales) registrar y vigilar el funcionamiento de las organizaciones políticas y fortalecer la investigación, capacitación y promoción político electoral (DOCUMENTOS HISTÓRICOS CNE, 2010, p.25-28).

La Constitución replantea la participación y organización del poder, y determina a lo electoral como una función del estado que debe garantizar independencia e interrelación frente a las demás funciones.

Por estos antecedentes nace el Consejo Nacional Electoral que tiene una connotación distinta del antiguo Tribunal Supremo Electoral que se había convertido en una sucursal del Congreso y los Partidos Políticos, un ente burocrático donde todo se manejaba mediante "cuotas de poder", lo que significaba una administración anti-técnica, lenta y pesada cuyas decisiones se desprendían de un cuerpo colegiado que debía responder no a los intereses ciudadanos sino a los intereses políticos de las organizaciones ahí representadas.

Para poder cumplir con sus funciones desprendiéndose de los defectos del pasado, el CNE debe, necesariamente, ser administrado bajo un enfoque que le permita involucrarse en la construcción de un país políticamente activo y participativo, construido por mujeres y hombres conscientes del interés público, que intervengan de una democracia directa e incluyente y que tome en cuenta las diversidades territoriales, culturales y sociales.

Desde este enfoque, la ciudadanía, organizada y vigilante, actuará a través de los partidos y movimientos como sus interlocutores ante el estado, las organizaciones políticas deben sustentarse en ideologías y democracia interna y contar con militancia y liderazgo activo de mujeres y hombres, sectores rurales y urbanos, miembros de las diversas culturas y etnias del país.

El Consejo Nacional Electoral debe garantizar un sistema electoral confiable y consolidado, que haga posible el ejercicio democrático y la participación equitativa, mediante procesos y tecnologías que amplíen y faciliten el voto, lo transparenten y entreguen resultados con agilidad.

En estas condiciones para el CNE, para las elecciones existen muchos desafíos, no solo por su complejidad operativa, un calendario electoral casi imposible de cumplir, un nuevo registro electoral que comprendía sectores de la población históricamente excluidos, jóvenes, adultos mayores, discapacitados, personas en condición de migración, personas

privadas de la libertad, alto número de candidatos y sobre todo, porque se desarrollaron en un momento histórico de gran expectativa.

Para cumplir con el deber, el Consejo Nacional Electoral tuvo que crear legislación, normativa, sistemas y procedimientos inéditos que trajeron consigo limitaciones y fallas, pero a pesar de ellas, la labor fue exitosa, para la construcción de la democracia que es un proceso constante y dinámico.

El Consejo Nacional Electoral tiene que cumplir siempre con su su deber de respetar y promover el respeto al voto ciudadano, y a través de ello, el perfeccionamiento de la democracia para el país.

El ecuatoriano es profundamente democrático, por eso necesita instituciones en las que pueda confiar su soberanía, el CNE está dispuesto a no defraudar esa confianza ya que tiene compromiso de trabajo en un marco de transparencia y eficiencia que efectivamente garantice el ejercicio de los derechos políticos de los ecuatorianos. La Función Electoral tiene como finalidad asegurar que las votaciones y los escrutinios traduzcan la expresión auténtica, libre, democrática y espontánea de la ciudadanía y sean el reflejo oportuno de la voluntad del electorado expresada en las urnas por votación directa y secreta.

1.2 ANÁLISIS INTERNO

1.2.1 Estrategia Corporativa

1.2.1.1 Misión

El Consejo Nacional Electoral garantiza el ejercicio de los derechos políticos de la ciudadanía y promueve el fortalecimiento de la democracia, mediante la organización de procesos electorales y el apoyo a las organizaciones políticas y sociales; asegurando una participación equitativa, igualitaria, paritaria, intercultural, libre, democrática y justa para elegir y ser elegidos (CNE, 2012, p.1) .

1.2.1.2 Visión

En el año 2017, ser una institución electoral posicionada como referente en los ámbitos nacional e internacional, que innova continuamente sus procesos con el fin de consolidar la democracia representativa, directa y comunitaria (CNE, 2012, p.1).

1.2.1.3 Objetivos

Objetivo General

Cumplir sus competencias, atribuciones y responsabilidades establecidas en la Constitución y leyes vigentes, en los procesos de participación política y electoral y, en los procesos de investigación, capacitación y promoción electoral (CNE, 2012, p. 1).

Objetivos Estratégicos

- Garantizar la transparencia, legalidad, legitimidad e innovación en los procesos electorales.

- Garantizar la participación política de la ciudadanía de manera equitativa, libre y democrática para elegir y ser elegidos.

- Promover procesos participativos para fortalecer un sistema de investigación, capacitación y promoción político electoral a nivel nacional y territorial.

- Fomentar el desarrollo y fortalecimiento institucional para que contribuya al cumplimiento de la misión y visión del CNE.

- Garantizar los principios de inclusión, género, interculturalidad en la gestión y procesos electorales.

- Promover procesos de relacionamiento e integración regional y latinoamericana en el ámbito electora (CNE, 2012, p.1).

1.2.2 Código de Ética del Consejo Nacional Electoral

1.2.2.1 Definición

Es un marco común de principios, valores y directrices éticas, dirigidas a orientar al Consejo Nacional Electoral hacia el estricto cumplimiento de sus funciones (CNE, 2012, p. 1).

1.2.2.2 Objetivos

a) Establecer pautas de comportamiento que deben ser observadas individual y colectivamente.

b) Instaurar orientaciones éticas que marquen el camino de cómo debe relacionarse la entidad, sus autoridades, servidoras y servidores entre sí y con la sociedad nacional a quien debemos servir y rendir cuentas (CNE, 2012, p. 1).

1.2.2.3 Definición de Ética

Es un conjunto de principios y valores del fuero interno que guían los fines de vida de las personas, su manera de actuar libre pero responsable, en la perspectiva de la satisfacción de las necesidades humanas, cuidado del entorno y la adopción de decisiones, que posibiliten la vigencia del régimen democrático y la vida en todas sus formas (CNE, 2012, p. 1).

1.2.2.4 Definición de Valores Éticos Personales

Respeto

Comprender y tolerar a los demás como base para una sana convivencia, expresada en el trato con deferencia, consideración y reconocimiento a su integridad, dignidad, creencias, costumbres, derechos y obligaciones (CNE, 2012, p. 1).

Reconocer y valorar en cada persona, sus sentimientos, ideas, actitudes y aportes; escucharlos, comprenderlos, respetarlos y acogerlos. No atentar contra sus derechos (CNE, 2012, p. 1).

Eliminar toda práctica discriminatoria por razones de sexo, estado civil, edad, religión, condición étnica, discapacidad, preferencia política, opción sexual o clase social (CNE, 2012, p. 1).

Imparcialidad

Evitar la emisión de juicios de valor en temas en los se debe tomar decisiones, según las competencias asignadas (CNE, 2012, p. 1).

Honestidad y confianza

Ser coherentes en el decir, pensar y actuar, en un proceso permanente de formación individual y colectiva que promueva y genere confianza mutua (CNE, 2012, p. 2).

Decir siempre la verdad; ser rectos y decentes en las acciones que todas y todos deben desarrollar. Ser auténticos frente a los demás y a través de aquello desarrollar la credibilidad individual y colectiva por estar comprometidos con la verdad (CNE, 2012, p. 2).

Responsabilidad y compromiso

Entrega, involucramiento y disciplina en el cumplimiento profesional de las obligaciones, lo cual implica cumplir los objetivos propuestos con eficiencia, eficacia y efectividad, aplicando en cada caso la capacidad, conocimiento y experiencia laboral. Reafirmar el compromiso institucional y la responsabilidad ante la sociedad (CNE, 2012, p. 2).

Buscar posibilidades de capacitación y actualización de conocimientos en pos de alcanzar estándares de excelencia en el desempeño laboral (CNE, 2012, p. 2).

Asumir las consecuencias de los actos realizados en forma consciente y libre en el marco de las facultades constitucionales, legales y reglamentarias (CNE, 2012, p. 2).

Perseverancia

Buscar sistemáticamente el logro de metas y objetivos. No dejar trabajos inconclusos o pendientes y buscar alternativas de solución ante problemas y circunstancias difíciles que pudieran generar desmotivaciones (CNE, 2012, p. 2).

Seguridad

Objetivo y fin, aspirado por todos los seres humanos, como necesidad primaria, alcanzable en todas las actividades personales e institucionales, convencidos de que son de justicia (CNE, 2012, p. 2).

Lealtad

Fidelidad a la institución y a sus principios (CNE, 2012, p. 2).

Flexibilidad

Adaptarse individualmente a la dinamia institucional y social resultante de los procesos democráticos, lo cual puede significar la rectificación oportuna de actitudes individuales y colectivas (CNE, 2012, p. 2).

Lograr el equilibrio entre el estilo personal de trabajo, costumbres, hábitos y modo de actuar con el de los demás, en una búsqueda permanente de eficiencia, comunicación y establecimiento de relaciones abiertas y duraderas (CNE, 2012, p. 2).

1.2.2.5 Definición de Valores Éticos Institucionales

Son formas de ser y de actuar, mediante las cuales es posible la construcción de una convivencia institucional gratificante. Son valores que inspiran y soportan la gestión de nuestra institución (CNE, 2012, p. 3).

Transparencia

Ejecutar de manera pública y abierta todas las acciones, como expresión de legitimidad institucional (CNE, 2012, p. 3).

Transparencia acompañada con la ejecución eficiente, clara y oportuna de las acciones y responsabilidades individuales y colectivas (CNE, 2012, p. 3).

Actitud de servicio

Servir a las ciudadanas y ciudadanos, ubicándose en su lugar y comprendiendo su punto de vista. Ofrecer a todas y todos un trato equitativo; proporcionar oportunamente los productos y servicios pertinentes; y, guiar y orientar a los mandantes, en el marco de la normativa vigente (CNE, 2012, p. 3).

Mantener actitud autocrítica y receptiva con las ciudadanas y ciudadanos, atenderlos y resolver sus asuntos sin discrecionalidad (CNE, 2012, p. 3).

Realizar el trabajo con entrega, calidad y compromiso con los procesos y, proponer e implementar mecanismos creativos para satisfacer las necesidades de la comunidad (CNE, 2012, p. 3).

Iniciativa

Crear, innovar y mejorar las actividades, procesos y proyectos. Ser propositivos en una búsqueda permanente del desarrollo personal y grupal (CNE, 2012, p. 3).

Tener iniciativa personal y grupal expresada en la anticipación a situaciones problemáticas y crear oportunidades que las eviten, eliminen o minimicen; priorizar el análisis proactivo que promueva cambios; y, generar propuestas innovadoras y comprometidas con el fortalecimiento de la democracia (CNE, 2012, p. 3).

Estar predispuestos a incidir positivamente en la colectividad mediante la realización de un trabajo marcado por metas ambiciosas individuales e institucionales (CNE, 2012, p. 3).

Solidaridad y cooperación

Ayudar desinteresadamente a los demás sean compañeras o compañeros de trabajo o ciudadanas y ciudadanos que demandan los servicios. Construir ambientes armónicos y solidarios de trabajo y fomentar relaciones personales cálidas (CNE, 2012, p. 3).

Servir y colaborar con todas y todos en cualquier momento y lugar, aún fuera del horario de trabajo si así se requiriera. Profundizar el apoyo mutuo, con el fin de conseguir productos de calidad. Compartir las experiencias, conocimientos e inquietudes, de manera individual y grupal (CNE, 2012, p. 3-4).

Diálogo como mecanismo para la prevención y solución de conflictos y búsqueda de consensos; eliminar el rencor y fortalecer la capacidad generosa para evitar agravios o perdonarlos si se presentaren; no contribuir a la cultura del rumor; y, eliminar toda actitud cómplice cuando se deba denunciar incorrecciones y situación de acoso de todo tipo que se presentare en la gestión institucional (CNE, 2012, p. 4).

Participación

Establecer canales de comunicación horizontal que permitan la coordinación de acciones individuales y colectivas y potenciar los criterios y sugerencias que formulemos (CNE, 2012, p. 4).

Aportar en la toma de decisiones al interior de la institución o hacia la ciudadanía; contribuir y ser activos en la planificación y ejecución de actividades que fortalezcan la democracia (CNE, 2012, p. 4).

Identidad

Conocer la filosofía y políticas institucionales y aplicarlas cotidianamente; valorar los roles y responsabilidades asignados a cada uno y apropiarnos de los mismos (CNE, 2012, p. 4).

Fortalecer la autoestima, el sentido de pertenencia y, contribuir en la construcción de una imagen institucional positiva (CNE, 2012, p. 4).

1.2.2.6 Compromisos específicos del Presidente, Consejeras y Consejeros

- Actuar de acuerdo con los principios y los valores éticos concertados.

- Mostrar liderazgo y ser ejemplo digno de imitación. Fomentar un clima laboral armónico sobre la base de proyectar una imagen positiva de la entidad y del equipo humano de trabajo.

- Reconocer los logros laborales de las servidoras y servidores, aplicando criterios de igualdad e imparcialidad en la promoción, capacitación y desarrollo del talento humano.

- No solicitar, directa o indirectamente, a una servidora o servidor, cumplir con órdenes ilegales, que atenten contra los valores éticos o puedan generar ventajas o beneficios personales (CNE, 2012, p. 4).

1.2.2.7 Compromisos de las servidoras y servidores

- Actuar de acuerdo con los principios y los valores éticos concertados.

- Entrega permanente de nuestras capacidades y habilidades particulares, dirigido al cumplimiento de la misión institucional.

- Compromisos dirigidos a establecer una relación armónica entre las autoridades, servidoras y servidores.

- Apego fiel a las funciones establecidas en la Constitución de la República, leyes y reglamentos vigentes y demás normas aplicables.

- Actuar de manera conjunta para el cumplimiento de las responsabilidades del Consejo Nacional Electoral y defender de ser necesario sus legítimos intereses y aquellos referidos al marco democrático vigente.

- Promover el trato amable y respetuoso entre todos y todas, procurando una atmósfera de apertura y confianza que facilite la discusión de temas y el establecimiento de acuerdos.

- No utilizar el nombre y recursos del Consejo Nacional Electoral en beneficio personal de cualquier autoridad, servidora o servidor.

- Nadie podrá solicitar o aceptar directa o indirectamente, de cualquier persona o entidad, regalos, gratificaciones, favores, auspicios o ventajas de cualquier tipo, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general.

- Evitar el involucramiento de cualquier autoridad, servidora o servidos de la entidad en actividades de carácter político partidista.

- Garantizar el ejercicio democrático del poder otorgado constitucionalmente al Consejo Nacional Electoral, sin que en ningún caso se abuse del mismo (CNE, 2012, p. 4-5).

1.2.2.8 Compromisos en relación con proveedores

- Utilizar los mecanismos de contratación pública establecidos legalmente, ofreciendo y exigiendo a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre garantizar el interés de la institución (CNE, 2012, p. 5).

- Efectuar los procesos de ejecución de obras, adquisición de bienes y prestación de servicios de manera transparente, asegurando la participación equitativa de los proveedores y su selección imparcial, con base en criterios de rentabilidad y calidad de las ofertas (CNE, 2012, p. 5).

1.2.2.9 Compromisos para el uso de la información

- Abstenerse de alterar o distorsionar la información existente y difundirla o filtrarla sin la autorización pertinente. No utilizar la información en beneficio propio, de terceros o para fines ajenos a la institución (CNE, 2012, p. 5).

- Evitar proporcionar información institucional confidencial, en beneficio personal y evitar emitir comentarios, sobre actividades institucionales reservadas, que vayan en detrimento de ésta o del recurso humano (CNE, 2012, p. 6).

- Abstenerse de utilizar información confidencial, permitiéndonos solamente el uso de información pública, si realizan actividades como catedráticos, expositores o alumnos (CNE, 2012, p. 6).

- Están obligados de informar a la autoridad competente, si tuvieran información comprobada o indicios respecto a un comportamiento contrario a la ética o ilegal de cualquier autoridad, servidora o servidores (CNE, 2012, p. 6).

1.2.2.10 Del Cumplimiento del Código de Ética

Aceptan la creación de un Comité de Ética, integrado por tres miembros designados mediante resolución del Pleno del Consejo Nacional Electoral. De entre ellos se designará al Presidente del Comité, quien tendrá voto dirimente (CNE, 2012, p. 6).

A ellos se sumará, con voz pero sin voto, el Auditor Interno y el Director Nacional de Recursos Humanos quien tendrá la calidad de Secretario del Comité (CNE, 2012, p. 6).

En los casos de ausencia temporal o definitiva de cualquiera de los miembros del Comité de Ética, el Pleno del Consejo Nacional Electoral Presidente se designará su reemplazo (CNE, 2012, p. 6).

1.2.3 Estructura de operación de la Matriz del Consejo Nacional Electoral

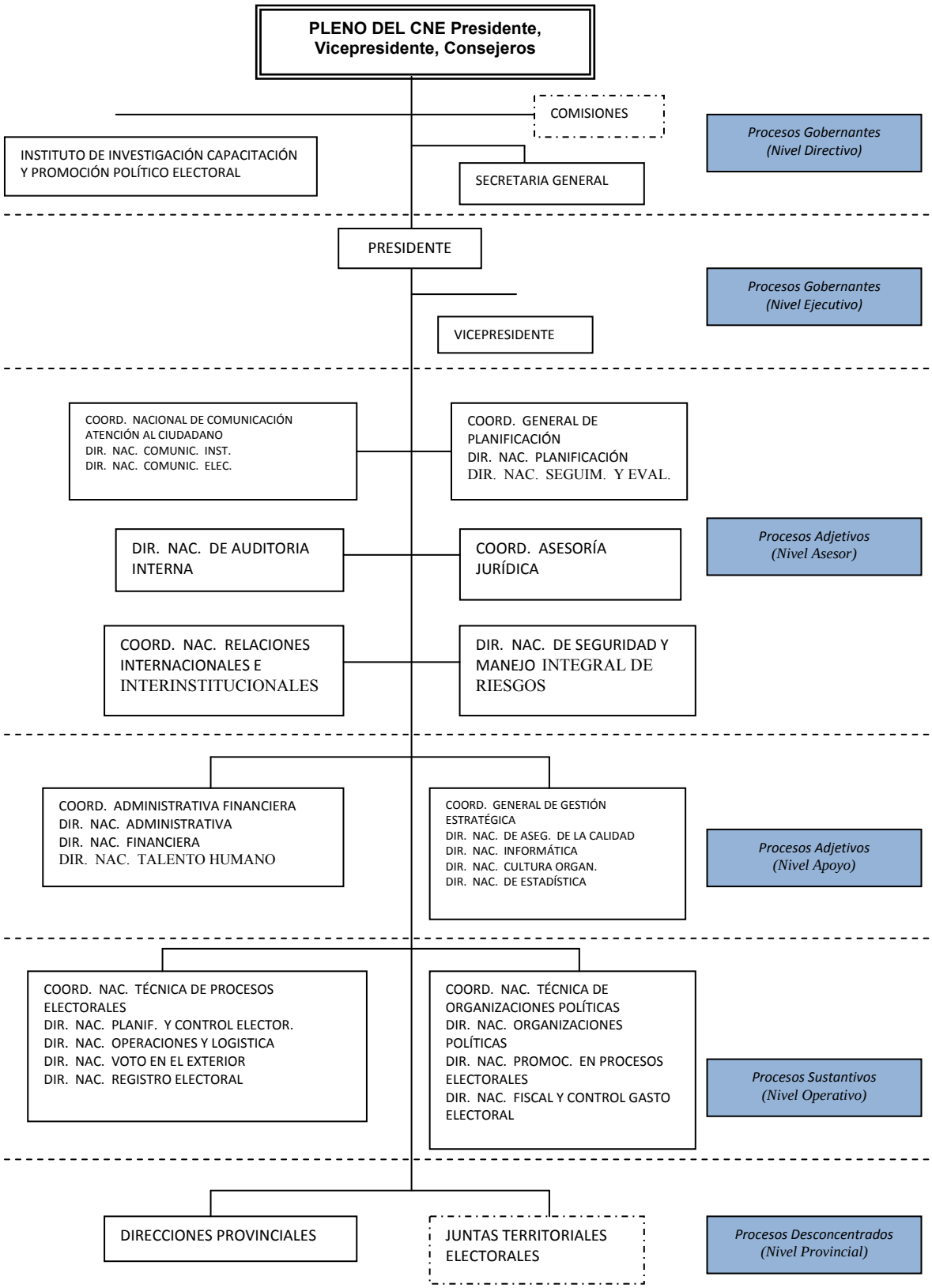


Figura 1. Estructura de operación de la matriz del consejo nacional electoral
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

1.2.3.1 Análisis del Organigrama Funcional

El organigrama presentado es la representación gráfica de la estructura organizativa del Consejo Nacional Electoral, el cual permitirá obtener una idea uniforme acerca del CNE. Los miembros del Consejo Nacional Electoral son designados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, previa selección, mediante concurso público de oposición y méritos realizado por las respectivas Comisiones Ciudadanas de Selección, con postulación e impugnación de la ciudadanía, y dando cumplimiento a la garantía constitucional de equidad y paridad entre hombres y mujeres.

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social designará a los miembros principales y suplentes, de manera paritaria y alternada entre hombres y mujeres en estricto orden de prelación, entre quienes obtengan las mejores puntuaciones en el concurso.

Art. 24 del Código de la democracia

El Consejo Nacional Electoral se integrará por cinco consejeras o consejeros principales, que ejercerán sus funciones por seis años, y se renovará parcialmente cada tres años, dos miembros en la primera ocasión, tres en la segunda, y así sucesivamente. Existirán cinco consejeras o consejeros suplentes que se renovarán de igual forma que las y los principales.

Para ser miembro del Consejo Nacional Electoral se requiere ser ecuatoriana o ecuatoriano y estar en goce de los derechos políticos. La Presidenta o Presidente y la Vicepresidenta o Vicepresidente se elegirán de entre sus miembros principales, por mayoría absoluta de votos en la primera sesión, ejercerán sus cargos por tres años y podrán ser reelectos por una sola vez.

Funciones del Consejo Nacional Electoral

Se encuentran estipuladas en la Ley Orgánica Electoral, Código de la Democracia y son las siguientes:

- Organizar, dirigir, vigilar y garantizar, de manera transparente y eficaz los procesos electorales, convocar a elecciones, realizar los cómputos electorales, proclamar los resultados y posesionar a quienes resulten electas o electos.

- Organizar los procesos de referéndum, consulta popular o revocatoria del mandato.

- Resolver en el ámbito administrativo los asuntos que sean de su competencia y las contravenciones electorales previstas en los artículos 290, 291 y 292 de esta Ley; de todas estas resoluciones se podrá apelar ante el Tribunal Contencioso Electoral.

- Designar a las y los integrantes de los organismos electorales desconcentrados, previo proceso de selección, sujeto a impugnación ciudadana.

- Controlar la propaganda y el gasto electoral, conocer y resolver en sede administrativa sobre las cuentas que presenten las organizaciones políticas y los responsables económicos y remitir los expedientes a la justicia electoral, si fuere del caso.

- Garantizar la transparencia y legalidad de los procesos electorales internos de las organizaciones políticas.

- Disponer el conteo manual de votos en los casos previstos en esta Ley.

- Presentar propuestas de iniciativa legislativa sobre el ámbito de competencia de la Función Electoral con atención a lo sugerido por el Tribunal Contencioso Electoral.

- Reglamentar la normativa legal sobre los asuntos de su competencia.

- Determinar su organización, formular y ejecutar su presupuesto.

- Mantener el registro permanente de las organizaciones políticas, de sus directivas y verificar los procesos de inscripción, de acuerdo a lo previsto en la ley de la materia.

- Vigilar que las organizaciones políticas cumplan con la ley, la normativa secundaria y sus estatutos.

- Ejecutar, administrar y controlar el financiamiento estatal de las campañas electorales y el fondo para las organizaciones políticas.

- Conocer y resolver las impugnaciones y reclamos administrativos sobre las resoluciones de los organismos desconcentrados durante los procesos electorales e imponer las sanciones que correspondan.

- Organizar y elaborar el registro electoral en el país y en el exterior, en coordinación con las entidades públicas pertinentes.

- Proporcionar información oficial de los procesos electorales, para lo cual podrá utilizar métodos y técnicas de investigación que permitan obtener información estadística desagregada, garantizando que no se violente el principio del secreto del voto.

- Promover la formación cívica y democrática de los ciudadanos incorporando el principio de interculturalidad.

- Organizar el funcionamiento del Instituto de Investigación y Análisis Político que además asumirá la capacitación y la promoción política electoral.

- Designar de entre sus miembros principales su Presidenta o Presidente y su Vicepresidenta o Vicepresidente.

- Colaborar con la organización de procesos electorales internos en otras instancias públicas o privadas, de acuerdo con leyes, reglamentos o estatutos correspondientes.

- Designar al Secretario o Secretaria General del Consejo, de una terna presentada por el Presidente o Presidenta.

- Delegar, cuando lo estime pertinente, a las consejeras o consejeros, la presentación de informes previos sobre asuntos de resolución del Pleno.

- Organizar y conducir el concurso público de oposición y méritos con postulación, veeduría y derecho a impugnación ciudadana para seleccionar a las consejeras y consejeros del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, de conformidad con la ley.

- Designar a los delegados de la Función Electoral ante las comisiones ciudadanas de selección organizadas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

- Ejercer las demás atribuciones señaladas en la ley.

1.2.4 Sistemas tecnológicos

Los sistemas tecnológicos son el conjunto de entidades caracterizadas por atributos que se relacionan entre sí dentro de un ambiente para alcanzar un objetivo determinado.

Dichos sistemas son aplicados para realizar y establecer procesos electorales más eficientes y rápidos que beneficien a los ciudadanos e integrantes del Consejo Nacional Electoral.

1.2.4.1 Clasificación de sistemas

- Sistema de Cambios de Domicilio.
- Sistema de Inscripción de Candidatos.
- Sistema de Escrutinios.
- Sistema para selección de MJRV.
- Sistema Electraining.
- Sistema de Recintos Electorales.
- Sistema de Registro de Denuncias de afiliaciones a organizaciones políticas.
- Sistema de Pagos de MJRV.
- Sistema de Directivas.
- Sistema de Escaneo de Credenciales de Policías y militares.
- Sistema para Impresión de Etiquetas.
- Sistema de Promoción Electoral.
- Sistema para levantamiento de personas que no sufragaron.

1.2.4.2 Análisis

Los sistemas tecnológicos actuales en el Consejo Nacional Electoral de la Matriz algunos de ellos no son de mucha ayuda ya que actualmente los procesos han cambiado y no es un sistema centralizado por lo cual, actualmente el CNE, está implementando nuevos sistemas mejorados con la finalidad de tener un solo sistema centralizado en donde la información de un módulo alimente automáticamente el requerimiento de otro y no como se lo hacía antes en que cada proceso electoral tenía un sistema individual, lo que ocasionaba un mayor gasto de recursos.

1.2.4.3 Procesos

- **Estructura Organizacional por Procesos**

  La estructura organizacional del Consejo Nacional Electoral (CNE) cuenta con 24 Delegaciones Provinciales en todo el país, una Delegación por provincia, las cuales alinea con su misión y se sustenta en el enfoque basado en procesos para generar productos y servicios, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico, en el marco de las disposiciones de la Constitución de la República, la Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador - Código de la Democracia, y demás normativas vigentes.



Figura 2. Cadena de valor del consejo nacional electoral Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

Procesos Gobernantes

- Gestión de Direccionamiento Estratégico del Consejo Nacional Electoral.
  - Gestión de Secretaria General.
  - Gestión Estratégica del Consejo Nacional Electoral.

Procesos Sustantivos

- Gestión Nacional Técnica de Procesos Electorales.
  - Gestión Nacional de Procesos Electorales.
  - Gestión Nacional de Operaciones y Logística.
  - Gestión de Procesos en el Exterior.
  - Gestión Nacional de Registro Electoral.
  - Gestión Nacional de Capacitación Electoral para el Sufragio.

- Gestión Nacional Técnica de Procesos de Participación Política.
  - Gestión Nacional de Organizaciones Políticas.
  - Gestión Nacional de Financiamiento en la Promoción Electoral.
  - Gestión Nacional de Fiscalización y Control del Gasto Electoral.

Procesos Adjetivos

- Procesos Adjetivos de Asesoría.
  - Procesos Adjetivos de Asesoría.

    Gestión General de Asesoría Jurídica.

    Gestión Nacional de Auditoría Interna.

    Gestión General de Comunicación y Atención al Ciudadano.

    Gestión Nacional de Comunicación Institucional.

    Gestión Nacional de Comunicación Electoral.

    Ventanilla Única de Atención Ciudadana.

    Gestión General de Planificación.

    Gestión Nacional de Planificación y Proyectos.

    Gestión Nacional de Seguimiento y Evaluación.
  - Gestión Nacional de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.
  - Gestión Nacional de Seguridad y Manejo Integral de Riesgos.

- Procesos Adjetivos de Apoyo.
  - Gestión General Administrativa Financiera.

    Gestión Nacional Administrativa.

    Gestión Nacional Financiera.

    Gestión Nacional de Talento Humano.
  - Gestión General de Coordinación Estratégica y Tecnologías de Información.

    Gestión Nacional de Aseguramiento de la Calidad.

    Gestión Nacional de Informática.

    Gestión Nacional de Cultura Organizacional.

Procesos Desconcentrados

- Gestión de Procesos Desconcentrados Provinciales.
  - Gestión Desconcentrada Gobernante Provincial.
    Gestión Desconcentrada de Procesos Adjetivos.
  - Gestión Desconcentrada de Procesos Sustantivos.
    Gestión Técnica Provincial de Procesos Electorales.
    Gestión Técnica Provincial de Procesos de Participación Política.

1.2.5 Clima Laboral

Con respecto al clima laboral en el Consejo Nacional Electoral, no han trabajado en ese punto por lo que la realidad en la actualidad se lo describe a continuación:

- Poca planificación de actividades.
- Poco sentido de urgencia.
- No existe sinergia de equipos.
- Trabajo individual.
- Comunicación informal – rumores de pasillo.
- No cuenta con fuentes formales de comunicación.
- Mal uso de los recursos.
- Mala distribución de espacio físico.
- Poco interés de servicio al usuario interno.
- Diferenciación entre servidores de nombramiento y de contrato.
- Acciones recurrentes con poco nivel de iniciativa. (Dirección Nacional de Cultura Organizacional, 2013)

En vista de que no han trabajado en el tema de clima laboral en la Matriz del Consejo Nacional Electoral, se creó la nueva Dirección de Cultura Organizacional con la finalidad de comenzar a trabajar en todo lo que tiene que ver con el clima laboral de la institución, los cuales enfocan su propuesta de trabajo en estos puntos:

- Cultura orientada a la planificación eficiente y eficaz.
- Cultura enfocada a resultados.

- Trabajo en equipo, redes de cooperación, equipos multidisciplinarios.
- Comunicación efectiva (canales de comunicación establecidos).
- Comunicación veraz y de alcance inmediato.
- Cultura enfocada a la optimización y buen uso de recursos.
- Cultura orientada al desarrollo de la gente y al servicio a la ciudadanía.
- Generar el sentido de Familia CNE.
- Cultura de innovación.

Todo cambio, afecta el clima laboral y altera la cultura organizacional, se debe hacer del proceso de cambio una oportunidad de mejoramiento, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Desarrollar en los servidores competencias asociadas al cambio.

- Medición de clima laboral.

- Capacitación a la alta dirección y a todos los servidores.

- Establecer líneas de comunicación directa con las altas autoridades.

- Reunión informativa de cambio cultural liderada por la máxima autoridad.

- Reuniones de Equipos Primarios quincenales (Presidencia, Coordinadores y Directores Nacionales) para focalizar acciones.

- Establecer puntos de información (carteleras digitales o visuales) en donde se comunique todas las acciones internas y externas del CNE.

Un proceso de gestión de cambio eficaz requiere preparación y un esfuerzo integral que implique a todos los niveles de la Institución, dirigida por Presidencia.

- Desarrollar planes con indicadores y metas medibles.

- Identificar y desarrollar las conductas de gestión del cambio dentro de los equipos.

- Poner en práctica procesos que incluya el apoyo al liderazgo, el desarrollo, la comunicación efectiva y medidas de éxito.

- Los proyectos de cambio y cultura se desarrollarán a nivel nacional, para lo cual cada Delegación y área de Planta Central deberá establecer su Agente de Cambio que fortalecerá el trabajo de la Dirección Nacional de Cultura Organizacional. (Dirección Nacional de Cultura Organizacional, 2013)

1.2.5.1 Interesados en la gestión institucional

Los interesados en la gestión institucional principalmente son las organizaciones políticas del país las instituciones públicas que de alguna manera están involucradas como un ente de apoyo en el proceso electoral, los ciudadanos Ecuatorianos que son vigilantes de la democracia del país.

1.3 ANÁLISIS EXTERNO

1.3.1 Análisis de Grupos de interés

1.3.1.1 Interrelaciones con otros Organismos Nacionales e Internacionales

Convenios Interinstitucionales Nacionales vigentes

Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración

- **Objetivo del convenio:**

  Coordinar acciones en el ámbito de sus respectivas competencias y de conformidad con los planes de acción, actividades, programas y proyectos pertinentes que garanticen e incrementen la participación de los y las Ecuatorianas residentes en el exterior, en procesos cívicos y democráticos, transcendentes en la vida social y política del Ecuador, el área encargada de coordinar este convenio es la Dirección de voto en el exterior.

Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia

- **Objetivo del convenio:**

  Convenio Marco de cooperación interinstitucional para establecer y delinear mecanismos y acciones que permitan a las dos instituciones realizar actividades conjuntas para fortalecer la formación cívica democrática en NNA, el área encargada de coordinar este convenio es el Instituto de la democracia.

Universidad Central del Ecuador

- **Objetivo del convenio:**

  Establecer y delinear los mecanismos que permitan a las dos instituciones realizar actividades conjuntas, que sean de interés para el cumplimiento de sus funciones académicas, y de capacitación, mediante sus servicios, recursos humanos materiales tecnológicos y financieros.

Secretaría Nacional del Migrante

- **Objetivo del convenio:**

  Definir y establecer el marco general de colaboración entre el CNE y SENAMI para coordinar acciones en el ámbito de sus respectivas competencias y de conformidad con los planes de acción, actividades, programas y proyectos pertinentes, la Dirección de Voto en el Exterior es el área encargada de coordinar este convenio.

Contraloría General del Estado

- **Objetivo del convenio:**

  Coordinar entre la Contraloría General el Estado y el CNE la realización del control de la utilización de bienes o recursos en actos proselitistas durante los procesos

electorales a llevarse a cabo en los años 2013 y 2014 la Dirección de Fiscalización del Financiamiento Político, es el área encargada de coordinar este convenio.

Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

- **Objetivo del convenio:**

Impulsar un proceso de actualización de los domicilios de los ciudadanos y ciudadanas que habitan en el territorio nacional y en dicho marco desarrollar estrategias y mecanismos conjuntos para apoyar a la ciudadanía en procesos de cedulación Coordinación Nacional de Procesos Electorales, es el área encargada de coordinar este convenio.

Asamblea Nacional

- **Objetivo del convenio:**

Establecer términos de cooperación interinstitucional entre la Asamblea Nacional y el CNE mediante los cuales se apoye y facilite el desarrollo de mecanismos operativos logísticos para la realización de la consulta pre - legislativa.

Universidad Técnica Particular de Loja

- **Objetivo del convenio:**

Impulsar dentro del ámbito de su competencia y actividades legales y estatutarias según corresponda, el desarrollo de planes y programas de capacitación, investigación y transferencia de tecnologías el área encargada de coordinar este convenio es el Instituto de la Democracia.

Programa Conjunto de IDEA Internacional y el Instituto Holandés para la Democracia Multipartidaria, NIMD "Ágora Democrática (Idea-NIMD)"

- **Objetivo del convenio:**

  Realizar actividades conjuntas que contribuyan al fortalecimiento de las instituciones democráticas, particularmente las referidas a la gestión de los procesos electorales y las vinculadas a la participación política el área encargada de coordinar este convenio es la Coordinación Nacional de Procesos Electorales.

Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia

- **Objetivo del convenio:**

  Promover el voto facultativo de los y las adolescentes entre 16 y 17 años de forma que genere una ciudadanía responsable, el área encargada de coordinar este convenio es el Instituto de la democracia.

Empresa Pública Correos del Ecuador

- **Objetivo del convenio:**

  Definir y establecer el marco general de colaboración entre el CNE y la Empresa Pública de Correos del Ecuador para coordinar acciones en el ámbito de sus respectivas competencias y de conformidad con los planes de acción, actividades, programas y proyectos pertinentes que garanticen e incrementen la participación, en procesos cívicos y democráticos, trascendentes en la vida social y política del Ecuador, el área encargada de coordinar este convenio es la Coordinación Nacional de Procesos Electorales.

Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

- **Objetivo del convenio:**

  Las partes convienen en establecer un convenio marco interinstitucional de cooperación, a fin de lograr que el Consejo Nacional Electoral, obtenga información sobre los medios de comunicación de radio y televisión, que tramiten su calificación ante el organismo electoral en calidad de proveedores de la Promoción Electoral, de la información que dispone la SENATEL, el área encargada de coordinar este convenio es la Dirección de Promoción Electoral.

Ministerio de Inclusión Económica y Social

- **Objetivo del convenio:**

  Establecer y delinear los mecanismos que permitan al MIES y al CNE, articular y coordinar acciones para el desarrollo del proyecto para la constitución de la infraestructura necesaria a fin de que se fortalezca la gestión democrática nacional, en el bien inmueble entregado en donación por el Ministerio de Inclusión Económica y Social al Consejo Nacional Electoral.

Defensoría del Pueblo

- **Objetivo del convenio:**

  Coordinar y articular acciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, para implementar y desarrollar de manera conjunta procedimientos de campaña de incentivo al ejercicio del derecho al voto, promoción de los derechos humanos de participación, mecanismos de cooperación interinstitucional con los diferentes órganos de las funciones del estado en materia de derechos de participación ciudadana y crear un marco de colaboración que permita la observación de la Defensoría en el proceso electoral del año 2013, el área encargada de coordinar este convenio es la Dirección de relaciones internacionales e interinstitucionales.

Consejo Nacional de Gobiernes Parroquiales Rurales del Ecuador -CONAGOPARE

- **Objetivo del convenio:**

  Realizar las actividades que contribuyan al fortalecimiento de las dos instituciones particularmente las referidas al ejercicio de los derechos de participación política, gestión de los procesos electorales y a las vinculadas al ejercicio protagónico y democrático de las autoridades, organizaciones sociales de ciudadanos y ciudadanas afilados en las parroquias rurales del territorio nacional, el área encargada de coordinar este convenio es la Coordinación de Procesos de Participación Política.

Consejo Nacional de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas

- **Objetivo del convenio:**

  Desarrollar acciones conjuntas y coordinadas en el ámbito de sus respectivas competencias y de conformidad con los planes de acción, actividades, programas y proyectos pertinentes que permitan la participación e involucramiento de los jóvenes que se encuentran en proceso terapéutico por el uso y consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en actividades cívicas dentro del proceso electoral y la formación política - democrática ciudadana, con miras a fortalecer la promoción de los derechos políticos en aras de contribuir en la construcción de una ciudadanía involucrada en la consolidación del sistema democrático a través del compromiso y respeto del sistema electoral, el área encargada de coordinar este convenio es la Coordinación Nacional de Procesos Electorales.

Tribunal Contencioso Electoral

- **Objetivo del convenio:**

  El propósito del Convenio Marco es que el TCE Y el CNE se comprometen en aunar esfuerzos en el ámbito de sus respectivas competencias con el fin de ejecutar estrategias conjuntas para la promoción y/o difusión de las temáticas electorales, así como de toda materia en la que expresen sus interés mutuos, orientadas a generar en

la ciudadanía, una cultura democrática. Proporcionar al Consejo, los temas y/o proyectos de investigación y publicación a desarrollarse de manera conjunta. Comunicar sobre las publicaciones que deberán ser financiadas y publicadas conjuntamente. Coordinar conjuntamente con el CNE, la organización de talleres o cualquier otro evento académico que deban realizarse al amparo del presente Convenio, el área encargada de coordinar este convenio es la Dirección de relaciones internacionales e interinstitucionales.

Ministerio de Coordinación de los Sectores Estratégicos

- **Objetivo del convenio:**

El Convenio Interinstitucional tiene por objeto establecer un marco de cooperación por el cual el MICSE brinde al CNE, a través de la utilización de bienes y equipos, intercambio y procesamiento de información relevante para los fines de las dos Entidades del Estado; y, la presentación de servicios por parte de su talento humano destinados al CNE, que sean requeridos por dicha entidad para el cumplimiento de sus fines y objetivos, el área encargada de coordinar este convenio es la Dirección de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales.

Colegio de Arquitectos del Ecuador Provincial de Pichincha

- **Objetivo del convenio:**

Construir la nueva Sede matriz del Organismo electoral en la Ciudad de Quito, el nuevo edificio de la Delegación provincial de Guayas; y remodelar la infraestructura de las Delegaciones provinciales en el resto del país.

Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS)

- **Objetivo del convenio:**

Proporcionar un marco de cooperación y facilitar la colaboración entre las partes, de manera que se realicen todas las acciones necesarias a fin de informar y sensibilizar a

todas las organizaciones y actores políticos en los contenidos relacionados con las personas con discapacidad y sus derechos.

Convenios Internacionales

Cámara Nacional Electoral de la República de Argentina

- **Objetivo del convenio:**

  Establecer relaciones de cooperación en materia electoral, entre el Consejo Nacional Electoral de Ecuador y Cámara Nacional Electoral de Argentina en áreas como: intercambio de información sobre experiencias electorales, transferencia de conocimientos, asistencia técnica, educación cívica y democrática, investigación promoción de la participación ciudadana, fiscalización y control electoral, apoyo en iniciativas de observación y acompañamiento electoral y lo demás que consideren las partes.

  Observación Electoral en el proceso de observación electoral internacional en las elecciones generales 17 de Febrero 2013.

Dirección Nacional Electoral de la República Argentina

- **Objetivo del convenio:**

  - Cooperar recíprocamente para diseñar, planificar y ejecutar actividades de capacitación ciudadana y electoral así como fortalecer políticas públicas Enfocadas a la inclusión de las personas con discapacidad en los procesos electorales.

  - Profundización de la vinculación y las relaciones de cooperación entre las instituciones.

- Intercambiar información sobre estrategias, actividades y programas de información pública electoral y capacitación para el desempeño de funciones electorales.

- Impulsar la generación de políticas públicas enfocada a la inclusión de las personas con discapacidad en los procesos de participación.

Tribunal Supremo Electoral del Estado Plurinacional de Bolivia

- **Objetivo del convenio:**

  Establecer las líneas principales y mecanismos de cooperación, con el fin de que las partes se presten a dar asistencia recíproca en materia electoral de su competencia.

Consejo Nacional Electoral de Colombia

- **Objetivo del Convenio:**

  - Generar procesos de capacitación político electoral así como fortalecer políticas públicas enfocadas a garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las organizaciones políticas y sociales como de las ciudadanas y ciudadanos, con base en las experiencias de los países suscriptores del presente Convenio.

  - Intercambio de experiencias sobre procesos de capacitación político electoral.

  - Impulsar la generación de políticas públicas que permitan garantizar los derechos de participación de las organizaciones políticas y sociales, así como de las ciudadanas y ciudadanos.

IIDH/CAPEL Instituto Interamericano de Derechos Humanos por Medio de su Centro de Asesoría y Promoción Electoral

- **Objetivo del convenio:**

  - Establecer un marco regulatorio de relaciones entre el CNE y IIDH/CAPEL que permita la cooperación interinstitucional en la ejecución del proyecto de "Fortalecimiento del Manejo Electoral" para obtener y establecer una política conjunta de cooperación en la cumplimiento del proyecto objeto de este convenio.

  - Elaborar programas y planes conjuntos sobre las actividades que permitirán la consecución de los objetivos de este proyecto a través de cursos, seminarios, talleres, conferencias y cualquier otro tipo de capacitación a nivel interno.

Jurado Nacional de Elecciones

- **Objetivo del convenio:**

  - Definir y establecer el marco general de colaboración de cooperación técnica en los aspectos de promoción, fiscalización electoral, actividades, programas y proyectos de procesos electorales que garanticen la participación de los ecuatorianos en procesos cívicos y democráticos de conformidad con la Carta Magna y la Ley de la Materia.

  - Compromiso del Consejo Nacional Electoral: Suscribir convenios específicos y designar una contraparte que se encargue de coordinar la organización y la ejecución de las reuniones necesarias para el cumplimiento de los objetivos generales y el desarrollo de acciones específicas en el marco de este convenio.

Junta Central Electoral de República Dominicana

- **Objetivo del convenio:**

  - Promover el desarrollo e intercambio de prácticas, sistemas, metodologías y/o tecnologías orientadas a mejorar la elaboración y actualización de registros y padrones electorales.

  - Intercambiar prácticas con la JCE República Dominicana.

  - Implementar metodologías y procedimientos de la JCE para el mejoramiento de los procesos electorales en cuanto a los registros y padrones electorales.

  - Asistencia técnica para la inclusión de fotografías de los electores en los padrones electorales como medio de verificación de la identidad d éstos, ante las juntas receptoras del voto.

  - Asistencia técnica en el mejoramiento de los mecanismos de actualización de datos y cambios de domicilio electoral de las personas habilitadas para sufragar.

  - Asistencia técnica en el campo del análisis estadístico de la información de los electores, que nos permitan realizar un diagnóstico de la actualización de la base de datos.

Junta Central Electoral de Republica Dominicana

- **Objetivo del convenio:**

  - Sumar esfuerzos y recursos, en el ámbito de sus respectivas competencias y de acuerdo a la legislación vigente de cada país, para suscribir convenios específicos, mediante los cuales lleven a cabo la organización y desarrollo de actividades educativas debidamente identificadas.

- Áreas académicas: Desarrollarán mecanismos de apoyo mutuo para ejecutar de manera conjunta programas y proyectos de educación formal y no formal.

- Adaptar los programas de formación a los requisitos académicos de créditos, aspectos metodológicos y docentes, en armonía con su política de formación superior de acuerdo a las políticas y disponibilidades presupuestarias de cada país.

- Organización de charlas, seminarios, conferencias cursos y diplomados.

- Podrán celebrar convenios específicos con universidades y centros de estudios superiores reconocidos según las leyes de cada país

Acuerdo Macro De Cooperación Entre el Consejo Nacional Electoral y la Organización Internacional para las Migraciones

- **Objetivo del convenio:**

  - Las actividades relacionadas con la migración sean coordinadas en un esfuerzo por alcanzar la mayor cooperación posible y eliminar duplicaciones innecesarias entre ambas y que cuando intereses comunes lo ameriten, cualquier Organización podrá solicitar la cooperación de la otra.

  - Cooperación mutua en implementación de actividades con la población retornada del sector rural del cordón fronterizo y extranjeros residentes con derecho opcional al voto e investigación en temas de interés mutuo.

  - Implementar proyectos de mutuo interés.

  - Establecer comisiones, comités u otros cuerpos técnicos, para proveer asesoría sobre los asuntos de interés compartido, en los términos y en las condiciones establecidas para cada caso y de mutuo acuerdo.

Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Dirección Nacional Electoral de la República de Argentina y el Consejo Nacional Electoral de la República del Ecuador en materia de Voto Electrónico

- **Objetivo del convenio:**

  - Establecer líneas principales y mecanismo de cooperación tendientes a prestar asistencia recíproca en materia de Voto Electrónico.

  - Cooperación en la elaboración, validación y análisis de la normativa referida a voto electrónico y auditorías.

  - Definición de procedimientos y modelo de gestión para la ejecución del plan piloto.

  - Estrategias de capacitación en la educación inicial a administradores de plataforma, usuarios operativos y técnicos de voto electrónico.

  - Asesoramiento en la implementación de un plan de construcción de infraestructura, línea de producción, control de calidad, despliegue y repliegue de equipos y personas como la implementación de metodología en administración de servicios.

Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el CNE y la Oficina Nacional de Procesos Electorales de la República de Perú

- **Objetivo del convenio:**

  - Establecer las bases y mecanismos de cooperación interinstitucional entre el CNE y la ONPE, al fin de fortalecer el funcionamiento de ambas instituciones, así como el intercambio de buenas prácticas en temas electorales de interés común.

  - Establecer espacio de colaboración para diseño e implementación de acciones de cooperación que podrán abarcar actividades tales como: Proyectos de

Investigación conjunta, asistencia técnica, conferencias, coloquios, seminarios, simposios, talleres, cursos, diplomados y actividades similares, difusión de publicaciones y eventos, publicación de artículos, memorias de eventos, así como coediciones de interés común.

Convenio Marco de Cooperación interinstitucional entre el Instituto de Investigación, Capacitación y Promoción Político Electoral, adscrito al Consejo Nacional Electoral de Ecuador y el Jurado Nacional de Elecciones de Perú

- **Objetivo del convenio:**

  - Reunir esfuerzos en el ámbito de sus respectivas competencias, con el fin de ejecutar estrategias conjuntas de investigación, capacitación y promoción de la democracia e instituciones electorales, así como, en toda materia en la que expresen su interés mutuo.

  - Elaborar programas específicos: proyectos de investigación y estudio sobre democracia y desarrollo de las instituciones electorales.

  - Asistencia técnica, celebración de jornadas académicas, coloquios, seminarios, simposios, talleres, conferencias.

  - Difusión de publicaciones y eventos conjuntos, intercambio de personal experto en materia electoral para ejecuciones específicas.

  - Publicación de artículos académicos, memorias, coediciones.

  - Intercambio de buenas prácticas institucionales respecto a democracia, gobernabilidad y desarrollo de las Instituciones electorales.

Convenio Interinstitucional de Cooperación con el Consejo Nacional Electoral de la República Bolivariana de Venezuela.

- **Objetivo del convenio:**

  - Establecer las líneas principales y mecanismos de cooperación interinstitucional entre el CNE de Venezuela y el CNE del Ecuador, con el fin de llevar adelante el Proyecto de Voto Electrónico en la provincia de Santo Domingo - Ecuador en ocasión de las Elecciones Seccionales 23 de Febrero 2014.

  - Contratar los siguientes servicios: producción de máquinas de votación (insumos, alquiler de almacén para la producción de máquina, adecuación física y tecnología del galpón, contratación y entrenamiento de personal para la producción de máquinas, servicio de transporte para el traslado de las máquinas de votación de Venezuela a Ecuador y retorno a Venezuela, servicio de transporte para despliegue y repliegue de las máquinas de votación a los recintos electorales), call center (alquiler del local, adecuación física y tecnológica del galpón, contratación y entrenamiento de los operadores), contratar los servicios de telecomunicaciones de voz y datos (red electoral, celulares, adquisición de módem para la transmisión de las máquinas), procura de hardware para la implementación del centro nacional de totalización y todos los servicios asociados, servicios de contratación, entrenamiento y administración de operadores y técnicos de soporte de las máquinas de votación, campaña comunicacional para la promoción del voto electrónico, impresión del material de capacitación y boletas de las máquinas de votación y distribución de material, procura de software ambiental (base de datos y sistema operativo) para la implementación del IT del centro nacional de totalización.

Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el CNE Ecuador y el CNE de la República Bolivariana de Venezuela

- **Objetivo del convenio:**

  - Transferir conocimiento y experiencias tecnológicas y electorales en los aspectos de organización, emisión del sufragio, procesamiento, transmisión y divulgación de resultados electorales, así como lo que respecta a las áreas de Registro Electoral o de cualquier otra área que los órganos electorales actuantes tengan competencia y estimen de interés.

  - Cooperar recíprocamente para diseñar, planificar y ejecutar actividades de capacitación ciudadana y electoral así como políticas públicas enfocadas a la inclusión de las personas con discapacidad en los procesos electorales.

  - Intercambiar información sobre estrategias, actividades y programas de información pública, electoral y capacitación para el desempeño de funciones electorales.

  - Ambas partes se comprometen a determinar los aspectos que requieren de una asistencia específica en materia electoral.

  - Preparar los instructivos, calendarios de trabajo, y demás procedimientos con la finalidad de asegurar una transferencia efectiva de conocimientos, poniendo a disposición los recursos humanos y técnico s que se necesiten, así como el material de apoyo y cualquier otro recurso logístico que se pueda requerir.

  - En el ámbito Nacional tiene convenios con instituciones del Estado para soporte y apoyo en temas de elecciones y democracia, y con instituciones educativas para dar a conocer el rol del Consejo Nacional Electoral en la democracia del país.

1.3.1.2 Marco político vigente

Constitución de la República del Ecuador del año 2008

El Capítulo Sexto de la Constitución del año 2008 establece que:

Art. 217

La Función Electoral garantizará el ejercicio de los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, así como los referentes a la organización política de la ciudadanía. La Función Electoral estará conformada por el Consejo Nacional Electoral y el Tribunal Contencioso Electoral. Ambos órganos tendrán sede en Quito, jurisdicción nacional, autonomías administrativa, financiera y organizativa, y personalidad jurídica propia. Se regirán por principios de autonomía, independencia, publicidad, transparencia, equidad, interculturalidad, paridad de género, celeridad y probidad (Constitución del Ecuador, 2008, p. 58).

Sección Primera - Art. 218

EI Consejo Nacional Electoral se integrará por cinco consejeras o consejeros principales, que ejercerán sus funciones por seis años, y se renovará parcialmente cada tres años, dos miembros en la primera ocasión, tres en la segunda, y así sucesivamente. Existirán cinco consejeras o consejeros suplentes que se renovarán de igual forma que los principales. La Presidenta o Presidente y la Vicepresidenta o Vicepresidente se elegirán de entre sus miembros principales, y ejercerán sus cargos por tres años. La Presidenta o Presidente del Consejo Nacional Electoral será representante de la Función Electoral. La ley determinará la organización, funcionamiento y jurisdicción de los organismos electorales desconcentrados, que tendrán carácter temporal. Para ser miembro del Consejo Nacional Electoral se requerirá tener ciudadanía ecuatoriana y estar en goce de los derechos políticos (Constitución del Ecuador, 2008, p. 58).

Sección Primera - Art. 219

El Consejo Nacional Electoral tendrá, además de las funciones que determine la ley, las siguientes:

- Organizar, dirigir, vigilar y garantizar, de manera transparente, los procesos electorales, convocar a elecciones, realizar los cómputos electorales, proclamar los resultados, y posesionar a los ganadores de las elecciones.

- Designar los integrantes de los organismos electorales desconcentrados.

- Controlar la propaganda y el gasto electoral, conocer y resolver sobre las cuentas que presenten las organizaciones políticas y los candidatos.

- Garantizar la transparencia y legalidad de los procesos electorales internos de las organizaciones políticas y las demás que señale la ley.

- Presentar propuestas de iniciativa legislativa sobre el ámbito de competencia de la Función Electoral, con atención a lo sugerido por el Tribunal Contencioso Electoral.

- Reglamentar la normativa legal sobre los asuntos de su competencia.

- Determinar su organización y formular y ejecutar su presupuesto.

- Mantener el registro permanente de las organizaciones políticas y de sus directivas, y verificar los procesos de inscripción.

- Vigilar que las organizaciones políticas cumplan con la ley, sus reglamentos y sus estatutos.

- Ejecutar, administrar y controlar el financiamiento estatal de las campañas electorales y el fondo para las organizaciones políticas.

- Conocer y resolver las impugnaciones y reclamos administrativos sobre las resoluciones de los organismos desconcentrados durante los procesos electorales, e imponer las sanciones que correspondan.

- Organizar y elaborar el registro electoral del país y en el exterior en coordinación con el Registro Civil.

- Organizar el funcionamiento de un instituto de investigación, capacitación y promoción político electoral (Constitución del Ecuador, 2008, p. 58-59).

Sección Tercera- Art. 222

Los integrantes del Consejo Nacional Electoral y el Tribunal Contencioso Electoral serán sujetos de enjuiciamiento político por el incumplimiento de sus funciones y responsabilidades establecidas en la Constitución y la ley. La Función Legislativa no podrá designar a los reemplazos de las personas destituidas (Constitución del Ecuador, 2008, p. 60).

Sección Tercera - Art. 223

Los órganos electorales estarán sujetos al control social; se garantizará a las organizaciones políticas y candidaturas la facultad de control y veeduría de la labor de los organismos electorales. Los actos y las sesiones de los organismos electorales serán públicos (Constitución del Ecuador, 2008, p. 60).

Sección Tercera - Art. 224

Los miembros del Consejo Nacional Electoral y del Tribunal Contencioso Electoral serán designados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, previa selección mediante concurso público de oposición y méritos, con postulación e impugnación de la ciudadanía, y garantía de equidad y paridad entre hombres y mujeres, de acuerdo con la ley (Constitución del Ecuador, 2008, p. 60).

1.3.1.3 Marco legal vigente

El Consejo Nacional Electoral por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República, y demás leyes que se considera de naturaleza obligatoria, para su correcto funcionamiento dentro de la parte legal se acoge a los siguientes estamentos legales, los mismos que se los detalla a continuación:

- Código de la democracia.
- Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador.
- Codificación del Reglamento para la inscripción de partidos movimientos políticos y reglamento de directivas.
- Reglamento de Verificación de Firmas.
- Instructivo para la presentación, ingreso y validación de documentación de respaldo para la inscripción de organizaciones Políticas.
- Protocolo para el uso y manejo de las fichas de afiliación y formularios de adhesión para el registro de Organizaciones Políticas.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Ley Orgánica del Servicio Público.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

1.3.2 Entorno de innovación y tecnología

En cuanto al entorno de innovación y tecnología el Consejo Nacional Electoral está desarrollando nuevos módulos con la empresa desarrolladora SCYTEL para crear nuevos servicios por la web y dar un mejor servicio al cliente, también el CNE está en proceso de mejoramiento de su página web.

2 FUNDAMENTOS GENERALES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

2.1 LA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS

Un proceso es una serie de causas y condiciones que se dan conjunta y repetidamente para transformar los insumos en resultados o productos en los que se incluyen al dueño, quien tiene autoridad para hacer cambios en los procesos; a los trabajadores, que se encargan de producir los resultados; a los proveedores, que proveen de entradas al proceso y a los clientes, quienes reciben el resultado del proceso (Gómez & Magdalena, 1999, p. 62-64). Las actividades que intervienen en un proceso tienen la finalidad de satisfacer al cliente (Mejía, 2000, p. 5).



Figura 3. Proceso
Fuente: Mejía, 2000, p. 5

La Gestión por procesos consiste en concentrar la atención en el resultado de transacciones o procesos que realiza la empresa, en lugar de las tareas o actividades. Los sistemas coordinan las funciones, interdependientemente de quien las realiza (Fernández, 2003, p. 37, 44).

Cada persona que interviene en una transacción lo hace teniendo como referencia el resultado final de la operación; realiza su aportación sin perder de vista este resultado esperado, como por ejemplo, la satisfacción del cliente y de la empresa, en una venta (Fernández, 2003, p. 37).

La gestión por procesos no es un modelo sino es un conjunto de conocimientos con principios y herramientas que demuestra que la calidad se puede gestionar cuando el esfuerzo por obtener los objetivos planteados se aplica a través de procesos fiables y mejorados (Pérez, 2010, p. 45-46).

Para el éxito en la gestión de procesos es necesario contar con la participación del talento humano, su evaluación, producción y control. Además, los procesos involucrados en la administración de la empresa deben tener orden y secuencia para la racionalización de los mismos (Mejía, 2000, p. 5).

La Gestión por Procesos está entre las prácticas más avanzadas de la gestión administrativas debido a que:

- Permite desplegar la estrategia corporativa mediante un esquema de procesos clave. Se entiende por procesos clave a aquello que se encuentran conectados con la estrategia corporativa, relacionados con algún factor crítico para el éxito de la empresa o con alguna de las ventajas competitivas.

- Se fundamenta en el trabajo en equipo, Equipo de Proceso, permitiendo hacer realidad la gestión participativa.

- En la medida que los procesos son transversales, atraviesan los departamentos de la empresa, contribuyen a cohesionar la Organización.

- Busca la eficacia global (empresa) y no la eficacia local (departamento) (Pérez, 2010, p. 46).

La gestión por procesos debe seguir los siguientes pasos:

Compromiso de la dirección: la dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.

Sensibilizar, educar, entrenar: El Equipo Directivo recibe formación relativa a la gestión por procesos. Se basa en conseguir que todos los empleados de la empresa se sientan comprometidos en este proceso y no se sientan obligados.

Identificar procesos: A partir del análisis de todas las interacciones con los clientes externos se realiza un inventario de los procesos. Ver ficha de Gestión de procesos.

Clasificar: entre los procesos que se identifican, cuáles son claves, los estratégicos y los de apoyo. Se crea una matriz multicriterio para identificar cuáles son claves.

Relaciones: establecer una matriz de relaciones ente procesos (unos pasan instrucciones, información, comparten recursos, equipos, etc.).

Mapa de progresos: diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.

Alinear la actividad a la estrategia: los procesos clave permiten implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia. Se crea una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés.

Establecer en los procesos unos indicadores de resultado: las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que permitirán analizar la capacidad de los procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés y comparar con los rendimientos de otras organizaciones.

Realizar una experiencia piloto: para desarrollar la implantación, se concentran los esfuerzos en un área piloto. Hay que establecer un criterio de selección.

Ciclo PDCA para mantener resultados: utilizar esa metodología en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, elegir otros y ampliar el área de actuación (Guía de la calidad, 2013, p. 1).

La gestión por procesos exige la predefinición de las funciones, de sus posibles decisiones y de los baremos que se consideran aceptables, de modo que la función directiva se encargue de decidir en los casos excepcionales, cuando el sistema no pueda actuar por producirse hechos no autorizados; como por ejemplo, vender a un precio distinto del establecido, ampliar el límite de crédito, etc. (Fernández, 2003, p. 45).

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como enfoque basado en procesos (Ministerio de Fomento, 2005, p. 6).

La gestión por procesos se fundamenta en la asignación a un directivo de la responsabilidad de cada uno de los procesos de la empresa. Este método sustituye la organización departamental aunque en estructuras transicionales se puede mantener la estructura departamental en la que el encargado de cada proceso tiene la responsabilidad del mismo y del personal que lo conforma (Fernández, 2003, p. 46).

La administración por procesos intenta aunar las responsabilidades, que, aunque delegadas, tengan una supervisión única, porque lo que realmente le interesa a la empresa es que cada Ciclo o Proceso funcione bien (Fernández, 2003, p. 47).

Una empresa persigue sus objetivos comunes a través de la aplicación de los diferentes niveles de procesos que varían de acuerdo al tamaño de la Organización y son los siguientes:

Alta Dirección:

- Proceso de “Elaboración, comunicación, implantación, seguimiento y revisión de la estrategia”.
- Proceso de “Determinación, difusión, seguimiento y revisión de objetivos”.
- Proceso de “Revisión del Sistema de Gestión por la Dirección”.

- Proceso global de “Entrega de productos o servicios” o “Proceso del negocio”.
- Proceso de “Comunicación Interna”.

Dirección Intermedia:

- Ejecución de los procesos en cascada (Objetivos y Comunicación).
- Proceso “Gestión y comunicación con el cliente”.
- Proceso de “Producción-Realización del producto o servicio”.
- Proceso de “Gestión Económica”.
- Proceso de “Gestión e Integración de Personal”.

Mando Intermedio:

- Proceso de contacto con clientes.
- Proceso de Producción.
- Proceso de Mantenimiento.
- Proceso de Facturación y Cobros (Pérez, 2010, p. 52-53)

La gestión por procesos aporta una visión y herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos los reciben personas, y por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes (SESCAM, 2002, p. 6).

En resumen, los pasos a seguir para adoptar un enfoque basado en procesos son:

- Constituir un equipo de trabajo con capacitación adecuada y analizar los objetivos y actividades de la organización.

- Identificar los procesos, clasificarlos y elaborar el mapa de procesos.

- Determinar los factores clave para la organización.

- Elaborar el diagrama de flujo de cada proceso.

- Establecer el panel de indicadores de cada proceso.

- Iniciar el ciclo de mejora sobre la base de los indicadores asociados a los factores clave (Ministerio de Fomento, 2005, p. 13).

ISO 9001 orienta sobre los aspectos del SGC que es importante documentar y sobre cómo deben documentarse, pero el hecho de documentar un proceso no excluye que, con el tiempo, puedan incorporarse mejoras o encontrar otras formas más adecuadas para realizar las actividades. Cuando, a pesar de realizar correctamente las actividades definidas para el proceso, aparecen problemas (quejas de los destinatarios, despilfarro de recursos, etc.), o se constata que el proceso no se adapta a lo que necesita el cliente (necesidad de reestructurar el proceso), es necesario aplicar el ciclo de mejora (Ministerio de Fomento, 2005, p. 13).

2.2 BASES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Para la aplicación de la gestión por procesos en la organización es fundamental analizar los aspectos básicos de los mismos y son los siguientes:

2.2.1 Jerarquía de procesos

Macro procesos: Es el conjunto sistemático de procesos que permiten lograr un resultado, de acuerdo al objetivo institucional (Mejía, 2000, p. 10).

Procesos: Descripción de las actividades realizada en el proceso (Osorio, 2010, p. 17).

Subprocesos: Son elementos componentes de un proceso (Osorio, 2010, p. 17). Son el conjunto de actividades.

Actividad: Conjunto de tareas de un proceso (Osorio, 2010, p. 17).

Tarea: Trabajo que debe realizarse en un determinado tiempo (Osorio, 2010, p. 17).



Figura 4. Jerarquía de los procesos
Fuente: Mejía, 2000, p. 10

2.2.2 Características de los procesos

Los procesos bien estructurados tienen las siguientes características:

- Tienen a alguien que se considera responsable de que el proceso se cumpla (responsable o dueño del proceso).
- Tienen límites bien definidos (alcance del proceso).
- Tienen interacciones y responsabilidades definidas.
- Tiene procedimientos documentados, obligaciones de trabajos y requisitos de entrenamiento.
- Tienen medidas de evaluación.
- Tienen tiempos del ciclo bien definidos.
- Tienen propuestas de cambio.
- Son de fácil manejo.

- Se adaptan a las necesidades cambiantes del cliente.

- Promueven el entendimiento entre empleados y usuarios (Mejía, 2000, p. 5).

2.2.3 Importancia de los procesos

El mejoramiento de los procesos es un factor de gran importancia para poder ser competitivos como organización.

Son muchas las razones que obligan a mejorar los procesos asistenciales y administrativos que son las siguientes:

- Le permite a la institución controlar los cambios.
- Posibilita que la organización se centre en el cliente.
- Aumenta la capacidad para competir.
- Previene errores.
- Mejora el uso de los recursos.
- Permite mejorar las interpelaciones al interior de la empresa.
- Ofrece una visión sistemática de las actividades de la institución.
- Visualiza los errores y la manera de corregirlos.
- Desarrolla un sistema completo de evaluación.
- Permite que la organización cumpla con los objetivos (Mejía, 2000, p. 7-8).

2.2.4 Clasificación de los procesos

La clasificación de los procesos es importante porque establece cuales son las salidas o resultados que se producen y establece donde se inicia el siguiente paso de todo el proceso (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 6).

No todos los procesos de una organización tienen la misma influencia en la satisfacción de los clientes, en los costes, en la estrategia, en la imagen empresarial, en la satisfacción del personal; en todos estos casos es conveniente clasificar cada uno de los procesos (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 6).

Los procesos se clasifican en: Estratégicos, Claves y de Apoyo.

2.2.4.1 Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de los negocios (marketing estratégico y estudios del mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes). Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada. Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 6).

2.2.4.2 Procesos Clave

Los procesos claves son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena de valor de la organización; de esta manera también puede considerarse procesos claves aquellos que, aunque no añadan valor al cliente consuman muchos recursos. Los procesos clave intervienen en la misión de la organización pero no necesariamente en la visión del mismo (Barreto & Zuñiga, p. 6-7).

2.2.4.3 Procesos de Apoyo

Este tipo de procesos se incluyen dentro de los pasos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 7).

Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:

- Control de la documentación.
- Auditorías Internas.
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas.

- Gestión de Productos No conformes.
- Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 7).

Estos procesos no intervienen en la misión ni en la visión de una organización (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 7).

2.2.5 Límites de un proceso

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varían mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo. Parece lógico que:

a) Los límites del proceso determinen una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.

b) Estén fuera del "departamento" para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes).

c) El límite inferior sea un producto con valor (Pérez, 2010, p. 54).

Teniendo en el punto de vista la tradicional organización por departamentos, en cuanto a su alcance, existirían tres tipos de procesos:

- Unipersonales.
- Funcionales o interdepartamentales.
- Interfuncionales o interdepartamentales (Pérez, 2010, p. 54).

2.2.6 Elementos de un proceso

Toda gestión por proceso tiene tres elementos:

a) Un **input** (entrada principal), producto con unas características objetivas que responda al estándar o criterio de aceptación definido: la factura del suministrador con los datos necesarios (Pérez, 2010, p. 54).

   El input es un "producto" que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un "proceso del proveedor" o "del cliente" (Pérez, 2010, p. 55).

   La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso (Pérez, 2010, p. 55).

b) La **secuencia de actividades** propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre qué procesar y cómo (calidad) y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo (Pérez, 2010, p. 55).

   Algunos de estos factores del proceso son entradas laterales, es decir, inputs necesarios o convenientes para la ejecución del proceso, pero cuya existencia no lo desencadena. Son también productos que provienen de otros procesos con los que interactúa (Pérez, 2010, p. 55).

   Un **sistema de control** conocido con indicadores de funcionamiento del proceso y medidas de resultados del producto del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno muchas veces) (Pérez, 2010, p. 55).

c) Un **output** (salida), producto con la calidad por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, etc. (Pérez, 2010, p. 55).

La salida es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente” (Pérez, 2010, p. 55).

El producto del proceso (salida) ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario (Pérez, 2010, p. 55).

Se debe considerar siempre dos tipos de output:

a) De **producto** tangible que posteriormente será sometido a control de calidad (Medición y seguimiento del producto según ISO 9001).

b) Finalista, de **eficacia** (resultados) o sus sinónimos valor, satisfacción (Pérez, 2010, p. 55).

Entre estos dos output tienen que haber un gap o desfase temporal durante el cual el cliente hace alguna actividad (“el proceso del cliente”) (Pérez, 2010, p. 55).

En el siguiente cuadro se propone alternativas de outputs para diferentes procesos; la evaluación y selección de la alternativa más adecuada se debe hacer con criterio de valor (Pérez, 2010, p. 55).

Tabla 1

Alternativas de Outputs

PROCESO	SALIDA/OUTPUT
INCORPORACIÓN DE PERSONAL	-Persona con el perfil requerido, el día previsto y al coste estimado. -Persona integrada; pasado un cierto tiempo su cliente interno ha podido "percibir el valor"
FORMACIÓN	-Cursos impartidos según lo planificado. -Valor de la aplicación "in situ" del aprendizaje.
COMUNICACIÓN INTERNA	-Mensajes difundidos al personal. -Percepción de las personas de la satisfacción de su necesidad de comunicación.
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	-Encuestas recibidas. -Información: datos procesados y adecuadamente estructurados y presentados. -Plan de acciones de mejora acometidas con la información recogida.
AUDITORÍA INTERNA	-Informe de auditoría. -Plan de acciones correctivas, preventivas o de mejora. -Eficacia de Plan de Acción.
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	-Datos recogidos. -Plan de Acción.
MEJORA CONTINUA	-Proyecto finalizado. -Proyecto implantado. -Eficacia del proyecto.
ENTREGA AL CLIENTE ("Proceso del Negocio")	-Producto entregado (albarán firmado). -Valor/satisfacción percibida por el cliente.

Fuente: Pérez, 2010, p. 56
Elaborado por: José Antonio Pérez

El input y output, proveedor y cliente, definen los límites de todo proceso que han de ser claros y conocidos para poder asignar la responsabilidad pertinente. Para que los procesos estén conectados entre sí, es preciso que entradas y salidas estén fuera del ámbito de responsabilidad funcional (Pérez, 2010, p. 56).

2.2.7 Factores de un proceso

Personas: Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuados. La contratación,

integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de Gestión de Personal (Pérez, 2010, p. 57).

Materiales: Materias primas o semielaboradas, información (muy importante especialmente en los procesos de servicio) con las características adecuadas para su uso. Los materiales suelen ser proporcionados por el Proceso de "Gestión de Proveedores" (Pérez, 2010, p. 57).

Recursos físicos: Instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. Aquí se refiere al Proceso de Gestión de Proveedores de bienes de inversión y al Proceso de Mantenimiento de la Infraestructura (Pérez, 2010, p. 57).

Métodos/Planificación del proceso: Método de trabajo, Procedimiento, Hoja de Proceso, gama, instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el cómo.

Se incluye el método para la medición y el seguimiento del:

- Funcionamiento del proceso (medición o evaluación).
- Producto del proceso (medida de cumplimiento).
- La satisfacción del cliente (medida de satisfacción) (Pérez, 2010, p. 58).

Medio ambiente o entorno en el que se lleva a cabo el proceso (Pérez, 2010, p. 58).

Un proceso está bajo control cuando su resultado es estable y predecible, lo que equivale a dominar los factores del proceso de acuerdo a la conformidad del input. En caso de un funcionamiento incorrecto, poder saber cuál es el factor que lo ha originado es de capital importancia para orientar la acción de mejora y hacer una auténtica gestión de calidad (Pérez, 2010, p. 58).

2.2.8 Técnicas útiles de la Gestión de Procesos

Existen técnicas que han sido diseñadas para el análisis de datos y el control de procesos.

Las técnicas básicas que se aplican en la gestión por procesos, conocidas también como técnicas de control de calidad son las siguientes:

2.2.8.1 Análisis de Pareto

Permite tener una ilustración visual del principio de una operación. Se recolectan los datos requeridos usando una lista de chequeo que muestra la frecuencia de ocurrencia en varias categorías (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 10).

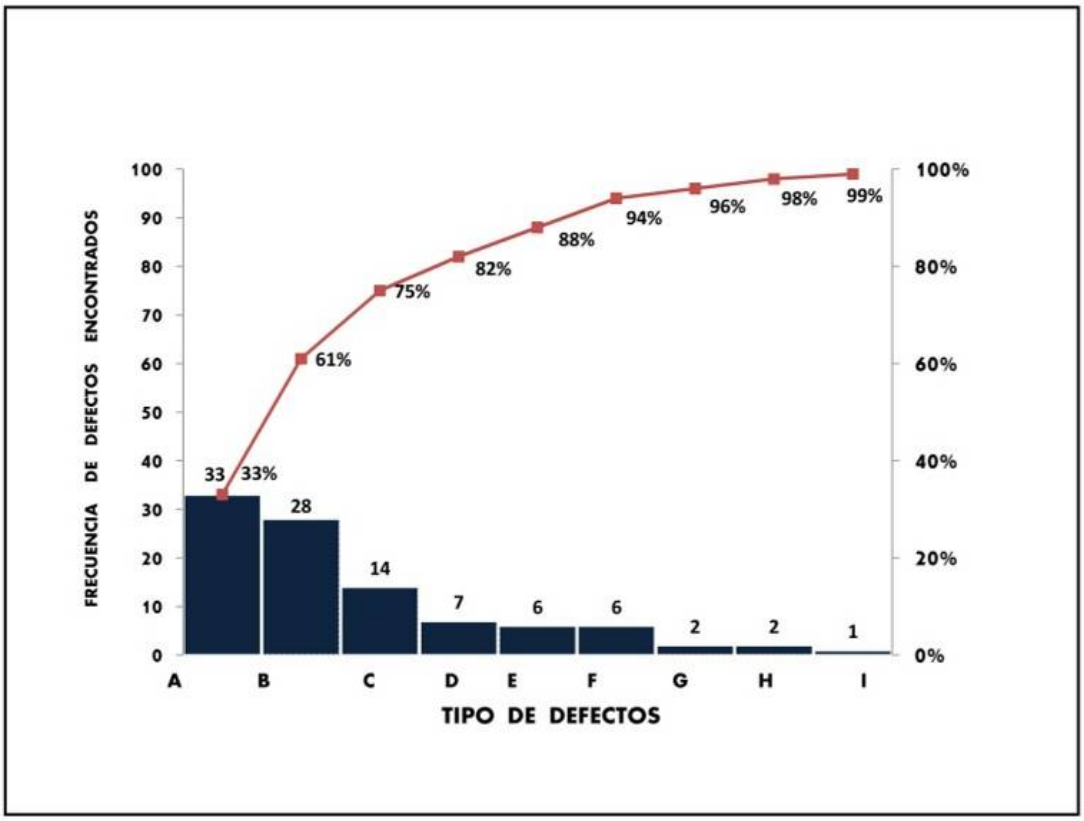


Figura 5. Análisis de Pareto
Fuente: mps1.minproteccionsocial.gov.co
Elaborado por: mps1.minproteccionsocial.gov.com

2.2.8.2 Diagrama Causa – Efecto

Consiste en establecer cuáles son las posibles causas que generan un efecto indeseable o problema de proceso, mostrando en un diagrama el conjunto de posibles causas y sus relaciones mutuas que producen un efecto (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 10).

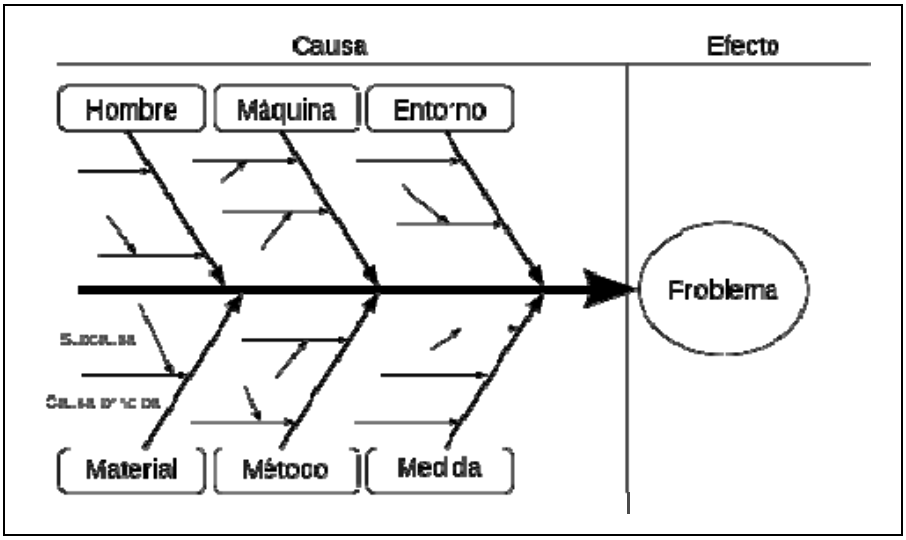


Figura 6. Diagrama Causa –Efecto
Fuente: es.wikipedia.org
Elaborado por: es.wikipedia.org

2.2.8.3 Hoja o Lista de chequeo

Una lista de chequeo permite recolectar datos, verificando de una manera estructurada el cumplimiento de ciertos requisitos establecidos, ayudando a recordar la lista completa de los mismos (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 11).

2.2.8.4 Diagrama de Flujo

Técnica básica que permite describir gráficamente un proceso existente o uno nuevo propuesto, mediante símbolos, líneas y palabras simples, demostrando las actividades que se realiza desde un punto de partida hasta un punto final, las relaciones entre los diferentes actores, indicando quien hace que y en que secuencia se desarrolla el proceso (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 11).

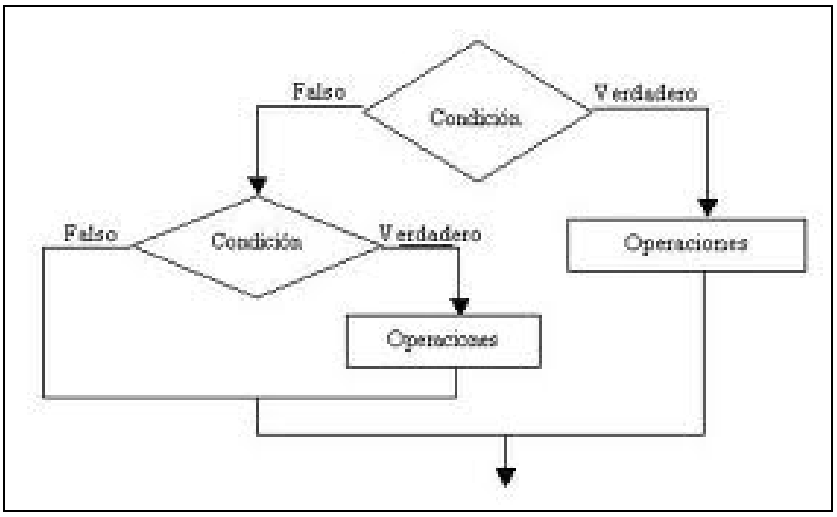


Figura 7. Diagrama de flujo
Fuente: www.javaya.com.ar
Elaborado por: www.javaya.com.ar

2.2.8.5 Histograma

Este diagrama muestra la frecuencia de ocurrencia de los datos que haya tomado en su proceso, al medir una variable, esto es un medidor o un indicador que puede asumir cualquier cifra en un rango definido. También permite visualizar la distribución seguida por el conjunto total de datos analizados, proveyendo conformación sobre la variación de su proceso en relación con dicha variable (BARRETO Y ZUÑIGA, 2008, p. 12).

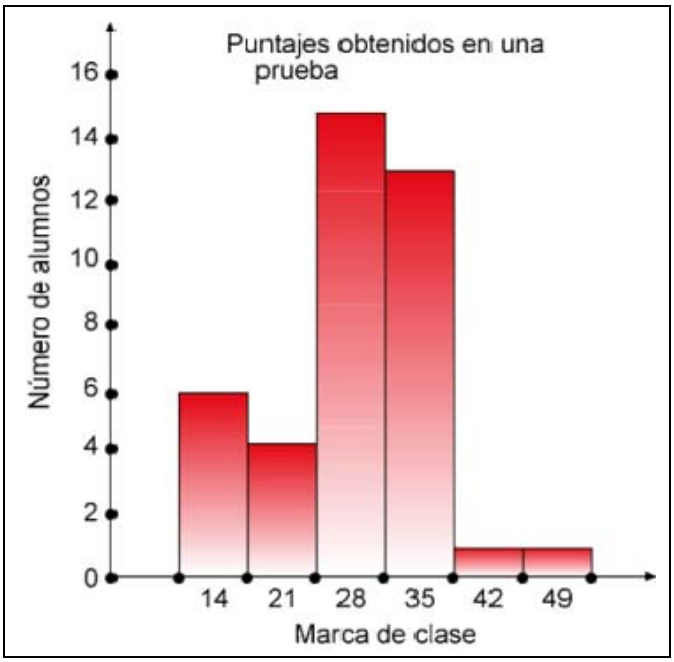


Figura 8. Histograma
Fuente: www.ceibal.edu.uy
Elaborado por: www.ceibal.edu.uy

2.2.8.6 Diagrama de dispersión

Es un diagrama que relaciona dos conjuntos de datos; mediante la aplicación de un diagrama de dispersión se puede establecer el grado de relación existente entre una causa y un efecto; dos causas o dos efectos. Normalmente se utiliza después de conocer los resultados de un diagrama causa – efecto. El diagrama de dispersión nos dice si una causa es la raíz de un problema o efecto analizado (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 13).

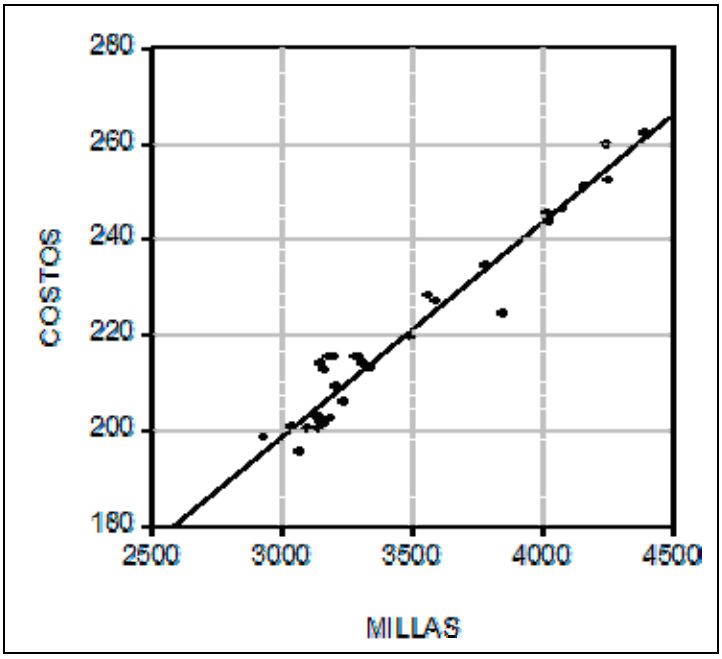


Figura 9. Diagrama de dispersión
Fuente: www.eumed.net
Elaborado por: www.eumed.net

2.2.8.7 Gráficos de Control

Establecen si un proceso es estable o inestable a través del tiempo; se le entiende como la técnica más básica por su eficacia para escuchar "la voz del proceso". Un gráfico de control es una radiografía o fotografía de un proceso que permite monitorear su desempeño, extrayendo del mismo pequeñas muestras para graficar los resultados de manera cronológica del medidor o indicador escogido (Barreto & Zuñiga, 2008, p. 13).

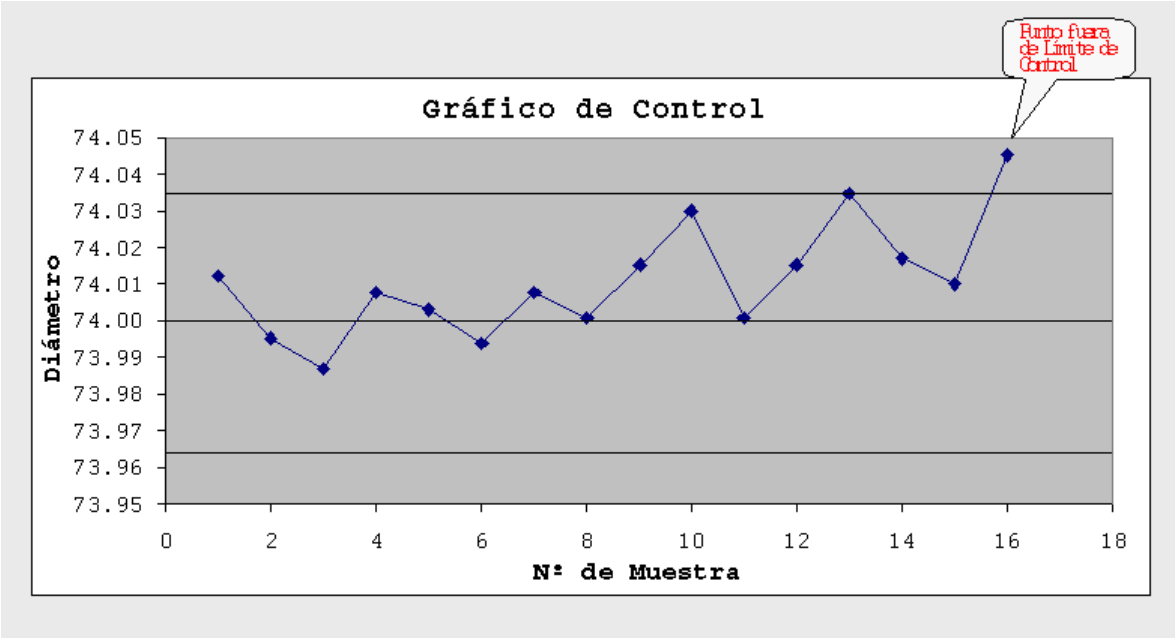


Figura 10. Gráfico de Control
Fuente: www.pdcahome.com
Elaborado por: www.pdcahome.com

2.3 DECISIONES SOBRE PROCESOS

Cuando se aplica la gestión por procesos en la organización las decisiones a tomar se basan en los siguientes puntos:

- **De Diseño (Estratégicas):** Selección del tipo de proceso; selección del equipo.

- **De Uso:** Análisis del flujo del proceso; provisiones del mantenimiento del equipo (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 24).

Para el éxito en la aplicación de procesos también se debe considerar lo siguiente:

2.3.1 Decisiones sobre capacidad

- **De Diseño (Estratégicas):** Determinación del tamaño y ubicación de las instalaciones; definición de los niveles de fuerza de trabajo.

- **De Uso:** Sobre tiempo extra; subcontrataciones y programación (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 29).

2.3.2 Decisiones sobre Recursos Humanos

- **De Diseño (Estratégicas):** De los puestos de trabajo; selección del sistema de compensación; del reglamento de trabajo.

- **De Uso:** Supervisión; establecimiento de estándares de trabajo (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 29).

2.3.3 Decisiones sobre Calidad

- **De Diseño (Estratégicas):** Establecimiento de estándares de calidad; definiciones de la organización para la calidad.

- **De Uso:** Decisiones sobre la cantidad de inspección; control de calidad para cumplir especificaciones (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 30).

2.3.4 Decisiones sobre Inventarios

- **De Diseño (Estratégicas):** Del nivel gerencial de inventario; de diseño del control de inventario; de dónde conservar el inventario.

- **De Uso:** Cuánto y cuándo ordenar. (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 31).

Los factores que influyen en estas decisiones son: las condiciones del mercado; las necesidades de capital; la mano de obra; las habilidades gerenciales; la materia prima; y, la tecnología, que no es otra cosa que un juego de procesos, herramientas, procedimientos y equipo que se utiliza para producir bienes y servicios. (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 24-25).

Para poder gestionar los procesos de la institución de modo eficiente es necesario determinar quién es el propietario de dichos procesos. El propietario (Process owner) asume la responsabilidad global de la gestión del proceso y de su mejora continua. Por ello debe tener la suficiente autoridad para poder implantar los cambios en el proceso que

conduzcan a la mejora de sus resultados. El propietario podrá contar con la colaboración de un equipo de mejora del proceso. Dicho equipo deberá estar formado por personas directamente implicadas en el proceso pertenecientes a todos los departamentos o servicios afectados (SESCAM, 2002, p. 8).

Las funciones del propietario del proceso son:

- Asumir la responsabilidad sobre el proceso y asegurar su eficacia y eficiencia de manera continua.

- Mantener la relación con el resto de procesos y establecer requerimientos adecuados.

- Asegurar que el proceso está debidamente documentado y que la información se distribuye a todas las personas afectadas.

- Controlar y medir los resultados con el objetivo de mejorar el proceso de forma continua (SESCAM, 2002, p. 8).

Antes de la toma de decisiones por procesos se debe considerar el manual de procesos el cual contiene políticas, métodos y procedimientos que permiten identificar y describir las entradas, actividades, salidas, controles recursos e interrelacionamiento de las unidades y procesos de la institución en función del cliente. Para cada uno de los productos se diseñará el proceso y procedimiento correspondiente (Osorio, 2010, p. 19).

- **Objetivo del Manual de Procesos.-** Fortalecer la gestión de las instituciones, organismos, entidades y empresas del Estado, sobre la base del estatuto y estructura orgánica, fundamentando la gestión institucional en hechos documentados, con las derivaciones que se genere y que facilite la operatividad y establecimiento de estándares de medición y control de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes y usuarios (Osorio, 2010, p. 20).

- **Levantamiento de Procedimientos:** Permiten establecer las tareas, las cuales deben ser descritas en forma secuencial al detalle (Osorio, 2010, p. 20). El levantamiento de procedimientos contiene la siguiente información:

- **Nombre de la unidad administrativa:** Denominaciones de las unidades administrativas identificadas en el estatuto.

- **Producto:** Cualquier bien o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes, se considerará las denominaciones de los productos identificados en el portafolio de productos.

- **Volumen y frecuencia:** Descripción del número de veces que se realiza el producto en un tiempo determinado que puede ser diario, semanal, mensual, trimestral.

- **Tarea:** Descripción al detalle de todos los pasos que deben ser realizados dentro de una actividad para la obtención de un determinado producto.

- **Responsables:** De conformidad con la tarea se deberá describir la denominación del puesto del responsable de su ejecución, y si son varios con la misma denominación se describirá el número de personas que intervienen en su desarrollo.

- **Tiempo real:** Tiempo que efectivamente una persona está realizando una tarea, considerando los tiempos promedios entre lo mínimo y lo máximo de datos históricos.

- **Tiempo de demora:** Tiempo en el cual el documento esté en espera de una respuesta o de alguna acción que permita su continuidad, se considerará los tiempos promedios ente lo mínimo y lo máximo de los datos históricos. La sumatoria del tiempo real y el de demora será el tiempo total de la ejecución de la tarea (Osorio, 2010, p. 21).

Cuando la organización conoce los requerimientos de sus clientes, está listo para identificar con precisión qué proceso necesita ser mejorado en el caso de que la administración por procesos tenga deficiencias. Seleccionar el proceso correcto es crucial para su éxito y comprende cuatro pasos básicos:

- **Hacer una lista de procesos relevantes que afectan a la satisfacción del cliente:** Junto con el grupo de trabajo o equipo de mejoramiento del proceso sugiera una lista

de procesos de trabajo que se relacionan con áreas con problemas (oportunidades de mejoramiento) para satisfacer los requerimientos del cliente (Chang, 2011, p. 36-37).

- **Establecer criterios de selección:** Los criterios pueden incluir factores como el nivel de control, el tiempo comprendido, el coste y los requerimientos de recursos y la posibilidad de éxito (Chang, 2011, p. 37).

- **Identificar la relación entre criterios y proceso:** Se compara la lista de procesos de trabajo y los criterios de selección (Chang, 2011, p. 39).

- **Priorizar y seleccionar un proceso de mejoramiento:** Sumar los puntos de cada proceso e identificar el puntaje más alto. Ese podría ser el proceso que se desea mejorar (Chang, 2011, p. 40).

En las decisiones por procesos es importante observar el sistema actual antes de determinar el plan de acción. Muchas veces la gerencia de la organización tiene una apreciación equivocada sobre la manera en que se realizan los procesos. La representación de los mismos, a través de mapas que muestren las relaciones de insumo producto entre departamentos, ayuda a comprender cómo se realiza el trabajo. En la constitución de un mapa de procesos deben participar los líderes de los departamentos involucrados (Gómez & Magdalena, 1999, p. 66).

Una vez que las decisiones por procesos han sido tomadas y aplicadas es necesario desarrollar un mecanismo para medir y evaluar sus componentes clave.

El sistema de evaluación debería incluir:

- La medición de los procesos estratégicos clave, que comprenda la retroalimentación generada por los clientes, los requerimientos internos (comparación con el presupuesto) y la habilidad para responder al cambio.

- Un módulo para evaluar la contribución del dueño del proceso.

- Un módulo para evaluar a los líderes funcionales (Gómez & Magdalena, 1999, p. 76).

2.4 OBJETIVOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Los objetivos de la Gestión por procesos son:

- Mejorar permanentemente los procesos de trabajo.

- Facilitar que los clientes internos y externos reciban productos o servicios de calidad excepcional. (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 26).

2.4.1 Objetivos Generales de la Gestión por Procesos

El principal objetivo de la Gestión por procesos es mejorar los resultados de la Empresa, consiguiendo niveles superiores de satisfacción de sus clientes, con la entrega de productos o servicios de excelencia y calidad; además persigue incrementar la productividad a través de:

- Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).

- Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).

- Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable trabajar con el suministrador.

- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente. (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 26).

La Gestión por procesos cuenta con los siguientes elementos principales:

- Los procesos claves
- La coordinación y el control de su funcionamiento.
- La gestión de su mejora. (Universidad Técnica de Manabí, 2010, p. 26).

3 MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS CRÍTICOS DE LA CADENA DE VALOR

El mejoramiento de los procesos críticos de la cadena de valor del Consejo Nacional Electoral que tienen impacto en el servicio de la Matriz del Consejo Nacional Electoral, se lo realizará mediante un diagnóstico de las unidades involucradas; para posteriormente proceder con la identificación del portafolio de servicios y se clasificará mediante una análisis de impacto al cliente en donde se trabajará únicamente con los procesos críticos que tienen impacto en el servicio de la Matriz del CNE.

Se analizarán los flujos de los procesos actuales y el valor agregado de las actividades de los mismos, eliminando las que no agregan valor. Se identificarán las debilidades y oportunidades de mejora por cada proceso y subproceso.

Posteriormente se realizará el mapa de procesos propuesto y se elaborará los diagramas de flujos mejorados y se utilizará un análisis de valor agregado de las actividades de los mismos. Es necesaria también una comparación entre los procesos actuales y los mejorados, con su respectivo análisis comparativo de valor agregado.

Finalmente se realizará una propuesta de procedimientos mejorados por cada proceso y un sistema de indicadores que nos permita tener una idea clara del desempeño de los procesos.

Mejorar la calidad mediante la eliminación sistemática de los problemas y la mejora continua de los procesos, inevitablemente conduce a fortalecer la productividad de la empresa y el bienestar de sus empleados.

El objetivo del mejoramiento de los procesos es proponer a la Matriz del Consejo Nacional Electoral nuevos métodos para efectuar sus procesos críticos que tienen un impacto en el servicio.

3.1 LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCESOS

3.1.1 Identificación de Portafolio de Servicios

3.1.1.1 Procesos del Consejo Nacional Electoral, CNE

Los procesos que gestionan la generación de los productos y servicios del CNE, se ordenan y se clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional. Los procesos son:

Procesos gobernantes:

Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, y estrategias para el funcionamiento de la institución y son realizados por el Consejo y/o la máxima autoridad.

Procesos sustantivos:

Son los esenciales de la institución, destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.

Los procesos adjetivos:

Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y sustantivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos el trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas. Así mismo, incluyen aquellos que proveen servicios legales, contables, financieros y de comunicación.

Procesos desconcentrados:

Son aquellos que generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a la ciudadanía y permiten cumplir con la misión institucional en los territorios, de forma desconcentrada.

3.1.1.2 Portafolio de servicios

Para trabajar en el mejoramiento de los procesos de la Matriz del Consejo Nacional Electoral únicamente se lo hará con el portafolio de procesos críticos de la cadena de valor del Consejo Nacional Electoral que tienen un impacto en el servicio y que constituye el conjunto integrado de productos que la institución ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades y expectativas en cumplimiento de su normativa legal de creación, misión y aquella que la complementa con la finalidad de satisfacer a sus clientes externos. Para lo cual el método, para escoger los procesos a mejorar, se lo aplicará mediante un análisis del impacto en el servicio de los procesos críticos el cual estará calificado como impacto alto o bajo, de los cuales únicamente se trabajará con los procesos que den como resultado un impacto en el servicio alto, tal como muestra la tabla de portafolio de servicios que se muestra a continuación. Para el análisis de impacto, y la calificación se realizó con la ayuda y el criterio de cada uno de los dueños del proceso de la matriz del Consejo Nacional Electoral.

Tabla 2

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

N°	PROCESOS	IMPACTO EN EL SERVICIO	
		Alto	Bajo
1.1.	Subproceso de Trámite Previo del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas	1	
1.	Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas	1	
1.2.	Subproceso de Verificación de firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas	1	
1.3.	Subproceso de Verificación de Requisitos Faltantes del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas	1	
2.1.	Subproceso de Creación del Usuario del Proceso de Inscripción de Candidatos	1	
2.	Proceso de Inscripción de Candidatos	1	
2.2.	Subproceso de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos	1	
2.3.	Subproceso de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos	1	
3.	Proceso de Asistencia Técnica	1	
4.	Proceso de Cambio de Domicilio Electoral	1	
5.	Proceso de Sufragio	1	
6.	Proceso de Escrutinio	1	
7.	Proceso de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas	1	
8.	Proceso de Democracia Interna		1
9.	Proceso de Calificación de Medios de Comunicación.		1
10.	Proceso de Capacitación de Promoción Electoral		1
11.	Proceso de Autorización de Publicidad		1
12.	Proceso de determinación y asignación del Fondo Electoral		1
13.	Proceso de generación de Órdenes de Publicidad, Pautaje y Pago		1
14.	Proceso de control de la fiscalización de la propaganda y gasto electoral.		1
15.	Proceso de control de la actividad económica financiera de los Partidos y Movimientos Políticos		1
16.	Proceso de control del financiamiento estatal de las campañas electorales		1
17.	Proceso de asesoría permanente en materia del control del financiamiento de las campañas electorales de las Organizaciones Políticas		1
18.	Proceso de Registro Electoral		1
	TOTAL	13	11
	PORCENTAJE	72.22%	61.11%

Fuente: Consejo Nacional Electoral

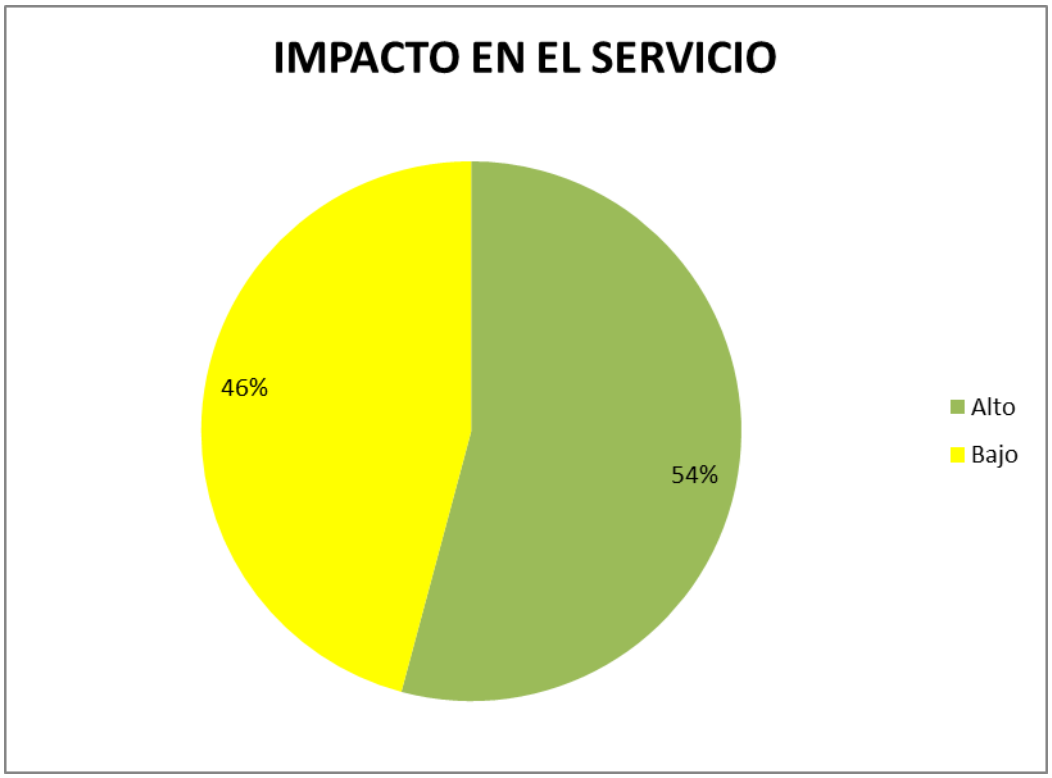


Figura 11. Impacto
Fuente: Consejo Nacional Electoral

En el gráfico 11, los procesos críticos del portafolio de servicios de la matriz del Consejo Nacional Electoral, que tienen un impacto alto representan el 54% y son con los que se va a trabajar en el mejoramiento de los servicios, mientras que el 46% son los procesos con un impacto en el servicio bajo y por lo tanto con estos procesos no se realizará el trabajo.

3.1.2 Diagramas de Flujos de Procesos Actuales

Los diagramas de procesos actuales se los pudo realizar gracias al levantamiento de procesos realizados en cada una de las áreas involucradas y con las personas que están a cargo de estos procesos, para lo cual se presenta a continuación cada uno de los flujos con los procesos actuales, los cuales fueron diagramados en la herramienta polímita contratada por la Matriz del Consejo Nacional Electoral.

Estos procesos nos muestran la realidad actual de los procesos críticos de la cadena de valor de la Matriz del Consejo Nacional Electoral que tienen un impacto en el servicio de la misma y la cual es una información muy importante para el desarrollo de este trabajo ya que sirve como línea base para el mejoramiento de estos procesos.

La herramienta con que se diagramaron los flujos actuales que se detallan a continuación fue con un programa de nombre Polímita de origen español, el mismo, que no dió buenos resultados ya que no cumplió con las expectativas que se esperaba y únicamente se podía diagramar en línea, si no se cuenta con internet disponible, no se puede trabajar y cuando se suscitaba un problema, debían llamar a España para que lo solucionen incrementando el tiempo de demora lo cual ocasiona pérdidas de tiempo y recursos. Por lo tanto se propone que cambien de herramienta para la posterior diagramación de los procesos, a continuación se muestra los flujos actuales de los procesos los mismos que se diagramaron tal como se desarrolla el proceso.

1. Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

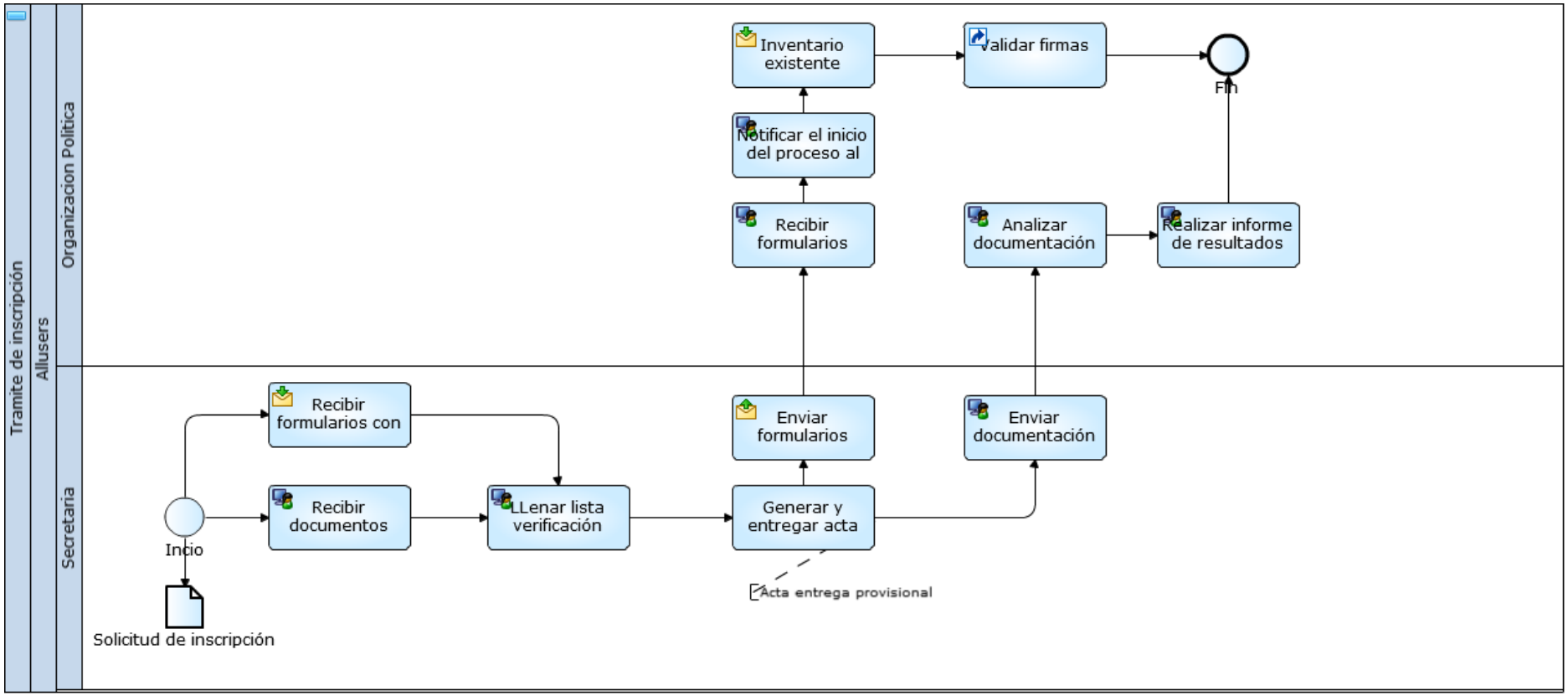


Figura 13. Proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

1.1. Subproceso de trámite previo del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

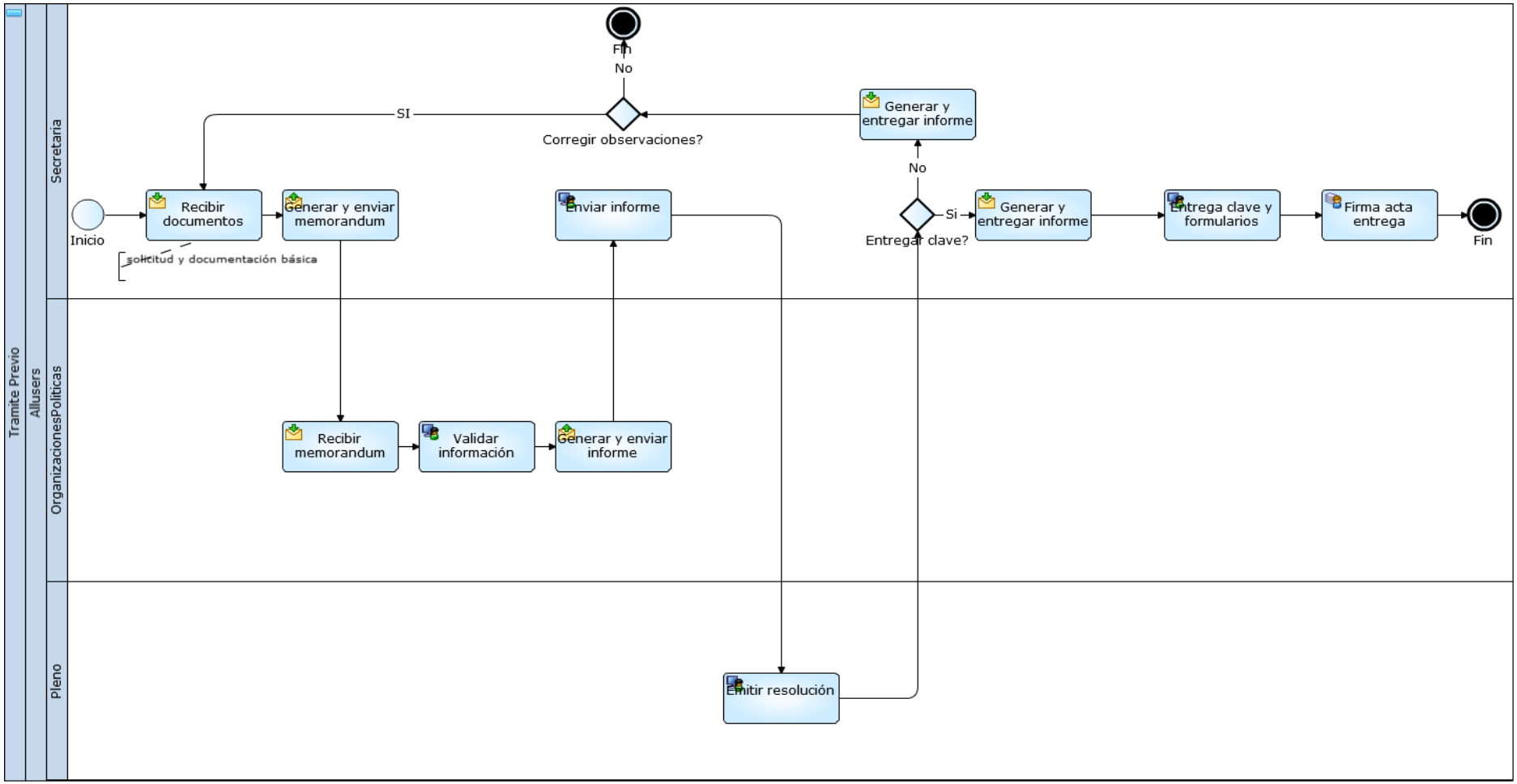


Figura 12. Subproceso de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

1.2. Subproceso de Verificación de Firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

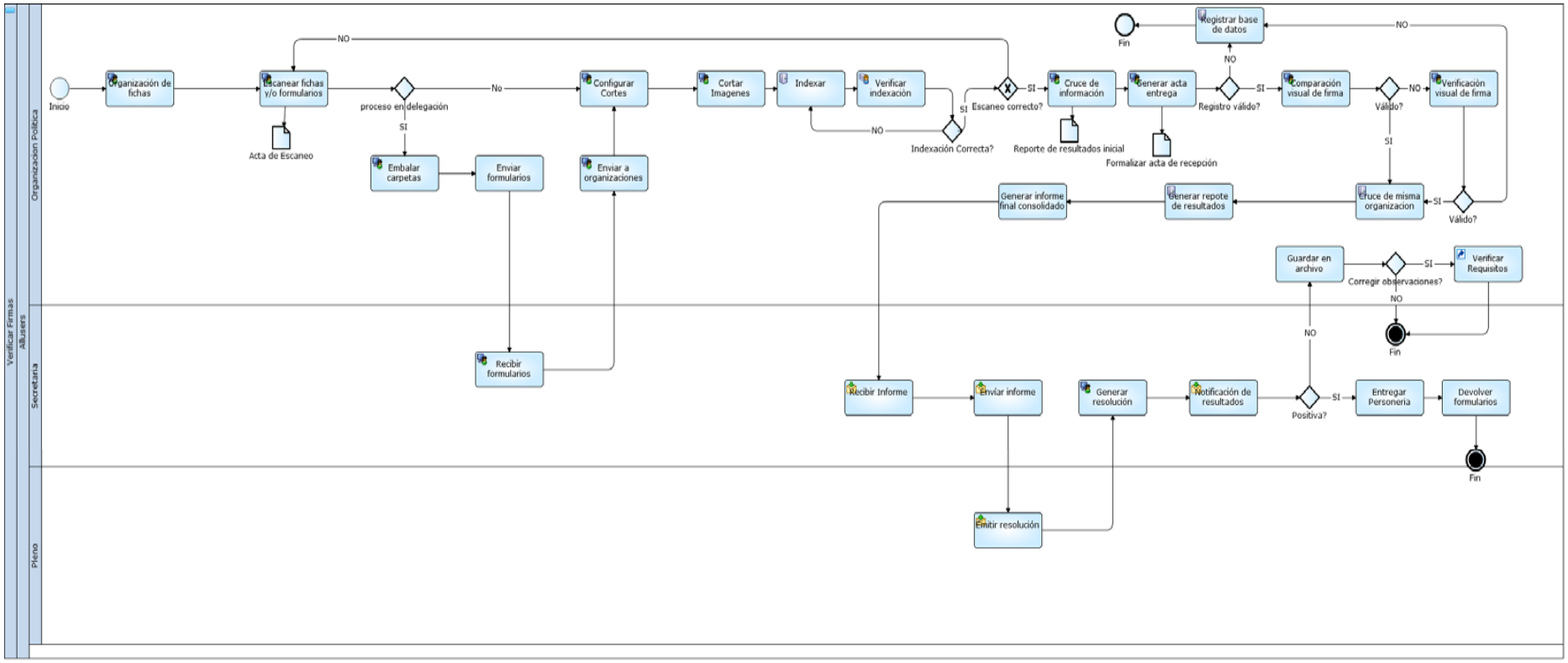


Figura 14. Subproceso de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

1.3. Subproceso de Verificación de Requisitos Faltantes del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

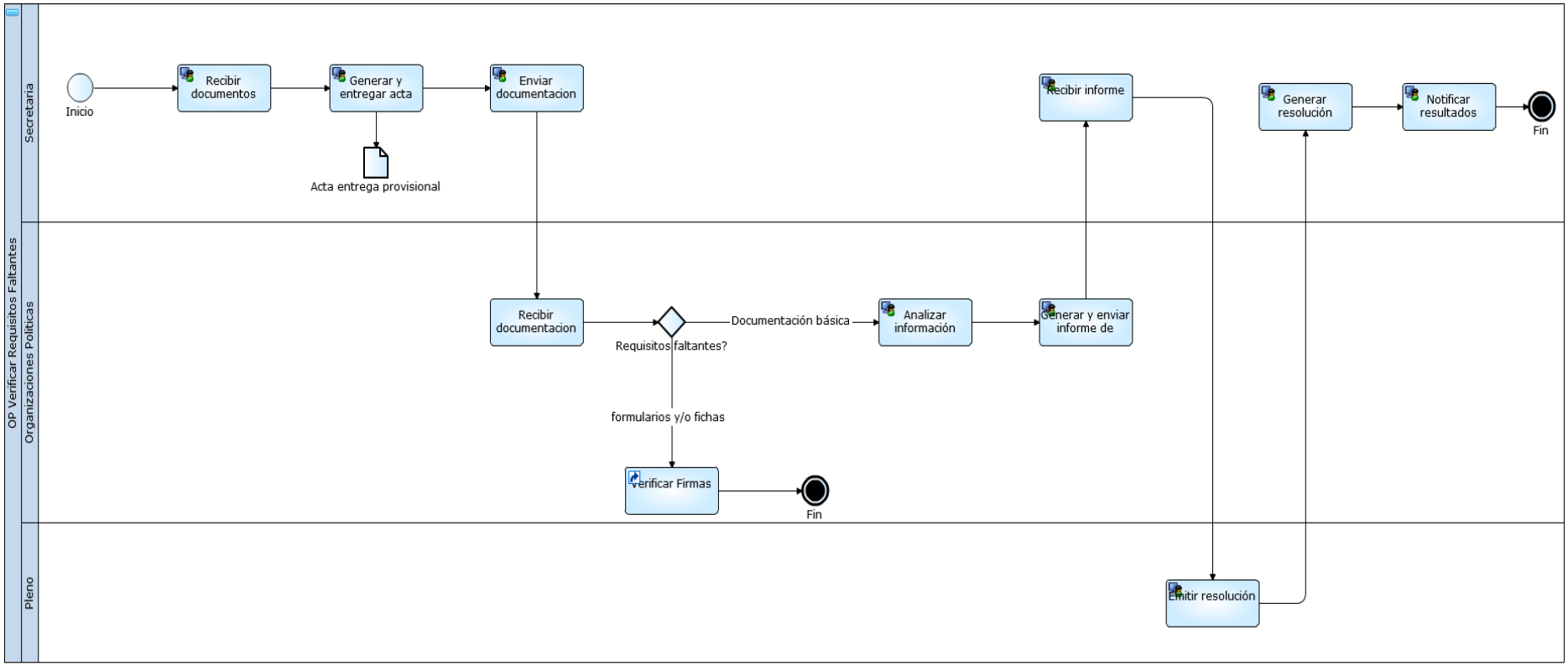


Figura 15. Subproceso de verificación de requisitos faltantes del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

2. Proceso de Inscripción de Candidatos

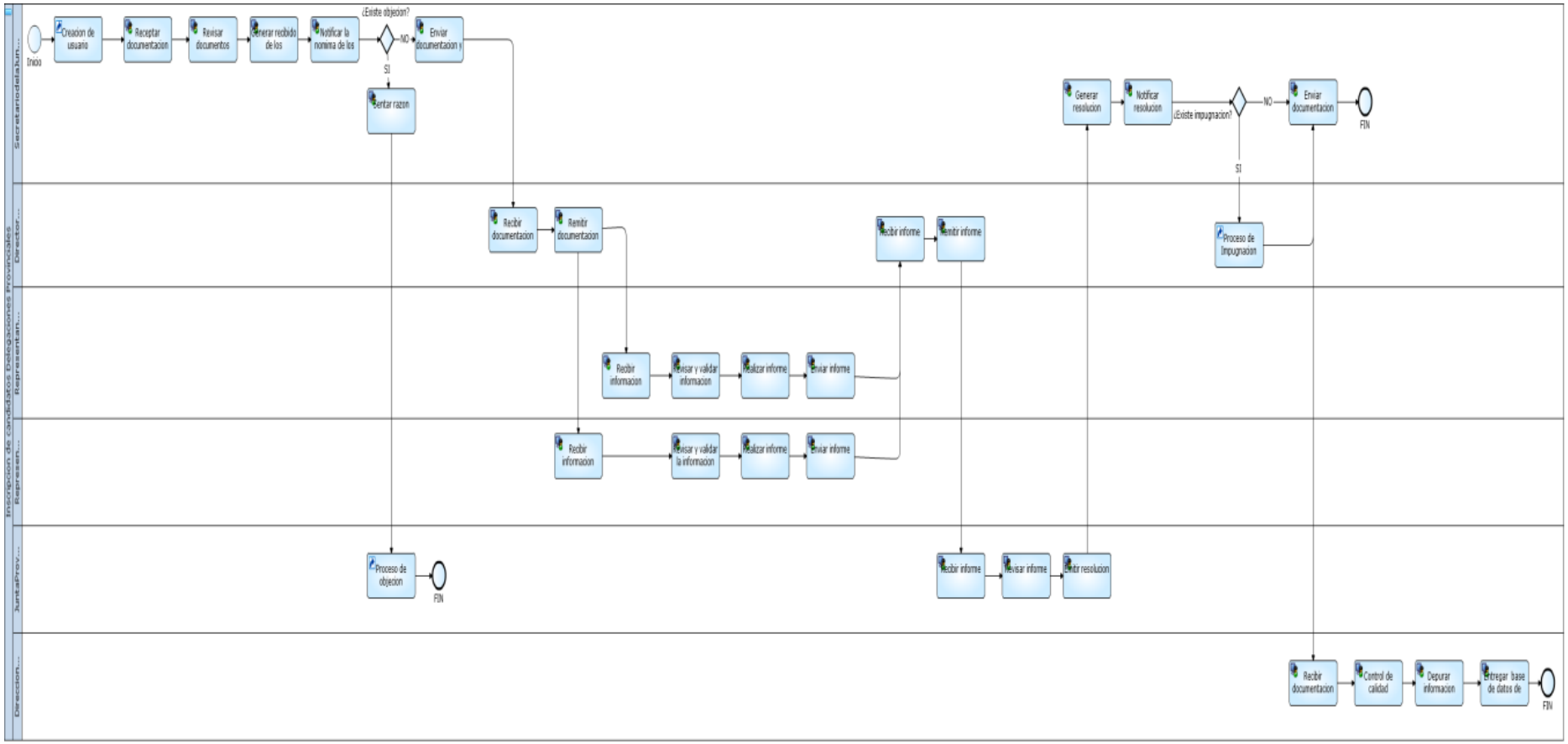


Figura 17. Proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

2.1. Subproceso de Creación del Usuario del Proceso de Inscripción de Candidatos

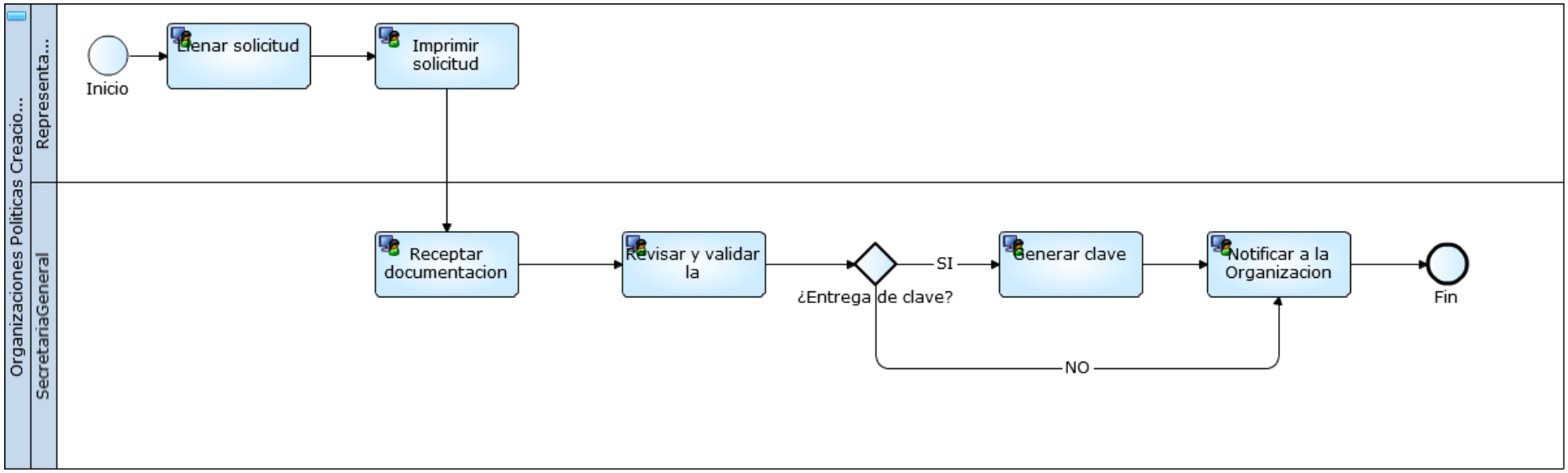


Figura 16. Subproceso de creación del usuario del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

2.2. Subproceso de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

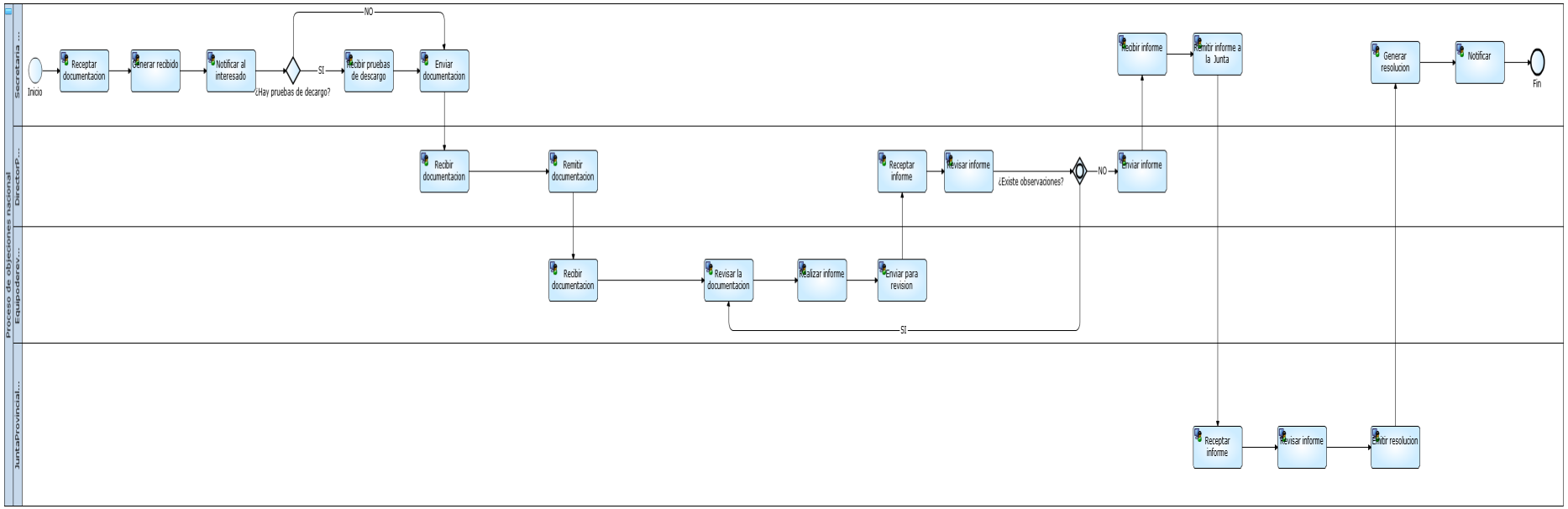


Figura 18. Subproceso de objeciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

2.3. Subproceso de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

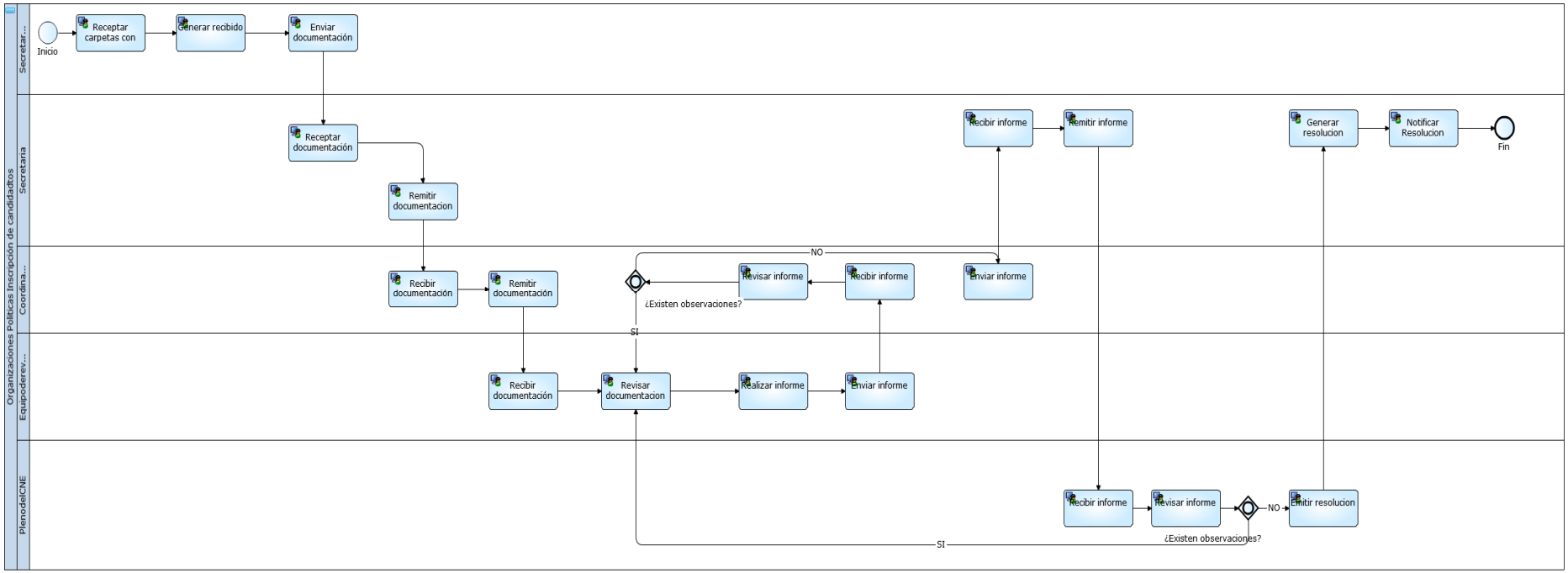


Figura 19. Subproceso de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

3. Proceso de Asistencias Técnica

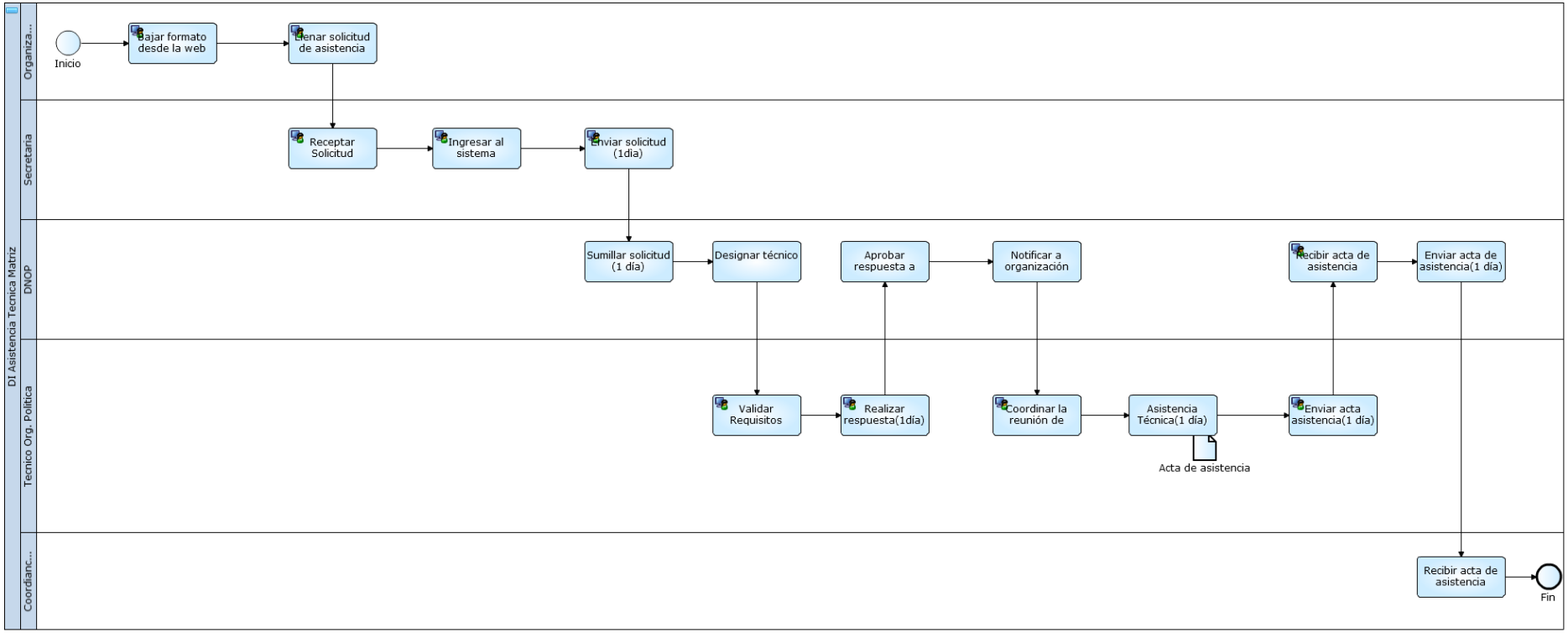


Figura 20. Proceso de asistencia técnica
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

4. Proceso de Cambio de Domicilio Electoral

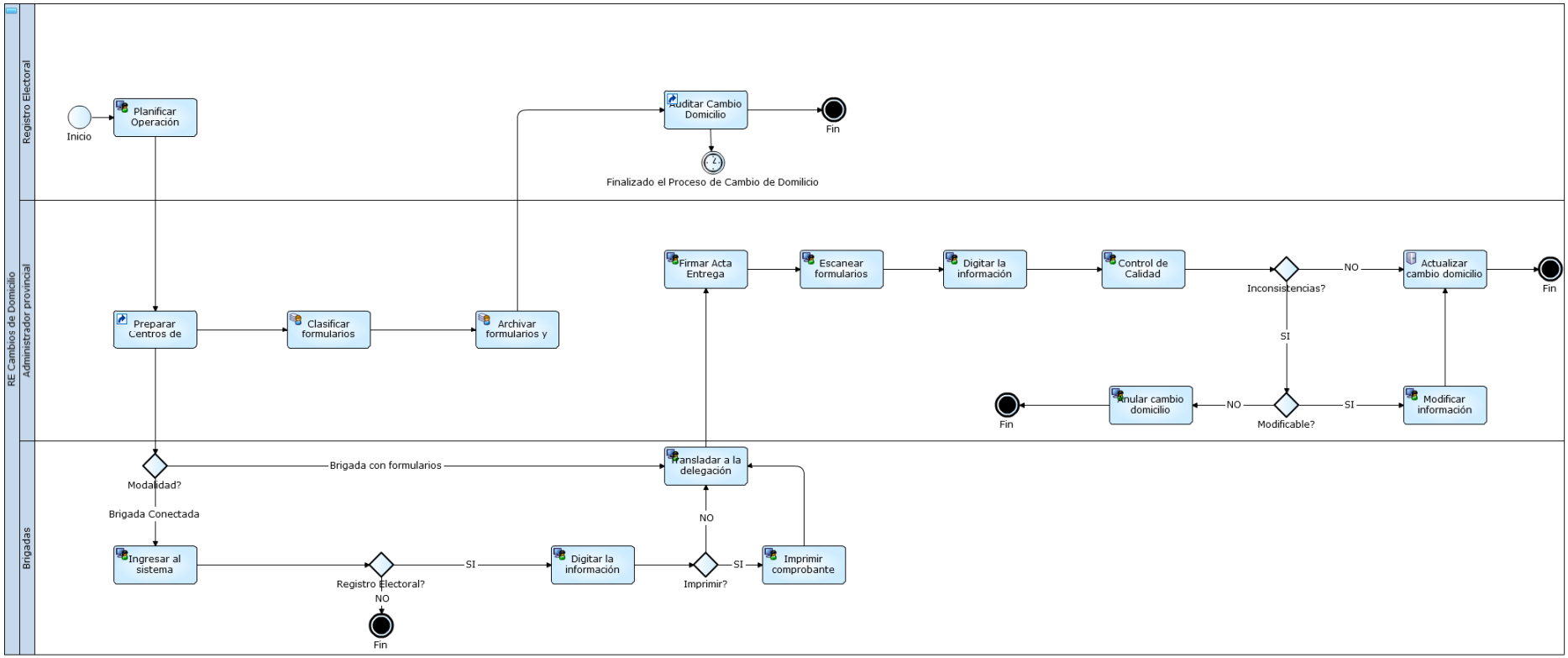


Figura 21. Proceso de cambio de domicilio electoral
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

5. Proceso de Sufragio

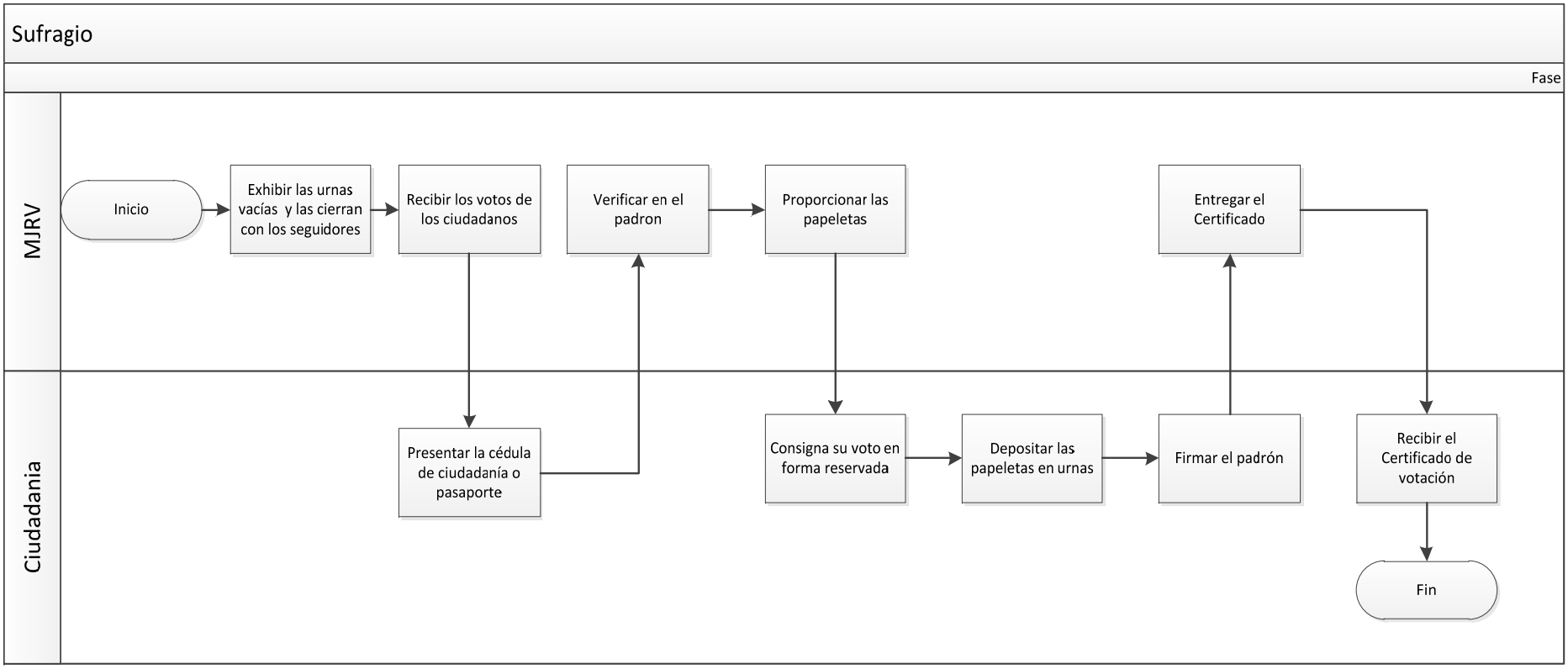


Figura 22. Proceso de sufragio
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

6. Proceso de Escrutinio

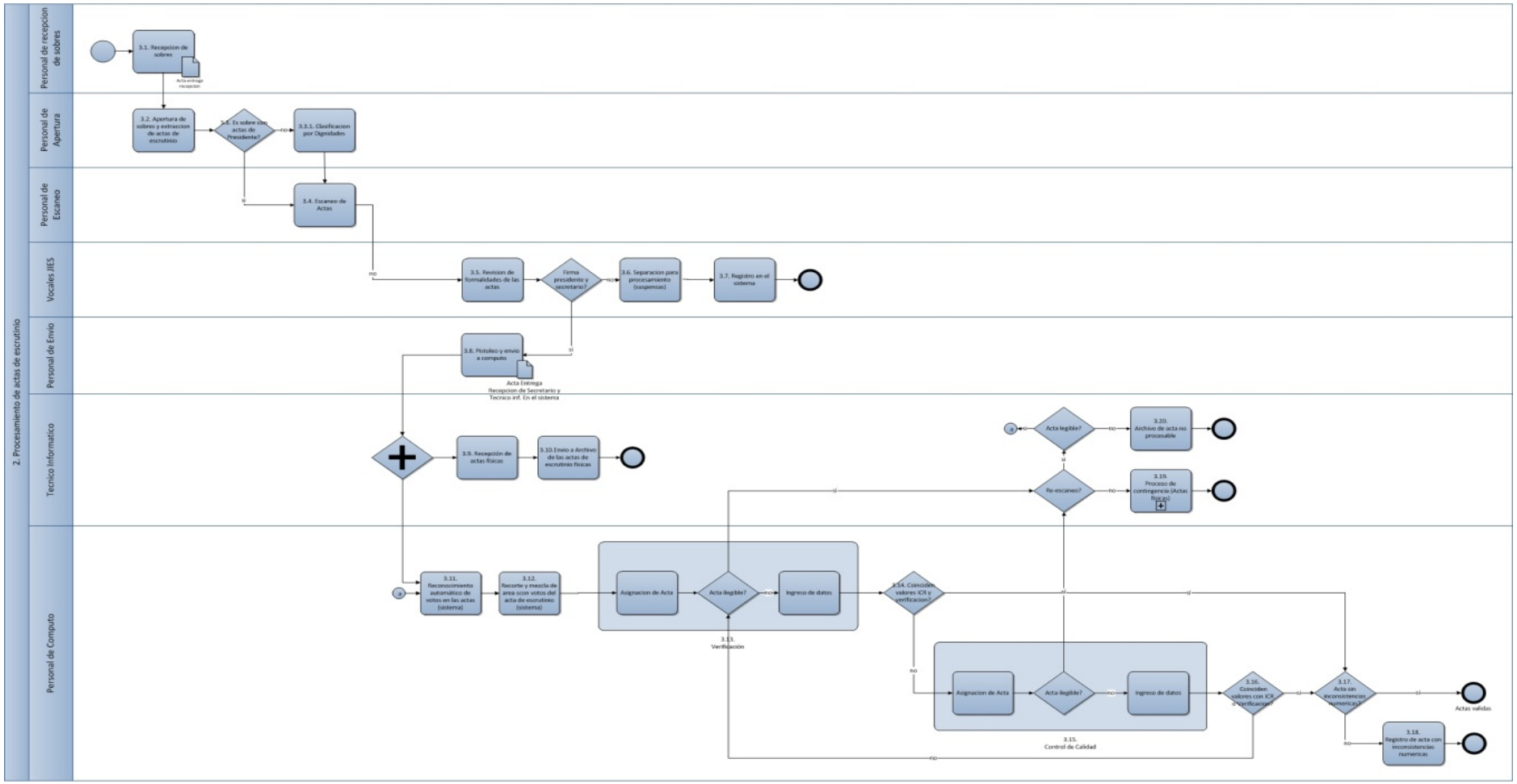


Figura 23. Proceso de escrutinio
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

7. Proceso de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los ciudadanos y Organizaciones Políticas

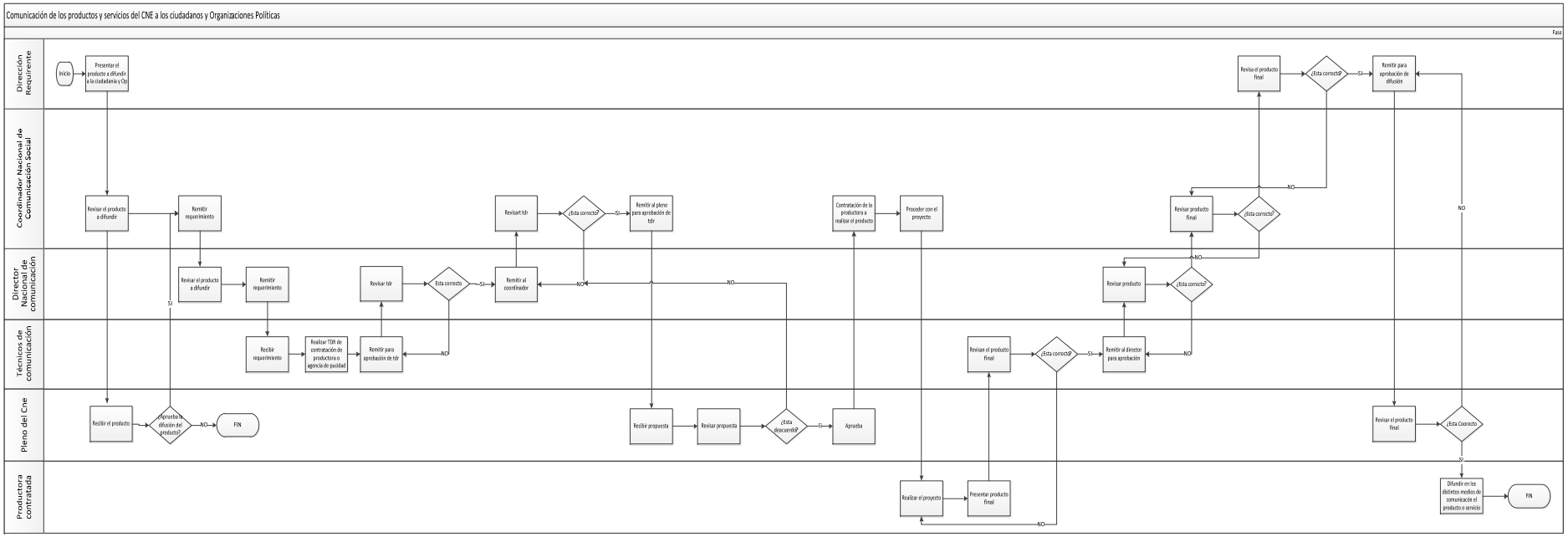


Figura 24. Proceso de comunicación de los productos y servicios del cne a los ciudadanos y organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral
Elaborado por: Consejo Nacional Electoral

3.1.3 Análisis de Valor Agregado de Procesos Actuales

El análisis de valor agregado se lo realizará mediante un análisis en el cual se contemplan tres factores los cuales son:

1. ¿La actividad del proceso es necesaria para generar el producto?
2. ¿La actividad contribuye a los requerimientos del cliente?
3. ¿La actividad contribuye al macro proceso?

Cada una de estas preguntas de análisis tiene dos opciones de respuesta las cuales son sí o no y pueden ser las siguientes opciones:

Si la respuesta a la primera y segunda pregunta es si quiere decir que la actividad genera valor agregado al cliente.

Si la respuesta es sí a las tres preguntas quiere decir que la actividad genera valor al cliente.

Si la respuesta a la primera y segunda pregunta es no, pero la respuesta a la tercera pregunta es si, esto quiere decir que la actividad genera valor agregado a la empresa.

Si la respuesta es no a las tres preguntas esta actividad no está generando un valor agregado al cliente y a la empresa por lo tanto esta actividad debería ser eliminada del proceso.

Finalmente se realizará un análisis de actividades en donde se avaluará la preparación de la actividad, la espera de la actividad, el movimiento de la actividad, la inspección de la actividad y el archivo de la actividad. Lo cual ayuda a tener una orientación más clara del valor agregado que tiene el proceso al final del cumplimiento de todas sus actividades.

Las ventajas de utilizar este análisis de valor agregado es que ayuda a identificar las actividades que no están generando valor a la empresa y al cliente, lo cual ayuda a tomar decisiones acertadas en cuanto a las actividades que deben ser eliminadas para que el proceso pueda desarrollarse de mejor manera. También proporciona una idea clara sobre

los procesos que pueden ser mejorados y de esta manera obtener un proceso con actividades únicamente que agreguen valor.

El análisis del valor agregado en los procesos facilita el análisis de los procesos que por atribución debe cumplir la empresa y la realización de un diagnóstico para la construcción de estrategias que permitan reorientar el rumbo de la gestión institucional más eficiente.

De esta forma, el análisis de valor agregado se considera funcional ya que las actividades que no aportan al proceso se las puede identificar para obtener un aprovechamiento de las oportunidades de mejora que tenemos en este análisis.

1. Análisis de valor agregado del subproceso de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas

Tabla 3

Análisis de valor agregado del subproceso de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas

SUBPROCESO	INSCRIPCIÓN PREVIA DE ORGANIZACIONES
PRODUCTO	ORGANIZACIÓN POLÍTICA INSCRITA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recibir documentos	X		X				1						
2	Generar y enviar memoramdum		X		X		X			1				
3	Recibir memoramdum dirección de organizaciones políticas		X		X	X			1					
4	Validar información	X		X				1						
5	Generar y enviar informe	X		X				1						
6	Enviar informe		X		X		X			1		1		
7	Emitir resolución (Pleno del CNE)	X		X										
8	Generar y entregar informe		X		X		X			1				
9	Entrega clave y formulario	X		X				1						
10	Firma acta entrega	X		X				1						
							TOTAL	5	1	3	0	1	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	5	50,0%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	10,0%
P	PREPARACION	3	30,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	1	10,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	10	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	50%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de valor agregado del subproceso de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas

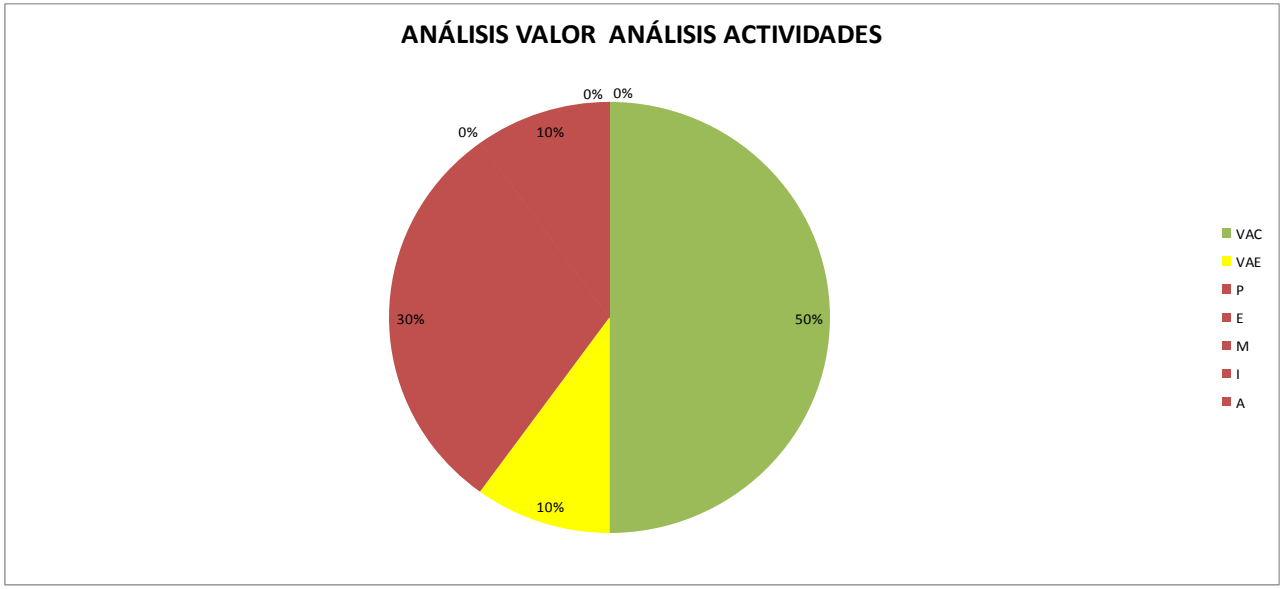


Figura 25. Análisis de valor agregado del subproceso de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

CONCLUSIÓN
El proceso se ve detenido debido a las revisiones innecesarias por parte de los funcionarios del CNE encargados, sin embargo una característica valiosa del proceso es que puede ser controlado todo el flujo, siempre y cuando la solicitud posea todos los requerimientos.

2. Análisis de Valor Agregado del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 4

Análisis de valor agregado del proceso de inscripción de organizaciones políticas

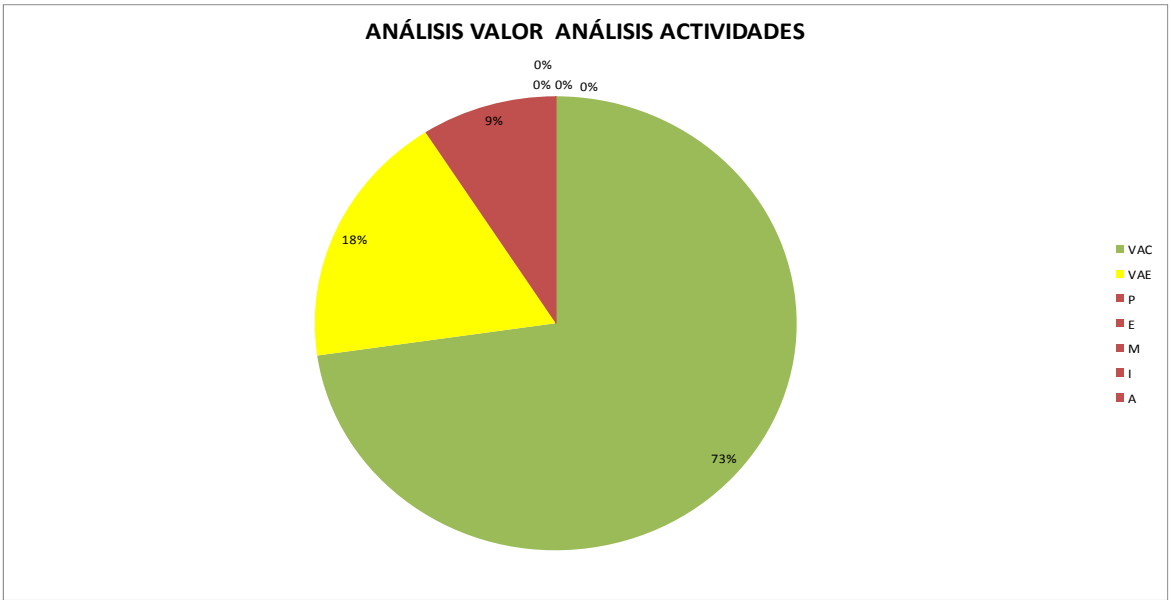
SUBPROCESO	INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES
PRODUCTO	ORGANIZACIÓN POLÍTICA INSCRITA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recibir formularios y documentos	X		X				1						
2	Llenar lista de revisión de requisitos en el sistema		X	X		X			1					
3	Generar y entregar acta	X		X						1				
4	Enviar fichas y formularios	X			X			1						
5	Enviar documentación básica		X		X	X			1					
6	Recibir formularios y documentación básica	X		X				1						
7	Notificar el inicio del proceso al requirente	X		X				1						
8	Inventario físico existente	X		X				1						
9	Validar firmas	X		X				1						
10	Analizar documentación	X		X				1						
11	Realizar informe de resultados	X		X				1						
							TOTAL	8	2	1	0	0	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	8	72,7%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	18,2%
P	PREPARACION	1	9,1%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	11	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	73%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas



CONCLUSIÓN
El proceso no puede ser controlado de manera completa debido a que gran parte del mismo lo realizan agentes externos a la organización, sin embargo si establecemos parámetros y tiempos específicos, el proceso podrá fluir de mejor manera.

Figura 26. Análisis de valor agregado del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

3. Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Verificación de Firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 5

Análisis de valor agregado del subproceso de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas

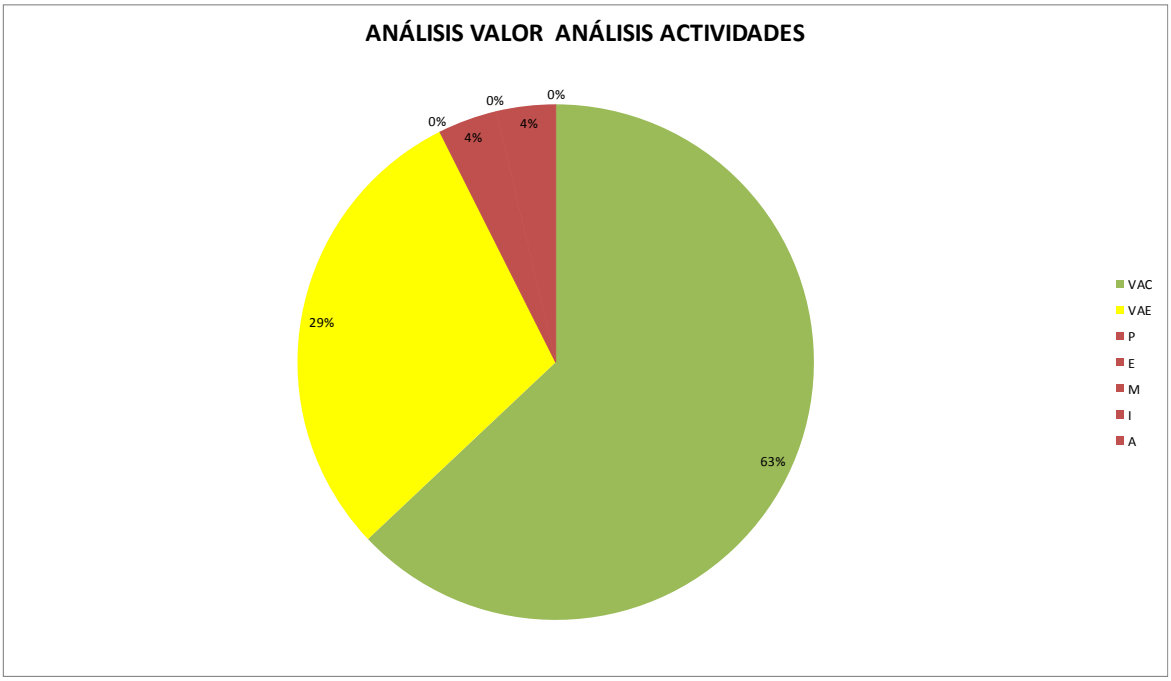
SUBPROCESO	VERIFICACIÓN DE FIRMAS
PRODUCTO	RESOLUCIÓN
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Organización de fichas y/o formularios	X			X	X			1					
2	Escanear fichas y/o formularios	X		X				1						
3	Embalar formularios		X		X	X			1					
4	Enviar formularios y expediente documento lógico		X		X	X			1					
5	Recibir formularios		X		X	X			1					
6	Enviar a Organizaciones Políticas	X		X				1						
7	Configurar parámetros de cortes	X		X				1						
8	Cortar imágenes	X		X				1						
9	Indexar	X		X				1						
10	Verificar indexación		X			X			1					
10	Cruce de información		X			X			1					
11	Generar acta de entrega recepción definitiva	X		X				1						
12	Reporte de resultados de la fase inicial	X		X				1						
13	Registrar en base de datos		X			X			1					
14	Comparación visual de firma	X		X				1						
15	Verificación visual de firma	X		X				1						
16	Cruce de Organizaciones		X			X		1						
17	Generar reporte de resultados Finales	X		X				1						
18	Generar informe final	X		X				1						
19	Recibir informe		X		X		X				1			
20	Enviar informe al Pleno	X		X				1						
21	Emitir resolución	X		X				1						
22	Generar resolución		X			X							1	
23	Notificar resultados	X		X				1						
24	Guardar en archivo		X			X			1					
24	Entregar Personería	X		X				1						
25	Devolver formularios y/o fichas de adhesión o afiliación físicas		X			X		1						
							TOTAL	17	8	0	1	0	1	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	17	63,0%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	8	29,6%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	1	3,7%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	1	3,7%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	27	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	63%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Verificación de Firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas



CONCLUSIÓN
Si el solicitante no posee claramente la información sobre los requerimientos el proceso se va a ver obstruido ya que se tendrá que reiniciar. El proceso muestra una gran capacidad para ser automatizado informáticamente.

Figura 27. Análisis de valor agregado del subproceso de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

4. Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Verificación de Requisitos Faltantes del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 6

Análisis de valor agregado del subproceso de verificación de requisitos faltantes del proceso de inscripción de organizaciones políticas

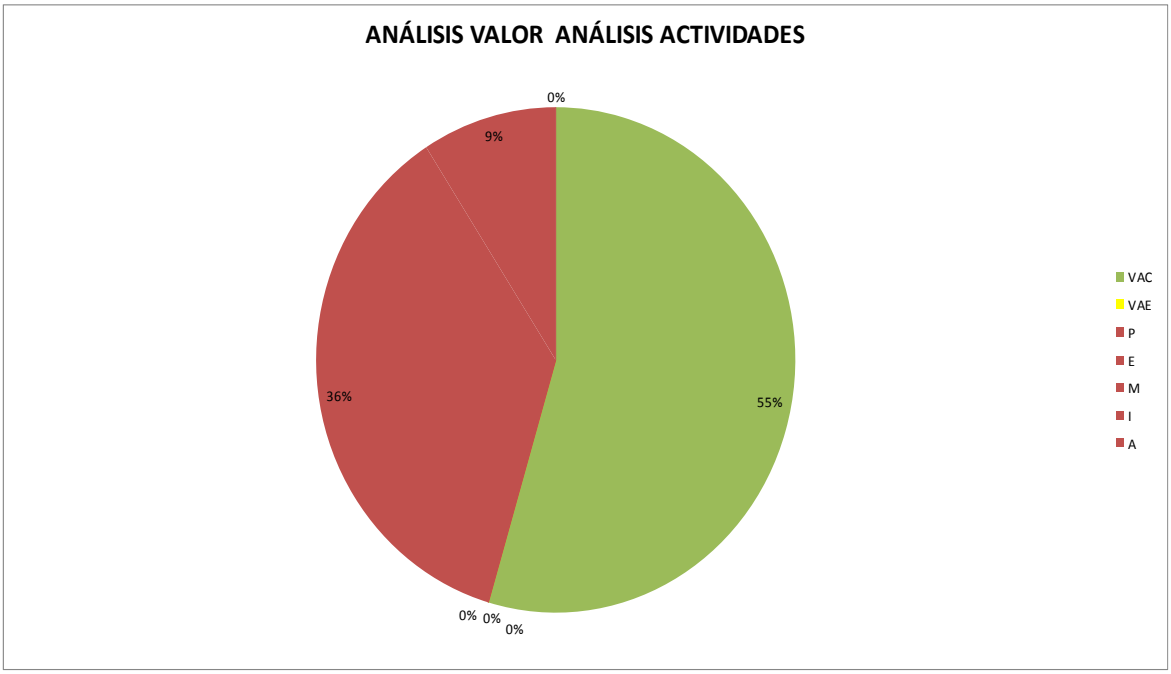
SUBPROCESO	VERIFICACIÓN REQUISITOS FALTANTES
PRODUCTO	INFORME DE RESULTADOS
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recibir documentación	X		X				1						
2	Generar y entregar acta		X			X		1						
3	Enviar documentación		X				X					1		
4	Recibir documentación		X				X					1		
5	Analizar información	X		X				1						
6	Realizar informe final	X		X				1						
7	Recibir informe		X		X							1		
8	Enviar informe al Pleno		X			X						1		
9	Emitir resolución	X	X					1						
10	Generar resolución		X			X							1	
11	Notificar resultados	X		X				1						
							TOTAL	6	0	0	0	4	1	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	6	54,5%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	0	0,0%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	4	36,4%
I	INSPECCION	1	9,1%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	11	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	55%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Verificación de Requisitos Faltantes del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas



CONCLUSIÓN
Un proceso de requisitos faltantes no puede realizarse cuando se supone que todos los requisitos están completos, es necesario completar el flujo de tal manera que si el solicitante no posee todos los requisitos, simplemente no pasará de la etapa en la que se encuentre, evitando trabajo innecesario.

Figura 28. Análisis de valor agregado del subproceso de verificación requisitos de faltantes del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

5. Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Creación del Usuario del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 7

Análisis de valor agregado del subproceso de creación del usuario del proceso de inscripción de candidatos

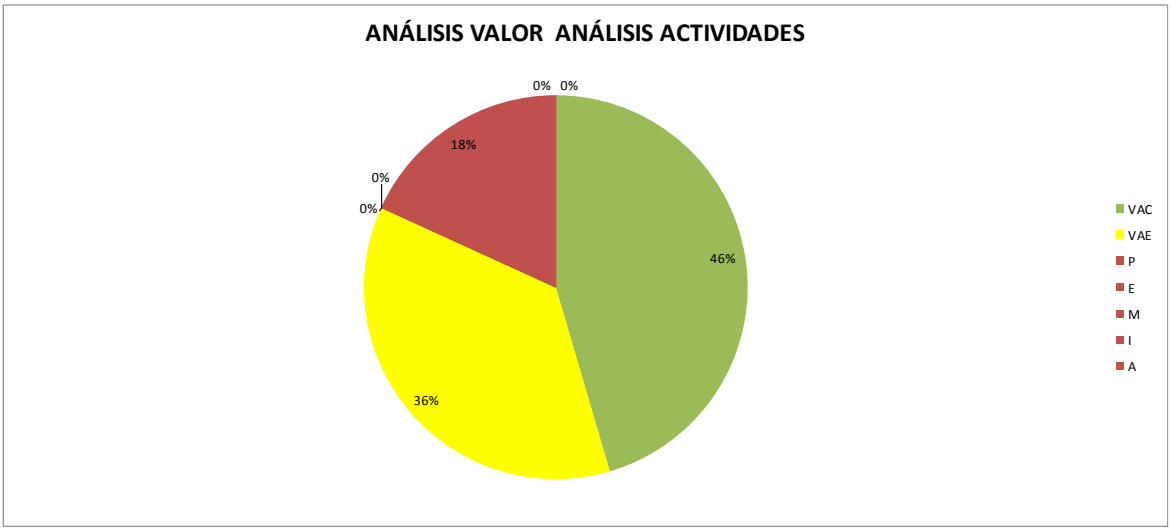
SUBPROCESO	CREACIÓN PREVIA DEL USUARIO
PRODUCTO	USUARIO CREADO
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Llenar solicitud		X			X			1					
2	Imprimir solicitud		X			X			1					
3	Receptar documentación	X		X				1						
4	Generar recibido	X		X				1						
5	Enviar documentación a la Dirección de O P.		X			X			1					
6	Receptar documentación		X			X			1					
7	Remitir documentación		X				X					1		
8	Recibir documentación		X				X					1		
9	Revisar y validar la documentación	X		X				1						
10	Emitir resultado	X		X				1						
11	Notificar a la Organización Política	X		X				1						
							TOTAL	5	4	0	0	2	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	5	45,5%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	36,4%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	2	18,2%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	11	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	45%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Creación del Usuario del Proceso de Inscripción de Candidatos



CONCLUSIÓN
El proceso presenta errores movimientos innecesarios lo cual ocasiona una demora en el proceso lo cual afecta al resultado final del proceso.

Figura 29. Análisis de valor agregado del subproceso de creación del usuario del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. Análisis de Valor Agregado del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 8

Análisis de valor agregado del proceso de inscripción de candidatos

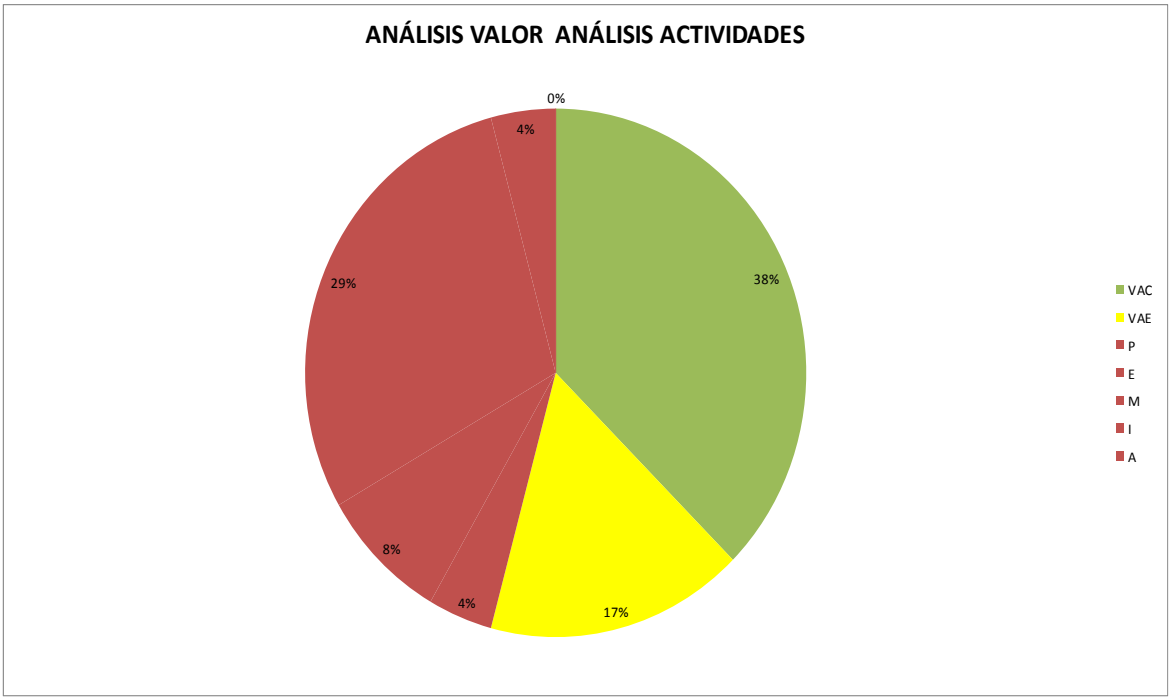
SUBPROCESO	INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS
PRODUCTO	CANDIDATO INSCRITO
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Creación de usuario		X				X			1				
2	Receptar documentación	X		X				1						
3	Revisar documentos	X		X				1						
4	Generar recibido de los documentos recibidos		X			X			1					
5	Notificar la nómina de los candidatos inscritos	X		X				1						
6	Sentar razón		X			X			1					
7	Proceso de objeción		X				X				1			
8	Enviar documentación		X				X					1		
9	Recibir documentación		X				X					1		
10	Remitir documentación		X				X					1		
10	Recibir documentación		X				X					1		
11	Revisar y validar la documentación	X		X				1						
12	Realizar informe	X		X				1						
13	Enviar informe	X		X				1						
14	Recibir informe		X				X					1		
15	Remitir informe		X				X					1		
16	Recibir informe		X				X					1		
17	Emitir resolución	X		X				1						
18	Generar Resolución		X				X						1	
19	Notificar Resolución	X		X				1						
20	Proceso de impugnación		X				X				1			
21	Enviar documentación		X			X			1					
22	Recibir documentación		X			X			1					
23	Control de calidad	X		X				1						
							TOTAL	9	4	1	2	7	1	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	9	37,5%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	16,7%
P	PREPARACION	1	4,2%
E	ESPERA	2	8,3%
M	MOVIMIENTO	7	29,2%
I	INSPECCION	1	4,2%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	24	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	38%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Proceso de Inscripción de Candidatos



CONCLUSIÓN
El proceso es completamente burocrático, y siendo una institución pública se complica la eliminación de aprobaciones innecesarias, sin embargo el proceso podría agilitarse si se controla el flujo de información sobre el progreso del requerimiento.

Figura 30. Análisis de valor agregado del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

7. Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 9

Análisis de valor agregado del subproceso de objeciones del proceso de inscripción de candidatos

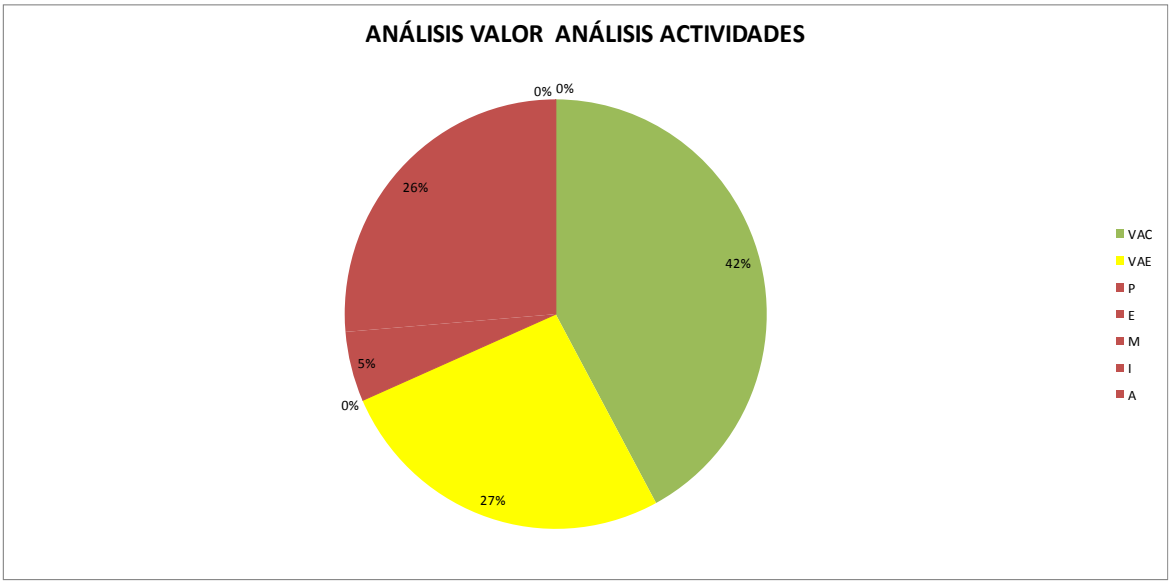
SUBPROCESO	OBJECIONES
PRODUCTO	OBJECIÓN PROCESADA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Receptar documentación	X		X				1						
2	Generar recibido		X			X			1					
3	Enviar documentación		X			X			1					
4	Recibir documentación		X				X					1		
5	Remitir documentación		X				X					1		
6	Recibir documentación		X				X					1		
7	Revisar la documentación	X		X				1						
8	Realizar informe	X		X				1						
9	Enviar para revisión		X			X			1					
10	Receptar informe		X			X			1					
10	Revisar informe	X		X				1						
11	Enviar informe	X		X				1						
12	Recibir informe		X				X					1		
13	Remitir informe al pleno		X			X			1					
14	Receptar informe		X				X					1		
15	Revisar informe	X		X				1						
16	Emitir resolución	X		X				1						
17	Generar resolución		X				X				1			
18	Notificar resolución	X		X				1						
							TOTAL	8	5	0	1	5	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	8	42,1%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	5	26,3%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	1	5,3%
M	MOVIMIENTO	5	26,3%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	19	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	42%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos



CONCLUSIÓN
El proceso presenta un flujo bastante interrumpido por las constantes revisiones que este posee, sin embargo podría mejorar si se controlan los resultados de cada actividad, para que estos sean los correctos y no se tengan que re hacer.

Figura 31. Análisis de valor agregado del subproceso de objeciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

8. Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 10

Análisis de valor agregado del subproceso de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos

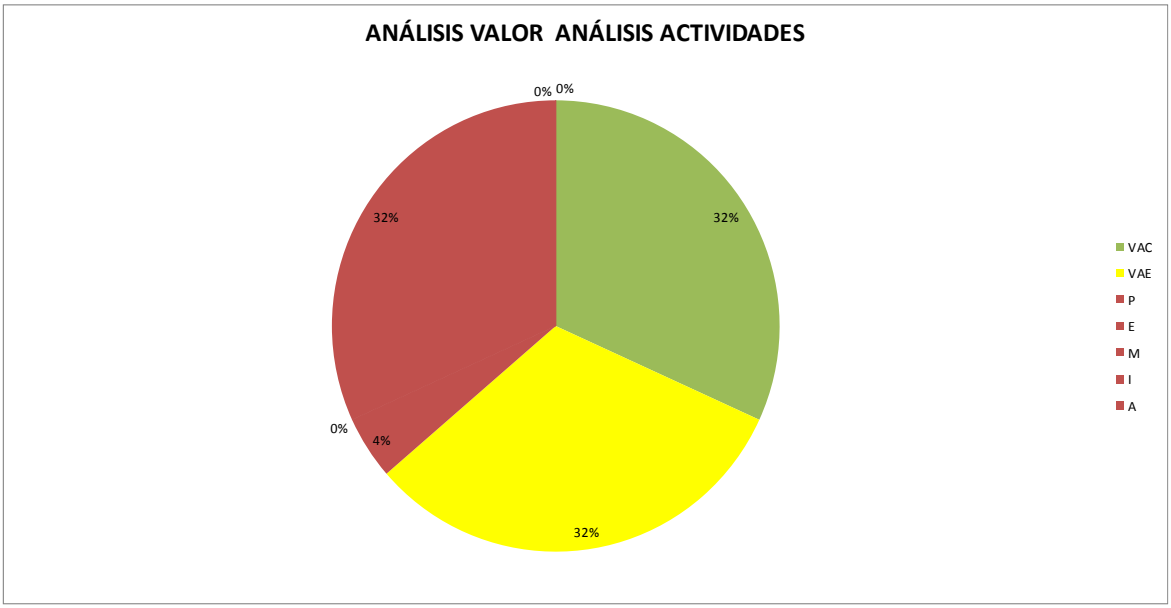
SUBPROCESO	IMPUGNACIONES
PRODUCTO	REQUERIMIENTO IMPUGNADO
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Receptar carpetas con la documentación	X		X				1						
2	Enviar Documentación		X			X			1					
3	Receptar documentación		X			X			1					
4	Generar recibido		X			X			1					
5	Remitir documentación		X				X					1		
6	Recibir documentación		X				X					1		
7	Remitir documentación		X				X					1		
8	Recibir documentación		X			X			1					
9	Revisar la documentación	X		X				1						
10	Enviar reporte	X		X				1						
10	Revisar reporte		X			X			1					
11	Solicitar que se elabore el informe		X			X			1					
12	Recibir requerimiento		X				X					1		
13	Realizar informe	X		X				1						
14	Enviar informe		X			X			1					
15	Recibir informe		X				X					1		
16	Remitir informe		X				X					1		
17	Receptar informe		X				X					1		
18	Revisar informe	X		X				1						
19	Emitir resolución	X		X				1						
20	Generar resolución		X				X			1				
21	Notificar resolución	X		X				1						
							TOTAL	7	7	1	0	7	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	7	31,8%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	7	31,8%
P	PREPARACION	1	4,5%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	7	31,8%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	22	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	32%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Subproceso de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos



CONCLUSIÓN
La transferencia de documentos, y de resoluciones de una dependencia a otra, retrasa la entrega de resultados para lo cual es necesario eliminarlos. La mejora de problemáticas en instituciones públicas complica el accionar debido a que se vuelve un cambio institucional a la vez.

Figura 32. Análisis de valor agregado del subproceso de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

9. Análisis de Valor Agregado del Proceso de Asistencia Técnica

Tabla 11

Análisis de valor agregado del proceso de asistencia técnica

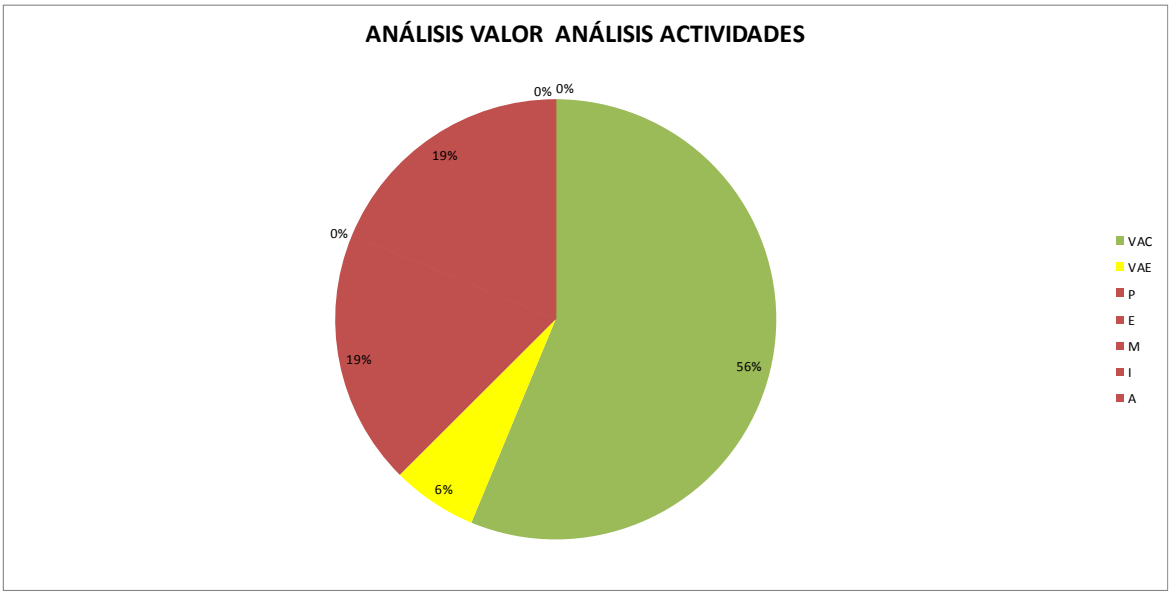
SUBPROCESO	ASISTENCIA TÉCNICA
PRODUCTO	ASISTENCIA TÉCNICA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Bajar formato de la web	X		X				1						
2	Llenar solicitud de supervisión	X			X	X			1					
3	Receptar Solicitud	X		X				1						
4	Ingresar solicitud al sistema	X		X				1						
5	Enviar solicitud		X		X		X					1		
6	Sumillar la solicitud		X		X		X					1		
7	Designar Técnico e ingresar en el sistema		X		X		X			1				
8	Validar requisitos	X		X				1						
9	Realizar respuesta		X		X		X			1				
10	Aprobar respuesta		X		X		X			1				
10	Notificar a la organización	X		X				1						
11	Coordinar la reunión	X		X				1						
12	Impartir la Asistencia Técnica	X		X				1						
13	Enviar acta de asistencia	X		X				1						
14	Recibir acta de asistencia	X		X				1						
15	Enviar acta de asistencia		X		X		X					1		
16	Recibir informe y anexos	X		X										
							TOTAL	9	1	3	0	3	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	9	56,3%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	6,3%
P	PREPARACION	3	18,8%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	3	18,8%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	16	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	56%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Proceso de Asistencia Técnica



CONCLUSIÓN
El proceso requiere de ajustes de programación temporal, para que se pueda estimar el tiempo máximo en que un inconveniente se pueda solucionar.

Figura 33. Análisis de valor agregado del proceso de asistencia técnica
Fuente: Consejo Nacional Electoral

10. Análisis de Valor Agregado del Proceso de Cambio de Domicilio Electoral

Tabla 12

Análisis de valor agregado del proceso de cambio de domicilio electoral

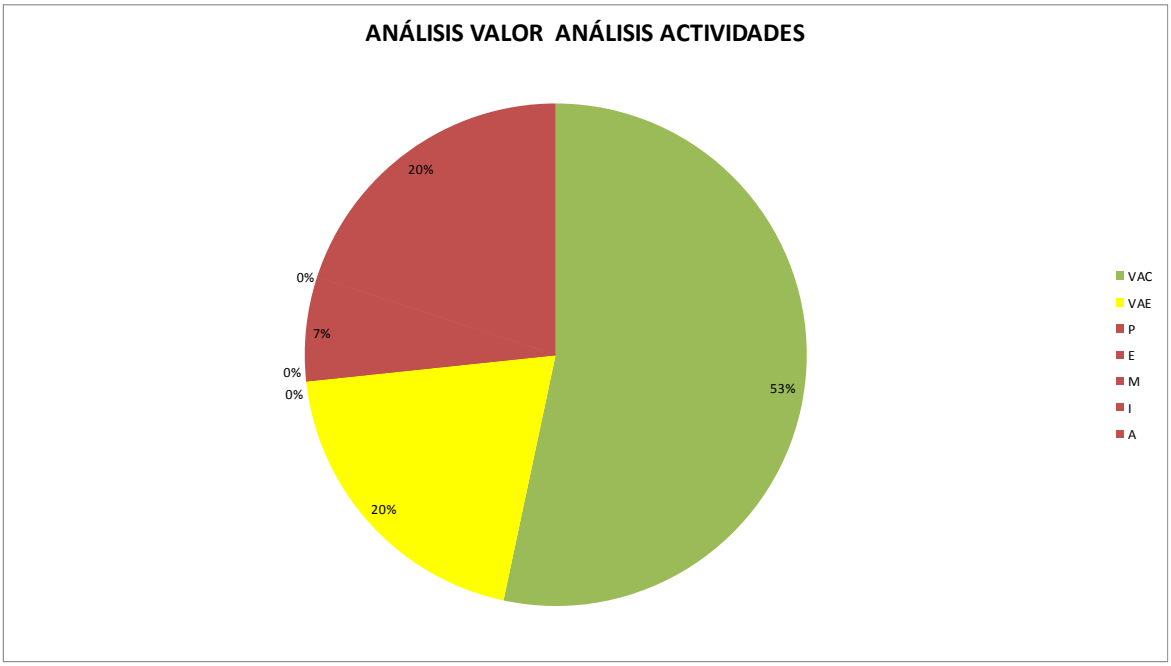
SUBPROCESO	CAMBIO DE DOMICILIO
PRODUCTO	DOMICILIO CAMBIADO
CLIENTE	CIUDADANÍA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Planificar Operación	X		X		X		1						
2	Funcionamiento de Puntos Fijos y Brigadas Móviles	X		X		X		1						
3	Ingresar al sistema	X		X		X		1						
4	Digitar la información del formulario	X		X		X		1						
5	Imprimir comprobante	X		X		X		1						
6	Trasladar formularios a la delegación		X		X		X					1		
7	Firmar acta entrega recepción		X		X		X							
8	Escanear formularios		X		X		X							1
9	Digitar la información en el sistema		X		X		X							1
10	Control de calidad		X		X	X			1					
10	Actualizar cambio de domicilio	X		X		X		1						
11	Modificar Información	X		X		X		1						
12	Anular cambio de domicilio	X		X		X		1						
13	Clasificar formulario		X		X		X							1
14	Archivar formularios y comprobantes		X		X	X			1					
15	Verificar y Validar los cambio de Domicilio Electoral		X		X	X			1					
							TOTAL	8	3	0	0	1	0	3

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	8	53,3%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	20,0%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	1	6,7%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	3	20,0%
TT	TOTAL	15	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	53%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Proceso de Cambio de Domicilio Electoral



CONCLUSIÓN
El proceso presenta descoordinación en actividades que se realizan paralelamente, haciendo que el proceso se estanque al no fluir coordinadamente, además de errores por parte del solicitante cuando no presenta la información requerida.

Figura 34. Análisis de valor agregado del proceso de cambio de domicilio electoral
Fuente: Consejo Nacional Electoral

11. Análisis de Valor Agregado del Proceso de Sufragio

Tabla 13

Análisis de valor agregado del proceso de sufragio

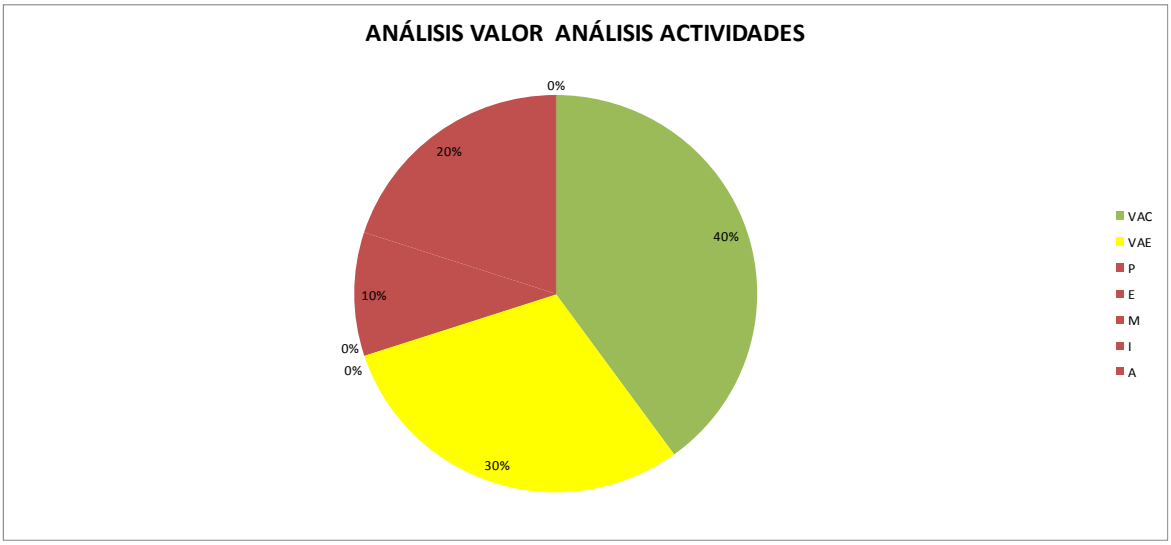
SUBPROCESO	SUFRAGIO
PRODUCTO	VOTO EFECTIVO
CLIENTE	CIUDADANOS

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Exhibir las urnas vacías y las cierran con los seguidores		X		X	X			1					
2	Recibir los votos de los ciudadanos	X		X		X		1						
3	Presentar la cédula de ciudadanía o pasaporte		X		X	X							1	
4	Verificar el padrón		X		X	X							1	
5	Proporcionar las papeletas	X		X		X		1						
6	Consigna su voto en forma reservada	X		X		X		1						
7	Depositar las papeletas en las urnas		X		X	X						1		
8	Firmar el padrón	X		X		X		1						
9	Entregar el certificado		X	X		X			1					
10	Recibir el certificado de votación		X	X		X			1					
							TOTAL	4	3	0	0	1	2	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	40,0%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	30,0%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	1	10,0%
I	INSPECCION	2	20,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	10	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	40%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Proceso de Sufragio



CONCLUSIÓN
El proceso de sufragio presenta mínimas falencias, sin embargo es necesario especificar dentro del flujo, opciones de manejo de situaciones no esperadas. Es decir el proceso está incompleto.

Figura 35. Análisis de valor agregado del proceso de sufragio
Fuente: Consejo Nacional Electoral

12. Análisis de Valor Agregado del Proceso de Escrutinio

Tabla 14

Análisis de valor agregado del proceso de escrutinio

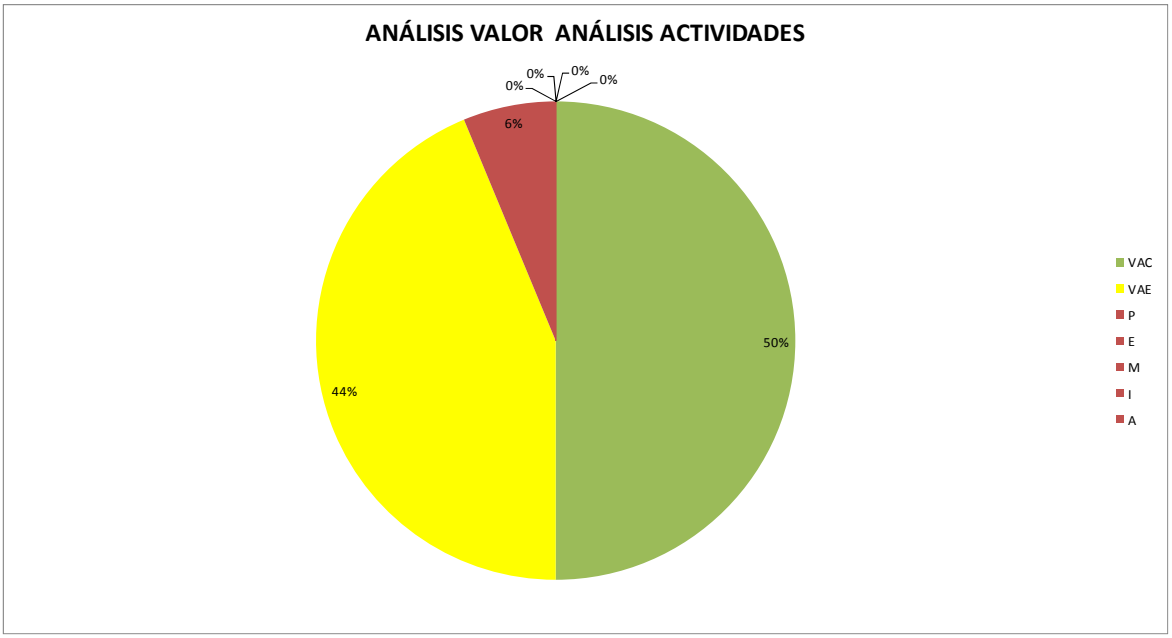
SUBPROCESO	ESCRUTINIO
PRODUCTO	ACTAS DE VOTO ESCRUTADAS
CLIENTE	CIUDADANÍA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recepción de sobres con las actas	X		X		X		1						
2	Apertura de sobres y extracción de actas de escrutinio	X		X		X		1						
3	Clasificación por dignidades		X		X	X			1					
4	Escaneo de actas		X		X	X			1					
5	Revisión de las formalidades de las actas		X		X	X			1					
6	Separación para procesamiento		X		X		X			1				
7	Registro en el sistema	X		X		X		1						
8	Pistoleo y envío a computo	X		X		X		1						
9	Recepción de actas físicas		X		X	X			1					
10	Envío a archivo de las actas de escrutinio físicas		X		X	X			1					
10	Reconocimiento automático de votos en las actas (sistema)	X			X	X		1						
11	Recorte y mezcla de áreas con votos del acta (sistema)	X			X	X		1						
12	Verificación		X		X	X			1					
13	Control de calidad		X		X	X			1					
14	Consistencia de datos	X		X		X		1						
15	Acta firmada	X		X	X			1						
							TOTAL	8	7	1	0	0	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	8	50,0%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	7	43,8%
P	PREPARACION	1	6,3%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	16	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	50%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Proceso de Escrutinio



CONCLUSIÓN
El proceso es muy sensible a los errores involuntarios, debido a que detectar las incongruencias de un acta con un número elevado de votos físicos es complicado, es necesario implementar alguna herramienta informática que aminore esta incidencia en errores de conteo.

Figura 36. Análisis de valor agregado del proceso de escrutinio
Fuente: Consejo Nacional Electoral

13. Análisis de Valor Agregado del Proceso de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas

Tabla 15

Análisis de valor agregado del proceso de comunicación de los productos y servicios del cne a los ciudadanos y organizaciones políticas

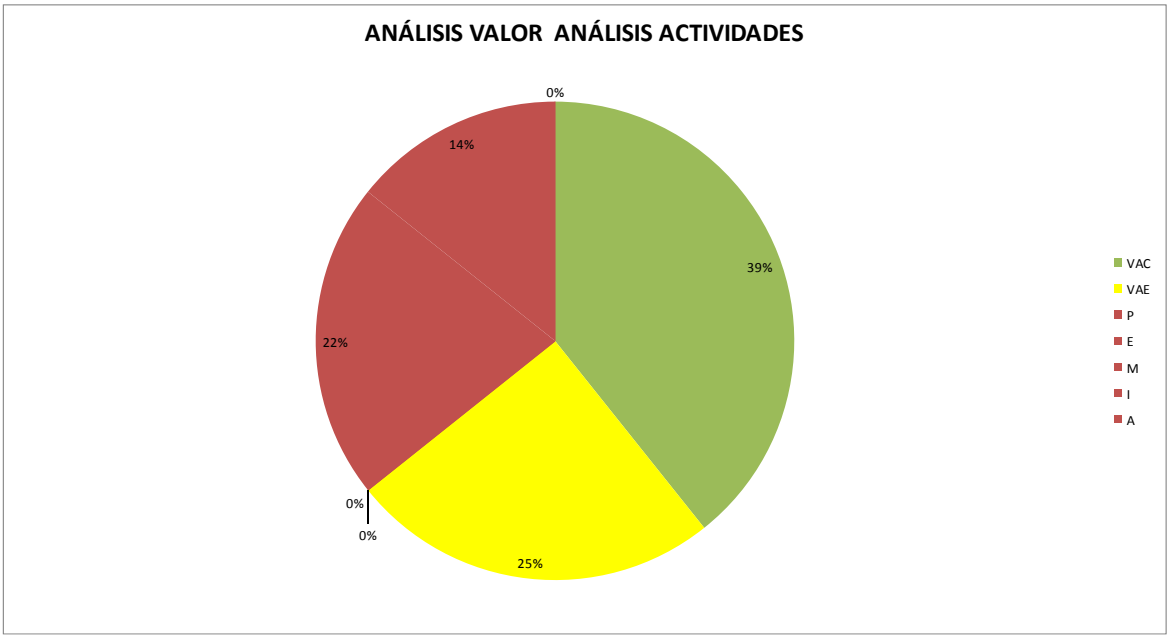
SUBPROCESO	COMUNICACIÓN
PRODUCTO	PROPUESTA COMUNICACIONAL
CLIENTE	CNE

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Presentar el producto a difundir a la ciudadanía y Op	x			x	x		1						
2	Revisar el producto a difundir		x		x	x			1					
3	Recibir el producto	x		x		x		1						
4	Recibir requerimiento		x		x		x					1		
5	Revisar el producto a difundir		x	x		x			1					
6	Remitir requerimiento		x		x		x					1		
7	Recibir requerimiento		x		x		x					1		
8	Realizar TDR de contratación de productora o agencia de publicidad	x		x		x		1						
9	Remitir para aprobación de TDR		x		x		x					1		
10	Revisar TDR		x		x	x			1					
10	Remitir al Coordinador		x		x		x					1		
11	Revisar TDR		x		x		x						1	
12	Remitir al pleno para aprobación del TDR		x		x	x			1					
13	Recibir propuesta	x		x		x		1						
14	Revisar propuesta		x		x	x			1					
15	Aprueba		x		x	x			1					
16	Contratación de la productora a realizar el producto	x		x		x		1						
17	Proceder en el proyecto		x		x	x			1					
18	Realizar el proyecto	x		x		x		1						
19	Presentar el producto final	x		x		x		1						
19	Revisan el producto final	x		x		x		1						
20	Remitir al Director para aprobación		x		x		x					1		
21	Revisar producto		x		x		x						1	
22	Revisar producto final		x		x		x						1	
23	Revisa el producto final	x		x		x		1						
24	Remitir para aprobación de difusión	x		x		x		1						
25	Revisar producto final		x		x		x						1	
26	Difundir en los distintos medios de comunicación el producto o servicio	x		x		x		1						
							TOTAL	11	7	0	0	6	4	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	11	39,3%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	7	25,0%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	6	21,4%
I	INSPECCION	4	14,3%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	28	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	39%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Análisis de Valor Agregado del Proceso de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas



CONCLUSIÓN
Las diferentes fases innecesarias por las que el proceso tiene que pasar, provoca que un producto comunicacional tarde meses en ser puesto al aire, el exceso de revisiones es el mayor problema, sin embargo se puede proponer acuerdos de servicio y tiempos de entrega para agilizar el proceso

Figura 37. Análisis de valor agregado del proceso de comunicación de los productos y servicios del CNE a los ciudadanos y organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.1.4 Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora por Procesos

La identificación de debilidades y oportunidades de mejora es muy importante para el mejoramiento de los procesos, ya que potencialmente pueden favorecer o poner en riesgo el cumplimiento de la misión institucional, la previsión de esas oportunidades y amenazas posibilita la construcción de escenarios anticipados que permitan reorientar el rumbo y poder mejorar los procesos de manera óptima.

Identificar y eliminar actividades sin valor agregado.

- Simplificar el proceso.
- Reducción de tiempos.
- Eliminación de costos.
- Comparar los datos del proceso en curso con los requerimientos del cliente (identificar deficiencias).
- Centrarse en las actividades que tengan mayor potencial de mejoramiento.

La identificación de debilidades y oportunidades de mejora son importantes para realizar el análisis de cuáles son esas oportunidades con las que cuenta y cuáles son las debilidades que obstaculizan el cumplimiento correcto de los procesos.

Para este análisis se estudió lo siguiente:

- El diagnostico de los procesos actuales.
- El análisis de valor agregado.
- Los principales problemas en las actividades de los procesos.

1.1. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Subproceso de Trámite Previo del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 16

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del subproceso de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Solicitud puede ser enviada con errores	Una buena campaña de comunicación y presentación de solicitudes y demás requisitos a los usuarios
Constantes revisiones innecesarias	Eliminar las revisiones innecesarias de la documentación

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 17

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del proceso de inscripción de organizaciones políticas

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Gran parte del proceso no se puede controlar, debido a que lo realiza el solicitante.	Capacitar al solicitante correctamente en el proceso y definir bien los controles que tiene el proceso
La entrega o no de los formularios tienen retraso.	Difundir y programar los límites de tiempo máximos para la entrega de formularios a los usuarios
El solicitante no confirma su recepción de documentos para poder tener el proceso activo.	Llevar un registro con la fecha y hora de entrega de los documentos al solicitante.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.2. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Subproceso de Verificación de firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 18

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del subproceso de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Gran parte del proceso no se puede controlar, debido a que lo realiza el solicitante.	Capacitar al solicitante correctamente en el proceso y definir bien los controles que tiene el proceso
El solicitante no posee toda la información requerida.	Se pueden crear plantillas base, instructivos y check list, que contengan todos los requisitos.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.3. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Subproceso de Verificación de Requisitos Faltantes del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 19

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del subproceso de verificación de requisitos faltantes del proceso de inscripción de organizaciones políticas

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Este subproceso en si es una carga negativa para el proceso de inscripción, debido a que la verificación de requisitos faltantes debería encontrarse dentro del proceso en sí de inscripción.	Este subproceso se puede incorporar dentro del proceso de inscripción de organizaciones políticas, y así evitar re hacer el trabajo, ya realizado.
Falta de comunicación con el solicitante	Crear una línea para asistencia técnica y información al usuario acerca del proceso.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.1. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Subproceso de Creación del Usuario del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 20

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del subproceso de creación del ususario del proceso de inscripción de candidatos

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
El subproceso muestra movimientos innecesarios.	Eliminar todos los movimientos innecesarios del subproceso

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 21

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del proceso de inscripción de candidatos

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
El proceso consta de varios participantes, por lo tanto controlar el tiempo necesario se vuelve complejo.	Realizar acuerdos de servicio y tiempo de entrega entre los distintos departamentos que intervienen en el proceso
Actividades innecesarias.	Se puede eliminar las actividades innecesarias en el proceso
Revisiones con característica netamente burocrática.	Eliminar las revisiones innecesarias del proceso

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.2. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Subproceso de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 22

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del subproceso de objeciones del proceso de inscripción de candidatos

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Exceso de actividades y revisiones innecesarias	Eliminar actividades y revisiones innecesarias del subproceso
Grupo de trabajo remite informes con probabilidad de error.	Capacitar bien al personal en las actividades del subproceso

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.3. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Subproceso de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 23

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del subproceso de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Subproceso completamente burocrático	Eliminar actividades del subproceso innecesarias
Exceso de revisiones innecesarias	Eliminar revisiones innecesarias del subproceso
Grupo de trabajo remite informes con probabilidad de error.	Capacitar bien al personal en las actividades del subproceso

Fuente: Consejo Nacional Electoral

3. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Asistencia Técnica

Tabla 24

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del proceso de asistencia técnica

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
El proceso no posee plazos máximos de respuesta a la solicitud.	Programar el límite de tiempo a la respuesta de la solicitud en el proceso.
No mantiene un control correcto del flujo de información para hacer seguimiento.	Poner controles del flujo de información al proceso.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

4. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Cambio de Domicilio Electoral

Tabla 25

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del proceso de cambio de domicilio electoral

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Existen retrasos en la entrega de requerimientos del usuario	Controlar el proceso desde el inicio a través de la petición de los requisitos necesarios agilitará el proceso.
La información proporcionada por el solicitante generalmente está incompleta.	Crear plantillas y realizar un check list antes de recibir la información

Fuente: Consejo Nacional Electoral

5. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Sufragio

Tabla 26

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del proceso de sufragio

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
El proceso no contempla situaciones extraordinarias.	Establecimiento de planes de contingencia para el manejo de situaciones inesperadas durante el proceso.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Escrutinio

Tabla 27

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del proceso de escrutinio

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
La calidad de las capacitaciones previas de los encargados de los recintos electorales, muchas veces son deficientes y esto dificulta el proceso	Tener personal preparado y con la suficiente experiencia para dictar las capacitaciones

Fuente: Consejo Nacional Electoral

7. Identificación de Debilidades y Oportunidades de Mejora del Proceso de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los ciudadanos y Organizaciones Políticas

Tabla 28

Identificación de debilidades y oportunidades de mejora del proceso de comunicación de los productos y servicios del cne a los ciudadanos y organizaciones políticas

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
El proceso necesita de por lo menos 3 aprobaciones de distintos departamentos para aprobar un solo producto.	Nombrar una comisión con un delegado de cada departamento para tener agilitar el proceso
El proceso se estanca en diferentes etapas del flujo, provocado por la excesiva burocracia.	Eliminar actividades innecesarias del proceso

Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.2 PROCESOS MEJORADOS E INDICADORES

Mejorar los procesos críticos que tienen impacto en la Matriz del Consejo Nacional Electoral es una tarea ineludible si se desea tener una institución más eficiente, inicialmente se plantea la importancia de mejorar los procesos para obtener mejores resultados en la organización.

El análisis y la mejora de los procesos son imprescindibles en esta institución, incluso se puede decir que hoy, no contar con procesos eficaces y eficientes es una desventaja y afectaría directamente en el desempeño de la institución.

El estudio y mejoramiento que se realiza a continuación en la Matriz del Consejo Nacional Electoral de los procesos es clave para la optimización de los recursos y para tener una institución organizada, y eliminar los procesos que no son efectivos y afectan al buen desempeño de la institución.

3.2.1 Mapa de Procesos Propuesto

En el Consejo Nacional Electoral era necesario mejorar el mapa de procesos, lo que permite identificar claramente los procesos principales y los de apoyo, tener un mapa de procesos correctamente definido en el Consejo Nacional Electoral contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en cada unidad, y se puede percatar de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo; también permite identificar claramente a los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza adecuadamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso.

Un mapa de procesos constituye a la estructura medular de la institución, las tareas que se realizan día tras día están ligadas a uno o a muchos procesos que siempre deben tener como objetivo intrínseco cumplir con la misión y visión de la institución. En un mapa de procesos bien estructurado se puede evidenciar cuáles son las tareas paso a paso, los roles, la relación entre las áreas de la organización, los tiempos de ejecución y las motivaciones para que el personal se sienta comprometido con sus funciones para lo que se requiere hacerles conocer en qué tipo de proceso se encuentran sus actividades para así entender la importancia de su trabajo y el mejoramiento de su desempeño; existe personal que cumple con sus actividades día a día sin saber la importancia que desempeña dentro de la cadena de valor, la identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyen a la eficacia y eficiencia de una organización a la hora de alcanzar sus objetivos, por lo que a continuación se muestra el mapa de procesos mejorado:

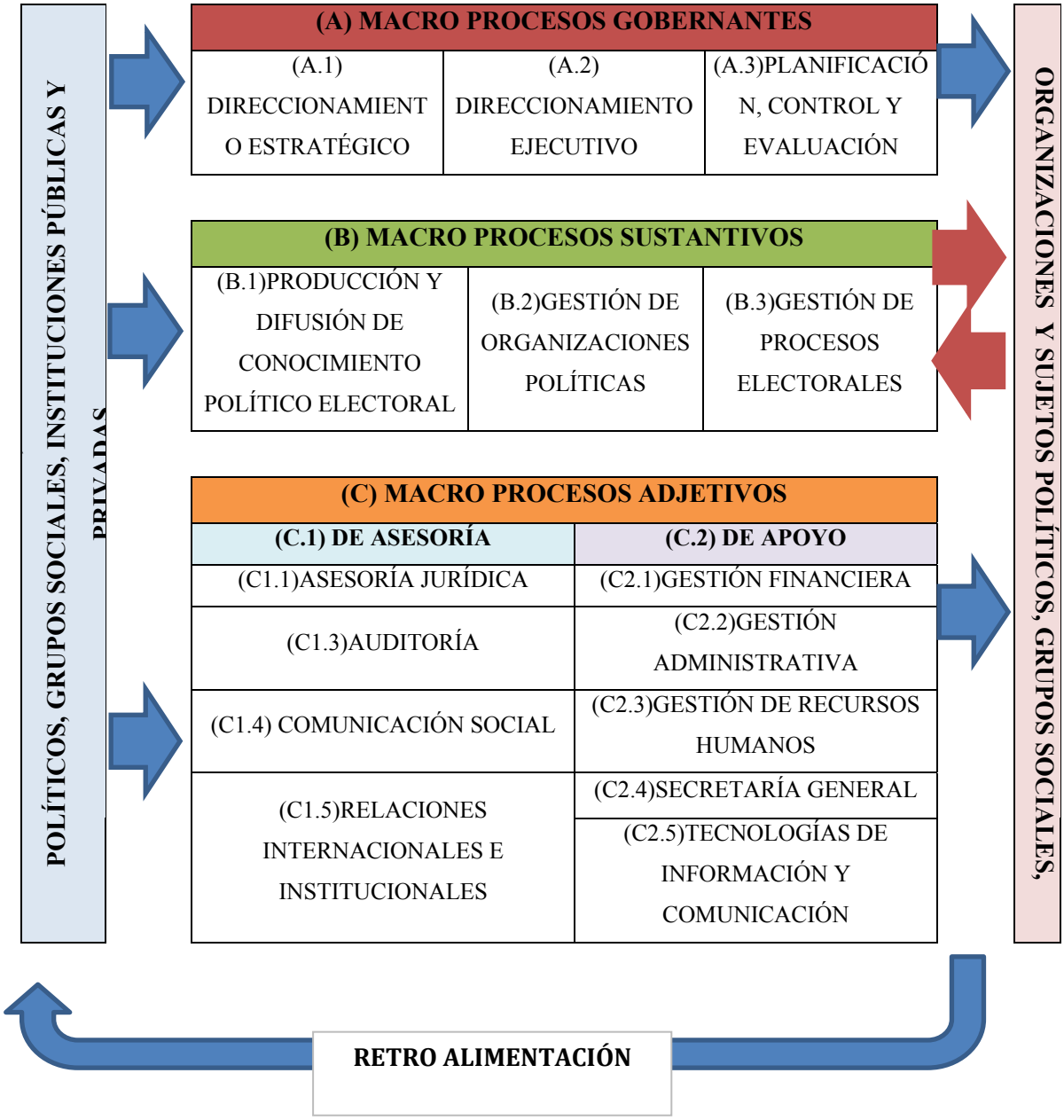


Figura 38. Mapa de procesos del consejo nacional electoral
Fuente: Consejo Nacional Electoral

El anterior mapa de procesos constituye una propuesta de mejora, con el fin de agilitar el funcionamiento de las diferentes dependencias que posee el Consejo Nacional Electoral, los siguientes procesos fueron añadidos:

Tabla 29

Procesos Añadidos

TIPO	NOMBRE	RAZÓN
MACRO PROCESO	**GESTIÓN EJECUTIVA**	Estos procesos permiten monitorear el estado de las variables de un área o unidad de la empresa a partir de información interna y externa de la misma.
PROCESO SUSTANTIVO	**PRODUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTO POLÍTICO ELECTORAL**	Estos procesos permiten facilitar diversos programas en marcha como el sufragio y escrutinio, debido a que enfocan su atención en la difusión de información y la creación de una cultura electoral sólida y progresista.
PROCESO ADJETIVO DE APOYO	**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**	Un mejor manejo de las relaciones intra e inter personales de todos los miembros que conforman el CNE, repercute directamente en los resultados de todos los procesos de la institución.
PROCESO ADJETIVO DE APOYO	**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**	Dominar el funcionamiento de las tecnologías de la información permite coordinar esfuerzos con las diferentes instituciones gubernamentales a través del cruce de información requerida, adicionalmente la automatización de distintos procesos permite agilitar el flujo de la organización.
PROCESO ADJETIVO DE ASESORÍA	**PLANIFICACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN**	Este proceso se enfoca en crear una cultura de mejora continua, que posea las herramientas necesarias para identificar falencias y potenciar fortalezas a través de un monitoreo y evaluación periódica.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Adicional podemos evidenciar cambios como:

- **SEPARACIÓN DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

  Esto no significa que trabajen de manera aislada, simplemente que lo hagan de manera paralela coordinando esfuerzos para que cada una obtenga los resultados

necesarios en su área de una forma más rápida, disminuyendo la repercusión de un modelo burocrático en el tiempo de proceso.

- **ÉNFASIS EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO**

Incluso siendo una institución gubernamental, esta debe tener como objetivo la mejora continua a fin de proporcionar una mejor atención a todos los grupos que requieran sus servicios, esto solo se logrará si el sistema se retroalimenta de las diferentes situaciones que se hayan presentado a lo largo de la prestación de servicios, permitiéndonos analizar y establecer planes de acción para aminorar tiempos y errores en cada uno de los procesos, ofreciendo así la atención de calidad que se espera.

Tabla 30

Procesos y subprocesos mejorados

Macro proceso	Código del Proceso	Procesos	Código del Subproceso	Subproceso
Gestión de Organizaciones Políticas	1.M.	Inscripción de Organizaciones Políticas	1.1.M.	Trámite Previo
			1.2.M.	Verificación de Firmas
	2.M.	Inscripción de Candidatos	2.1.M.	Objeciones
			2.2.M.	Impugnaciones
	3.M.	Asistencia Técnica		
Gestión de Procesos Electorales	4.M.	Cambios de Domicilio Electoral		
	5.M.	Sufragio		
	6.M.	Escrutinio		
Producción y difusión del conocimiento político electoral	7.M.	Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.2.2 Diagramas de Flujos de Procesos Mejorados

Para el rediseño de los procesos se tomaron en cuenta durante el mejoramiento, la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso, la información que se obtuvo del levantamiento de los procesos, y el análisis de valor agregado realizado para desarrollar procesos con un mejor desempeño. En los procesos mejorados que se muestran a continuación se eliminaron tareas que no son necesarias o que pudieran estar inmersas dentro de otras, pero lo más importante del rediseño de este proceso es que se eliminaron actividades innecesarias que no agregan valor al proceso.

Se tomó en cuenta todas las actividades que debían ser eliminadas, y se minimizaron las actividades innecesarias con el fin de optimizar los recursos, ya que si no se lo hace, esto afecta a la correcta ejecución del proceso y por lo tanto no puede ser controlado.

Es importante recalcar que para el mejoramiento de los procesos se eliminaron mediante un análisis bien fundamentado, en el proceso de inscripción de organizaciones políticas se eliminó el subproceso de verificación de requisitos faltantes ya que este subproceso era redundante y no era necesario en el proceso y en el proceso de inscripción de candidatos se eliminó el subproceso de creación del usuario, debido a que se incorporo a este subproceso al proceso integro de inscripción de candidatos debido a que no era necesario que sea tratado como subproceso, sino que se lo haga de manera directa en el proceso ya que por este motivo existía un desperdicio de recursos y los análisis realizados dieron como resultado que se debían eliminar estos dos subprocesos.

Para el mejoramiento de los procesos se los diagramará mediante el BPMN, el cual se describe a continuación, para comprensión el significado detallado de la simbología aplicada en los flujos.

1. **Objetos de Flujo:** Un Diagrama de Proceso de negocio es un pequeño conjunto de elementos básicos que son los Objetos de Flujo, de modo que los modeladores no tienen que reconocer un gran número de formas diferentes. Los objetos de flujo son:

1.1. Evento: Los eventos controlan los arranques y detenciones de las corrientes de los procesos. Existen eventos de inicio, intermedios y de salida y son los siguientes:

1.1.1. Eventos de Inicio

Tabla 31

Eventos de Inicio

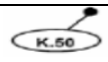
SÍMBOLO	FUNCIÓN
	**Evento de Inicio por Mensaje:** Inicia el Proceso al recibirse el mensaje editado con el Formulario o Tarea de Sistema de Inicio de Proceso.
	**Evento de Inicio por Tiempo:** Inicia el Proceso al cumplirse el tiempo (día, semana, mes, etc.).
	**Evento de Inicio Múltiple:** Inicia el Proceso cuando se cumplen las condiciones especificados para cada evento.
	**Evento de Inicio:** Evento de Inicio dentro de la Notación Desarrollada de un Subproceso.

Fuente: Aura Portal y best partner

1.1.2. Eventos Intermedios

Tabla 32

Eventos Intermedios

SÍMBOLO	FUNCIÓN
Intermedios	
	**Evento Intermedio de Mensaje:** Detiene la corriente de su hilo hasta que se reciba el mensaje editado con el Formulario.
	**Evento Intermedio de Tiempo:** Detiene la corriente de su hasta que se cumpla el tiempo especificado para este Evento.
	**Evento Intermedio Múltiple:** Contiene una combinación de Eventos de Mensaje y Tiempo.
	**Evento de Enlace:** Envía o recibe la corriente hacia o desde otro Enlace con el que mantiene un hipervínculo.
Fin	
	**Evento Fin de Corriente:** Indica el Fin de una Corriente dentro de un Proceso o de un Subproceso.
	**Evento de fin de Proceso o Subproceso:** Si el evento está dentro del Proceso General fuerza la terminación completa del mismo y si el evento se encuentra dentro de la notación desarrollada de un Subproceso, éste queda terminado y sus objetos cancelados.
Otros	
	**Punto de Control:** Toma muestras en el momento en el que pasa por él la corriente.

Fuente: Aura Portal y best partner

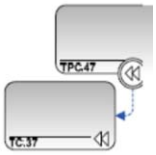
1.2. Tareas

Las tareas realizan las actividades de proceso, a través de tareas personales o tareas de sistema. Una tarea puede tener varias conexiones de entrada, pero una sola de salida, excepto las tareas con evento incrustado.

1.2.1. Tareas Simples

Tabla 33

Tareas simples

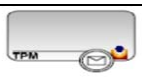
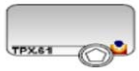
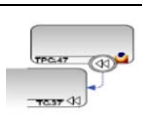
SÍMBOLO	FUNCIÓN
	**Tarea Personal:** Tarea realizada por un usuario del Sistema.
	**Tarea de Sistema:** Tarea realizada por el sistema. Hay una Tarea de Sistema por cada función a realizar.
	**Tarea de Compensación:** Tarea personal que compensa o cancela los efectos de la Tarea con Evento de Compensación que está asociada dentro de una Transacción.

Fuente: Aura Portal y best partner

1.2.2. Tareas con Evento Incrustado

Tabla 34

Tareas con evento incrustado

SÍMBOLO	FUNCIÓN
	**Tarea con Evento de Mensaje Incrustado:** Lleva Incrustado un Evento de Mensajes.
	**Tarea con Evento de Tiempo Incrustado:** Lleva Incrustado Un Evento de Tiempo
	**Tarea con Evento Múltiple Incrustado:** Lleva Incrustado un Evento Múltiple (combinación de Eventos de Mensaje y Tiempo).
	**Tarea con Evento de Compensación Incrustado:** La notación desarrollada de un Subproceso lleva incrustado un Evento de Compensación que está asociado a una Tarea de Compensación.

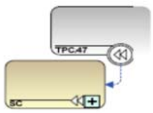
Fuente: Aura Portal y best partner

1.3. Símbolos de Subprocesos

1.3.1. Símbolos de Subprocesos Simples

Tabla 35

Símbolos de subprocesos simples

SÍMBOLO	FUNCIÓN
	**Subproceso:** Conjunto de Objetos que constituyen una unidad operativa independiente dentro del Proceso.
	**Subproceso de Compensación:** Subproceso que "compensa" los efectos de la Tarea con Evento de Compensación incrustado a la que está asociado en una Transacción.

Fuente: Aura Portal y best partner

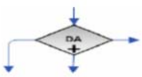
1.4. Compuerta

Las compuertas redirigen la corriente del proceso desviándolas a unos. Existen compuertas convergentes y divergentes.

1.4.1. Compuertas Divergentes

Tabla 36

Compuertas divergentes

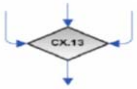
SÍMBOLO	FUNCIÓN
	**Compuerta Divergente Exclusiva:** Tiene una entrada y varias salidas. Las salidas deben ser numeradas.
	**Compuerta Divergente Inclusiva:** Tiene una entrada y varias salidas de las cuales una o varias serán inhabilitadas.
	**Compuerta Divergente Paralela:** Tiene una entrada y varias salidas, todas válidas.

Fuente: Aura Portal y best partner

1.4.2. Compuertas Convergentes

Tabla 37

Compuertas convergentes

SÍMBOLO	FUNCIÓN
	**Compuerta Convergente Exclusiva:** Tiene varias entradas y una salida.
	**Compuerta Convergente Inclusiva:** Tiene varias entradas y una salida. Todas las entradas permiten la única salida.
	**Compuerta Convergente Paralela:** Después de que se producen todas las entradas permiten la única salida.
	**Colector:** Esta Compuerta está siempre abierta, dirige a cualquier entrada a su única salida.

Fuente: Aura Portal y best partner

1.5. Artefactos

Son los elementos complementarios que ayudan a mejorar la comprensión del diagrama puesto que su función es ilustrativa. Son los siguientes:

1.5.1. Tipos de Artefactos

Tabla 38

Tipos de artefactos

SÍMBOLO	FUNCIÓN
	**Comunicación Externa:** Foco externo de emisión o recepción de información.
	**Adaptador:** Conecta con aplicaciones externas ERP, CRM, etc. para leer, importar o exportar información desde el Proceso.
	**Título Subproceso:** Se utiliza para identificar el nombre de Subproceso.
	**Anotación:** Texto explicativo en semi – cuadro con puntero.
	**Documento:** Indica el documento relacionado con un Objeto.
	**Contorno:** Se usa para delimitar un Subproceso e identificar una parte de un fragmento del Proceso.
	**Texto en Cuadro:** Texto que aparece dentro de un cuadro con fondo sólido y de color.
	**Texto en Post-it:** Texto que se demuestra como si se tratara de una nota post-it.
	**Texto Libre:** Permite la inserción de texto libre en el Modelo.
	**Tiralíneas:** Permite trazar líneas rectas dentro del Modelo.
	**Reglas de Negocio:** Permite insertar los iconos representativos de las Reglas de cualquier naturaleza.

1.1.M. Diagrama de Flujo del Subproceso Mejorado de Trámite Previo del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

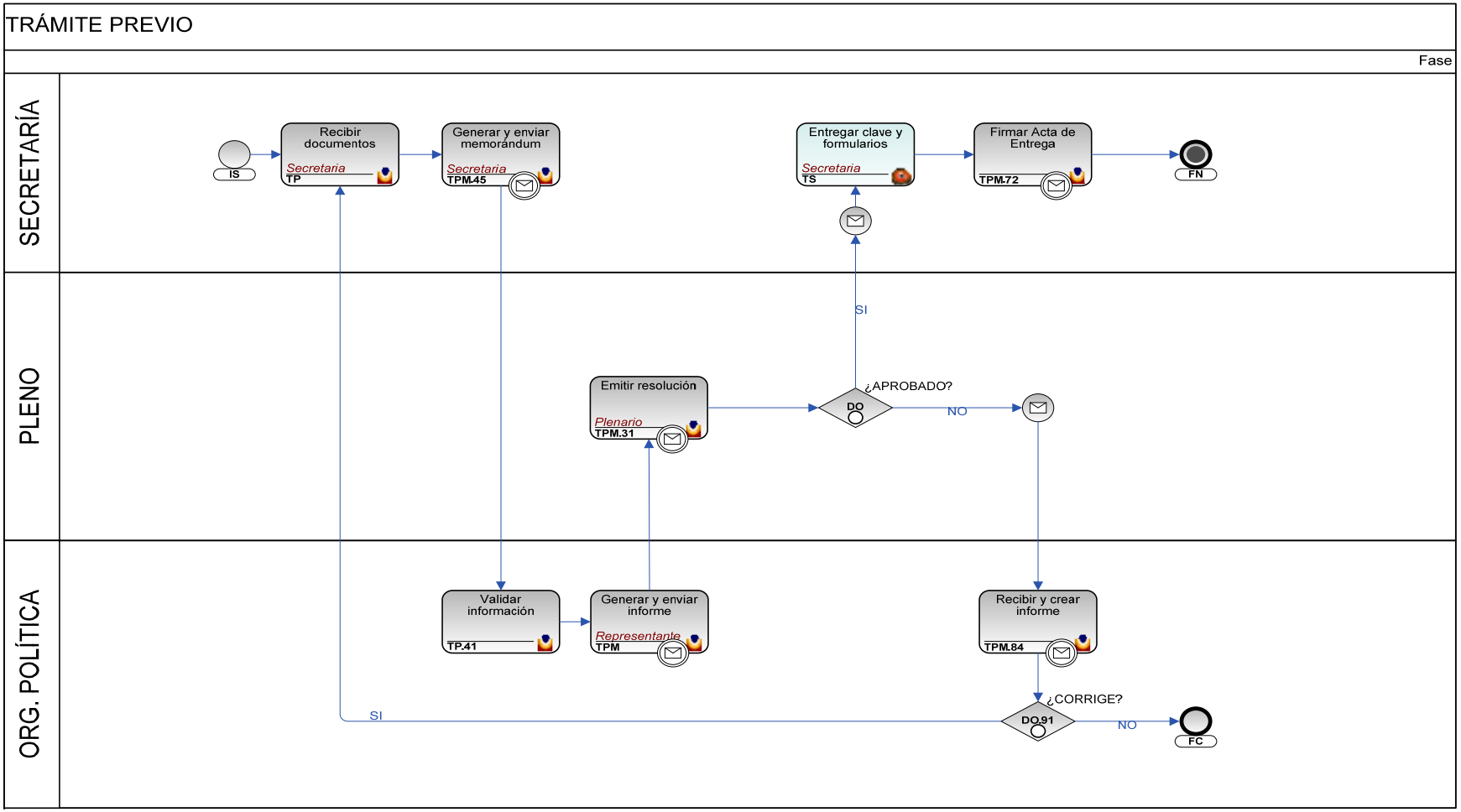


Figura 39. Diagrama de flujo del subproceso mejorado de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.M. Diagrama de Flujo del Proceso Mejorado de Inscripción de Organizaciones Políticas

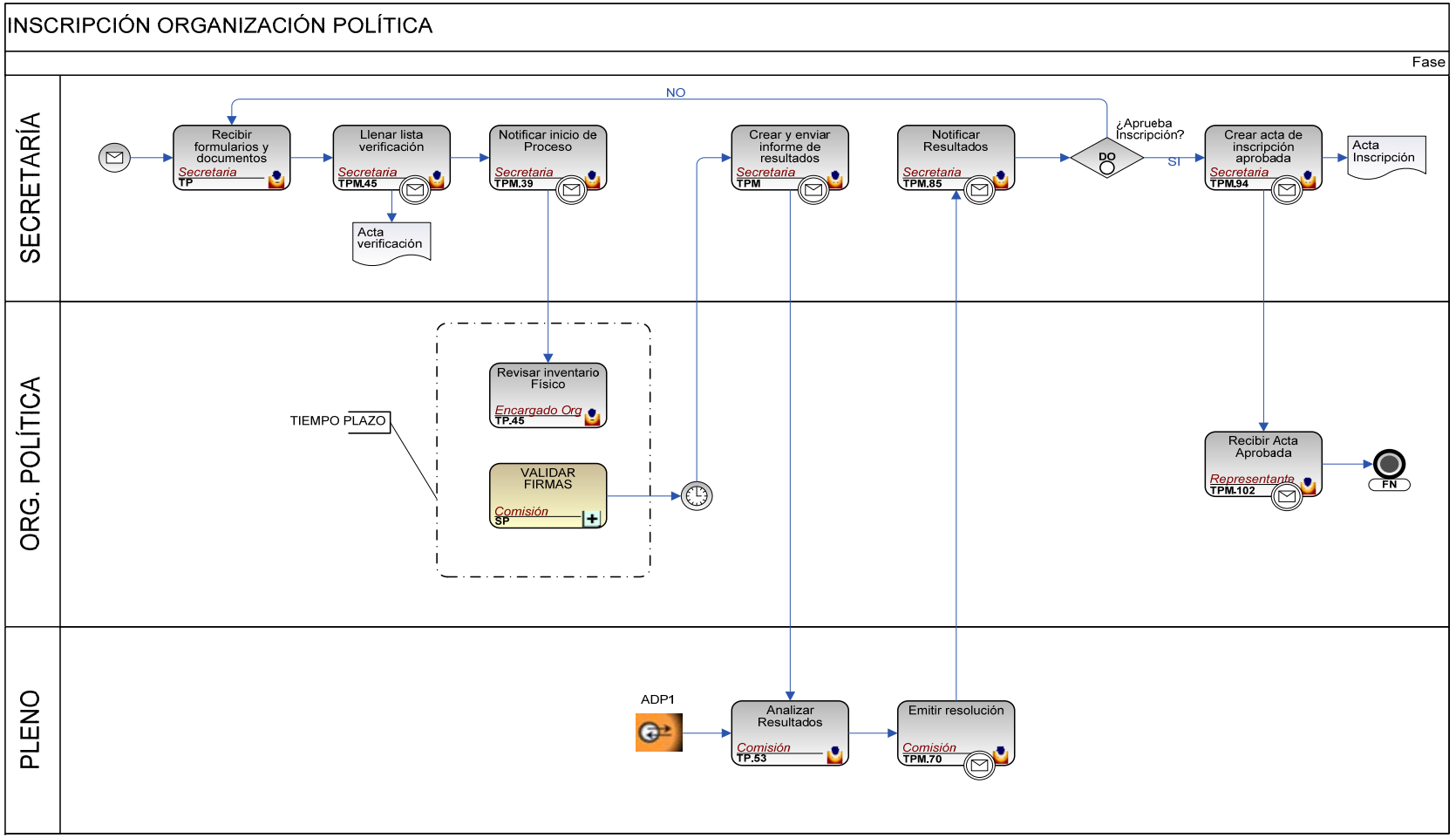


Figura 40. Diagrama de flujo del proceso mejorado de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.2.M. Diagrama de Flujo del Subproceso Mejorado de Verificación de Firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

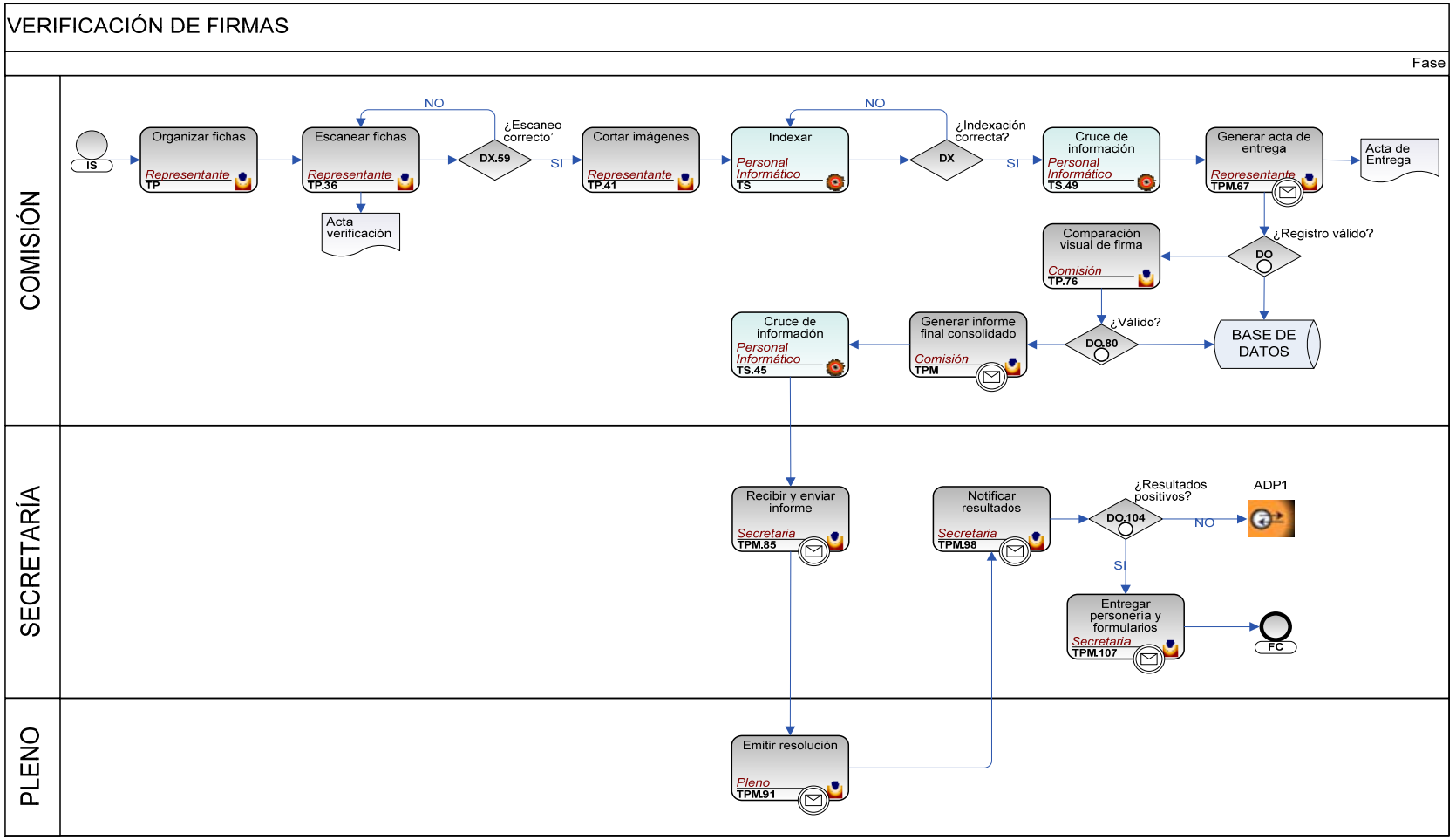


Figura 41. Diagrama de flujo del subproceso mejorado de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.M. Diagrama de Flujo del Proceso Mejorado de Inscripción de Candidatos

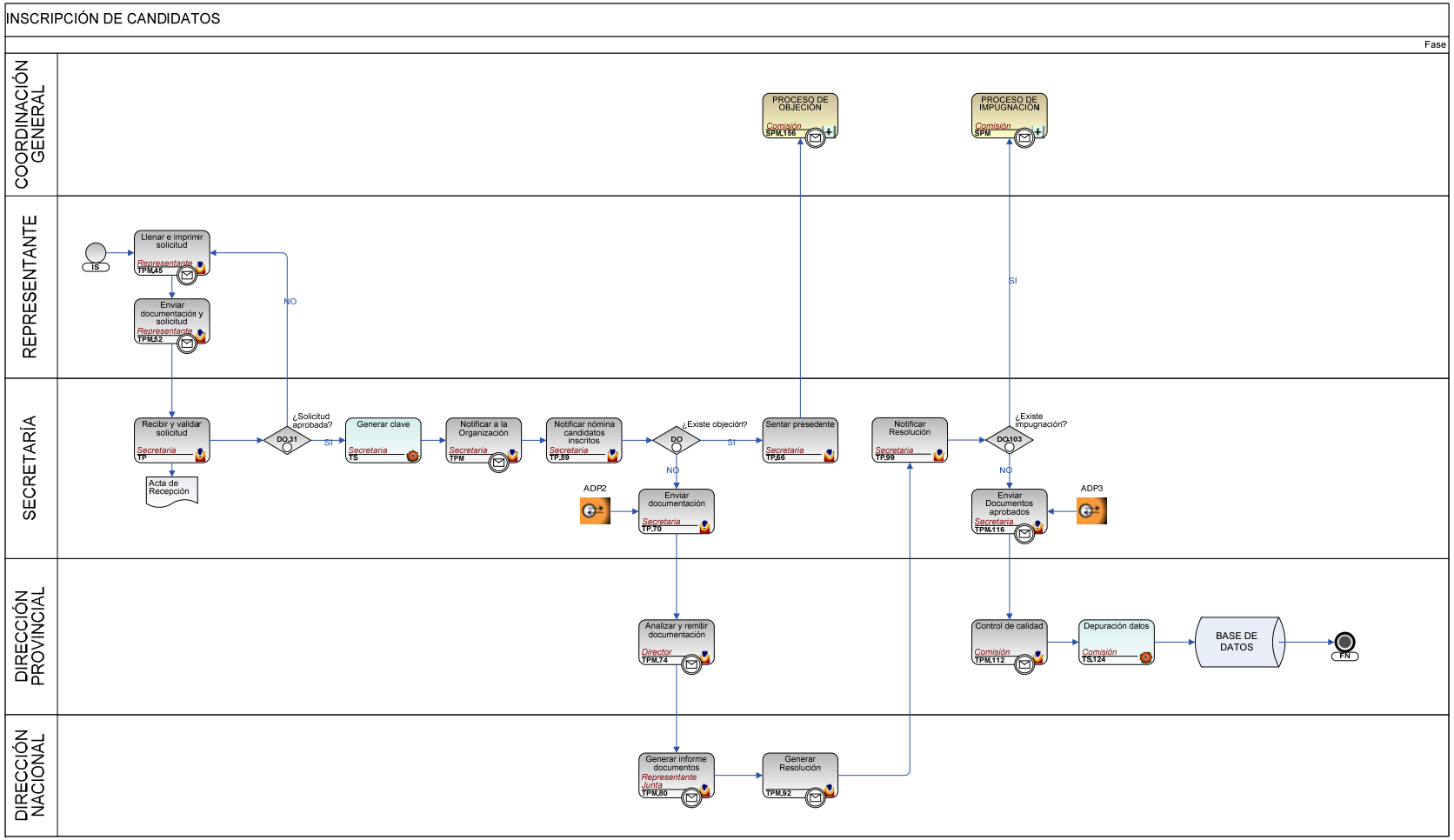


Figura 42. Diagrama de flujo del proceso mejorado de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.1.M. Diagrama de Flujo del Subproceso Mejorado de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

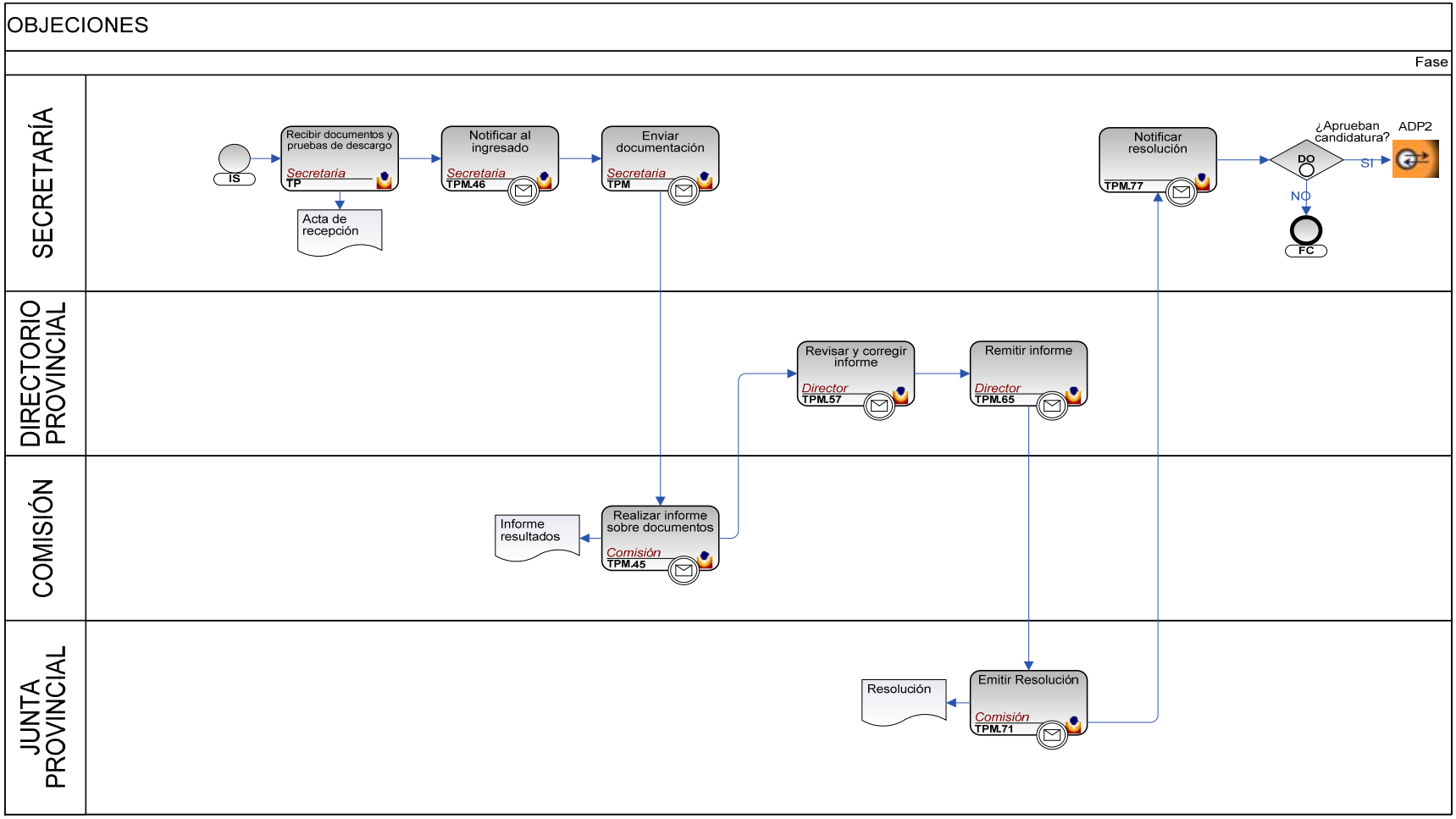


Figura 43. Diagrama de flujo del subproceso mejorado de objeciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.2.M. Diagrama de Flujo del Subproceso Mejorado de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

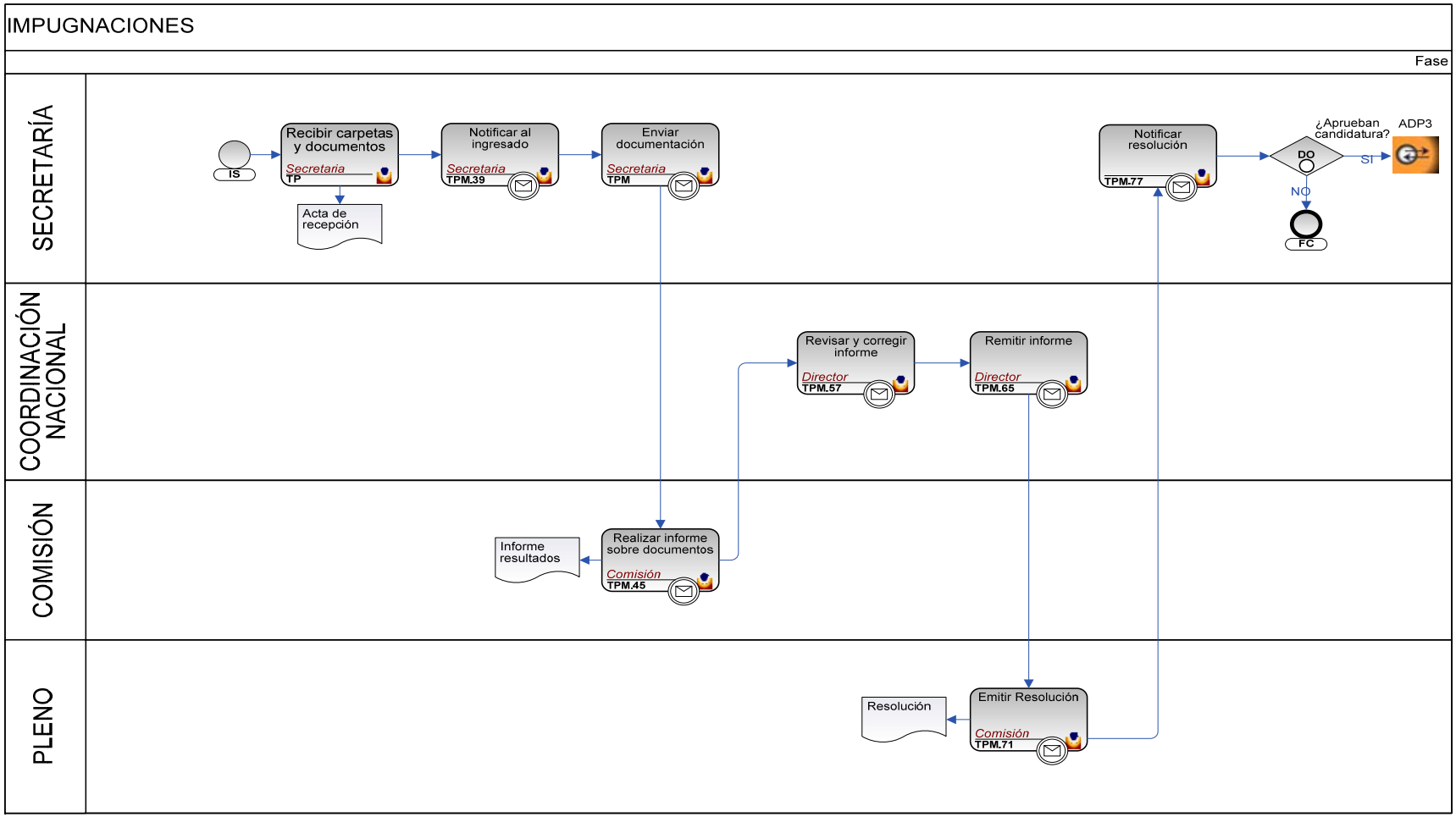


Figura 44. Diagrama de flujo del subproceso mejorado de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.M. Diagrama de Flujo del Proceso Mejorado de Asistencia Técnica

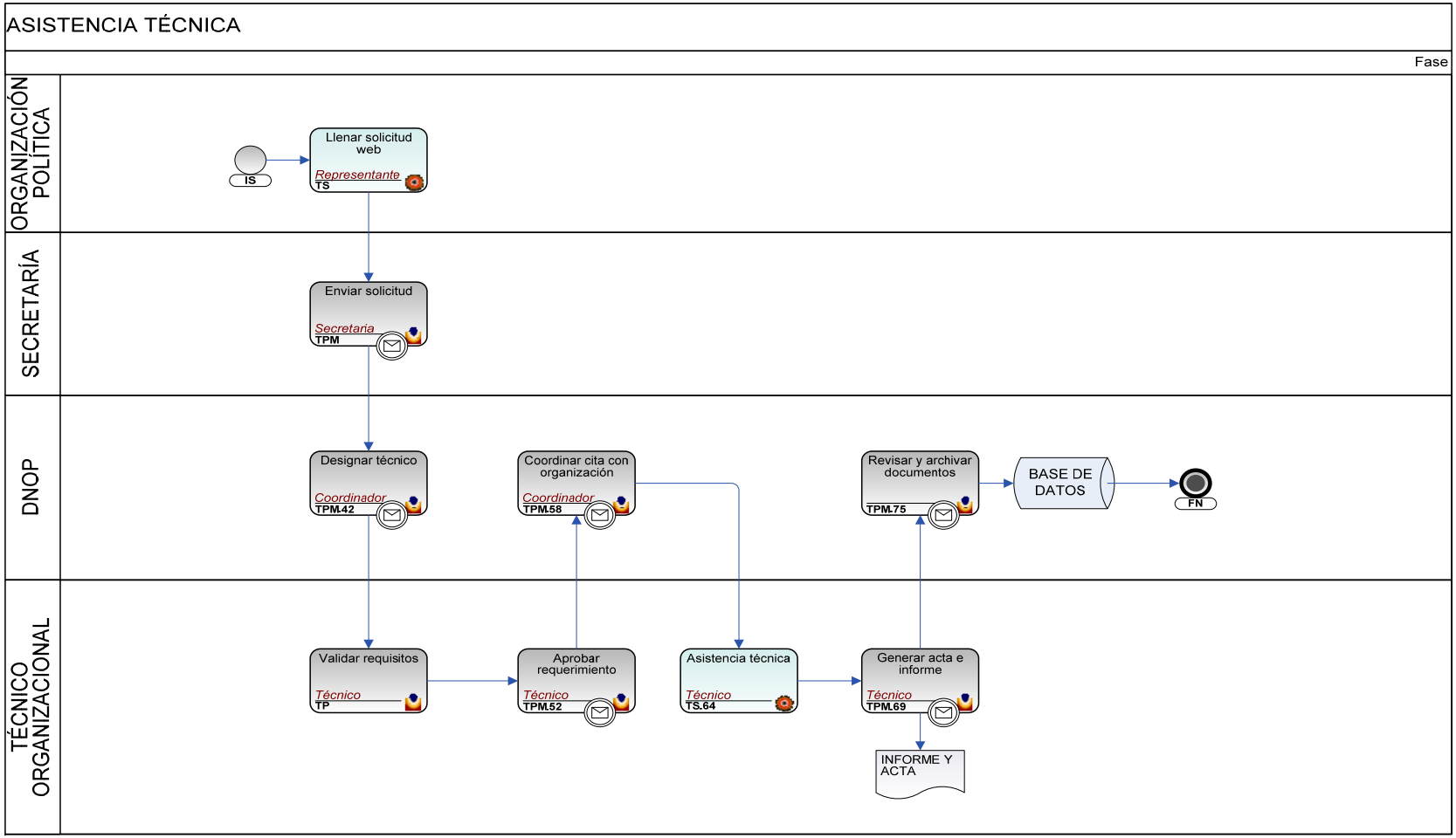


Figura 45. Diagrama de flujo del proceso mejorado de asistencia técnica
Fuente: Consejo Nacional Electoral

4.M. Diagrama de Flujo del Proceso Mejorado de Cambio de Domicilio Electoral

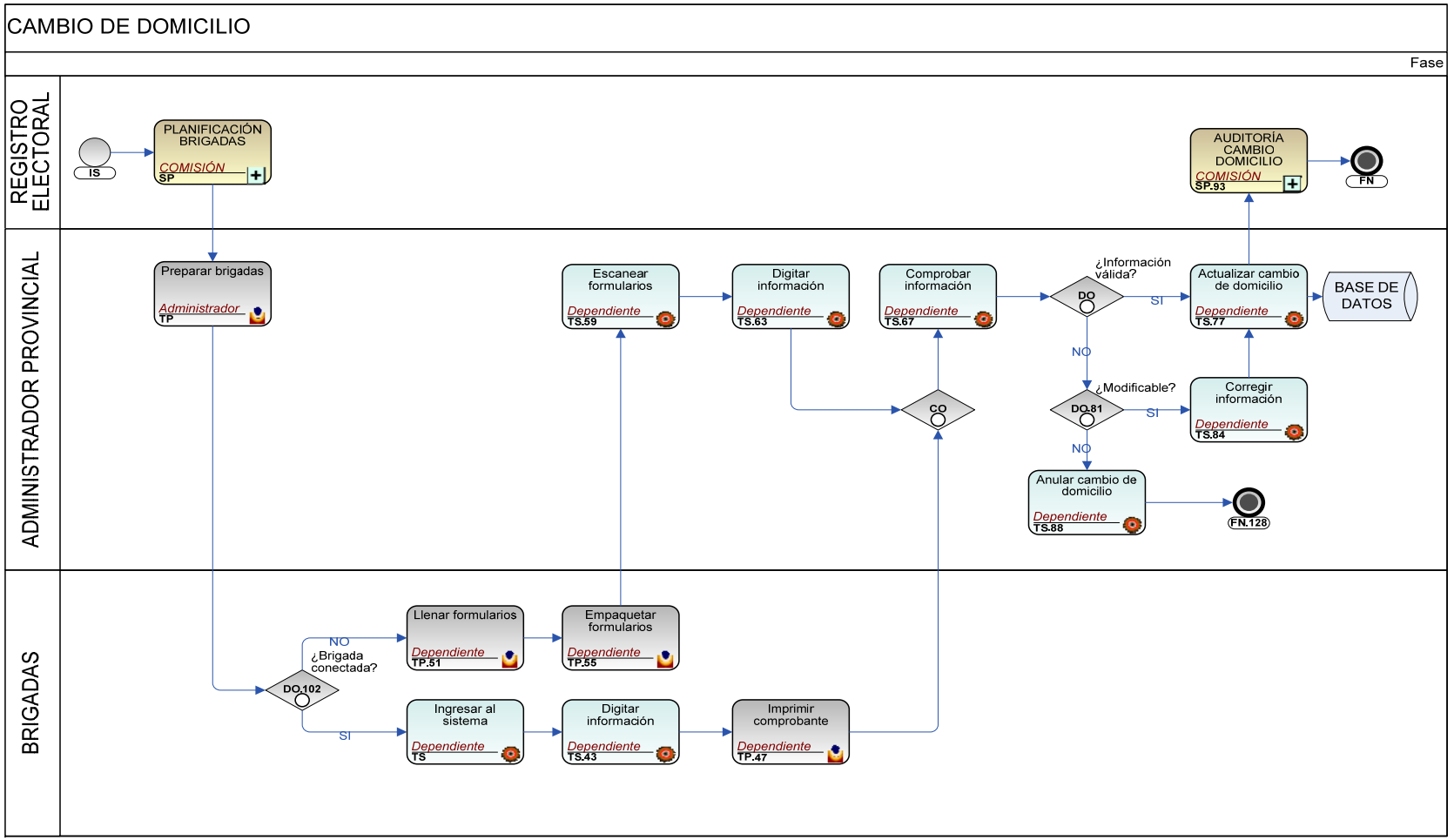


Figura 46. Diagrama de flujo del proceso mejorado de cambio de domicilio electoral
Fuente: Consejo Nacional Electoral

5.M. Diagrama de Flujo del Proceso Mejorado de Sufragio

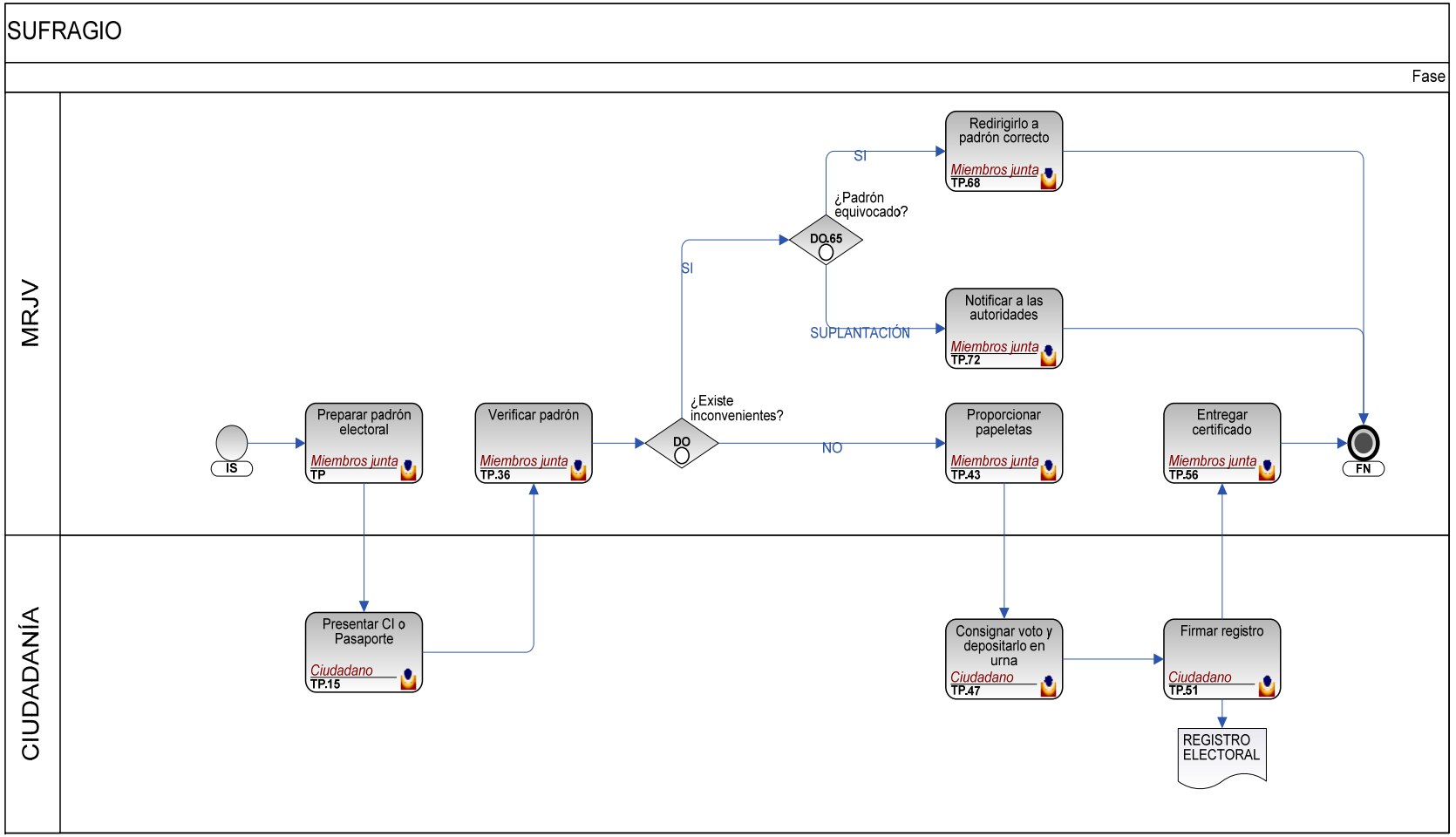


Figura 47. Diagrama de flujo mejorado del proceso de sufragio
Fuente: Consejo Nacional Electoral

6.M. Diagrama de Flujo del Proceso Mejorado de Escrutinio

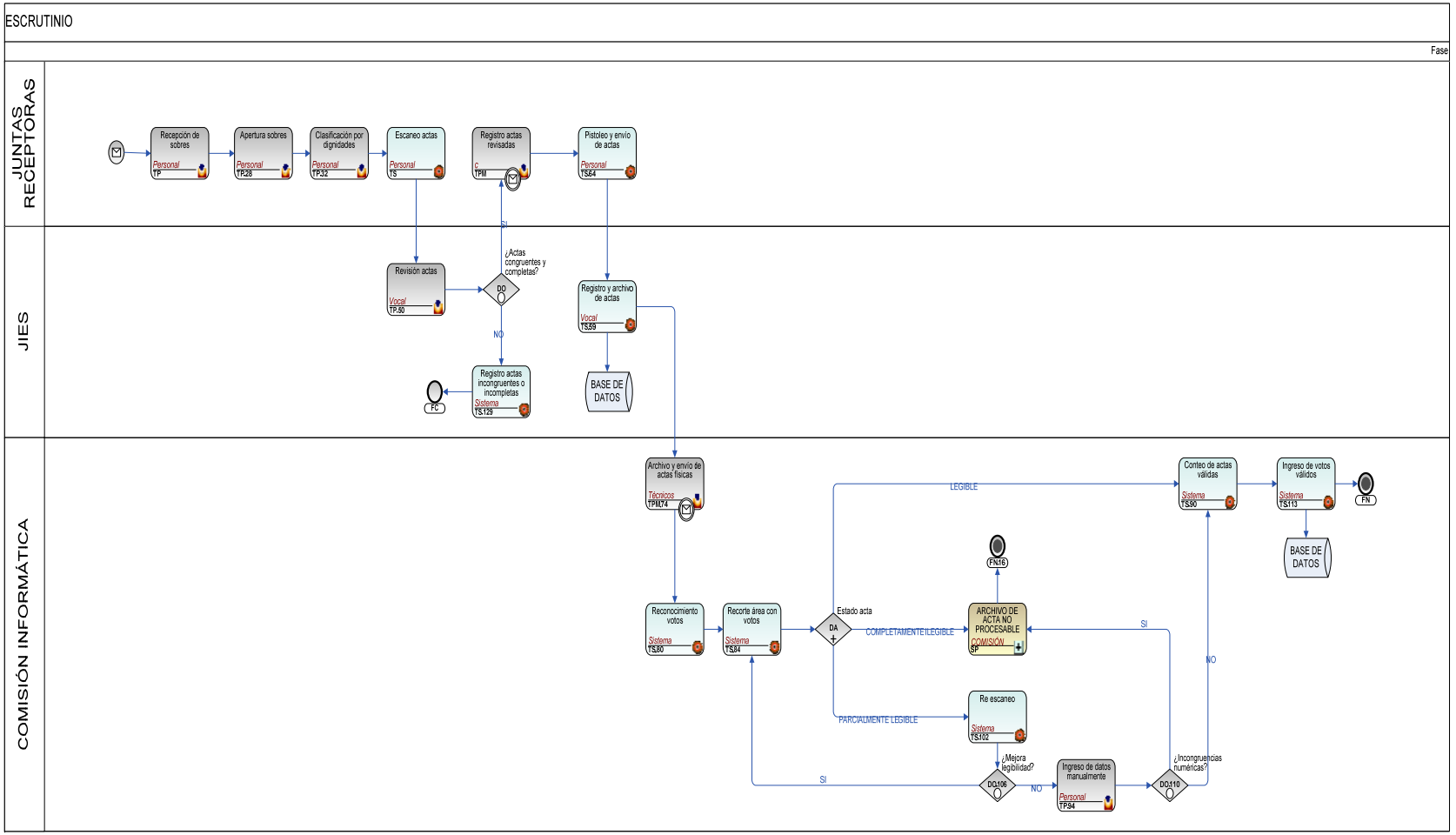


Figura 48. Diagrama de flujo del proceso mejorado de escrutinio
Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.M. Diagrama de Flujo del Proceso Mejorado de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas

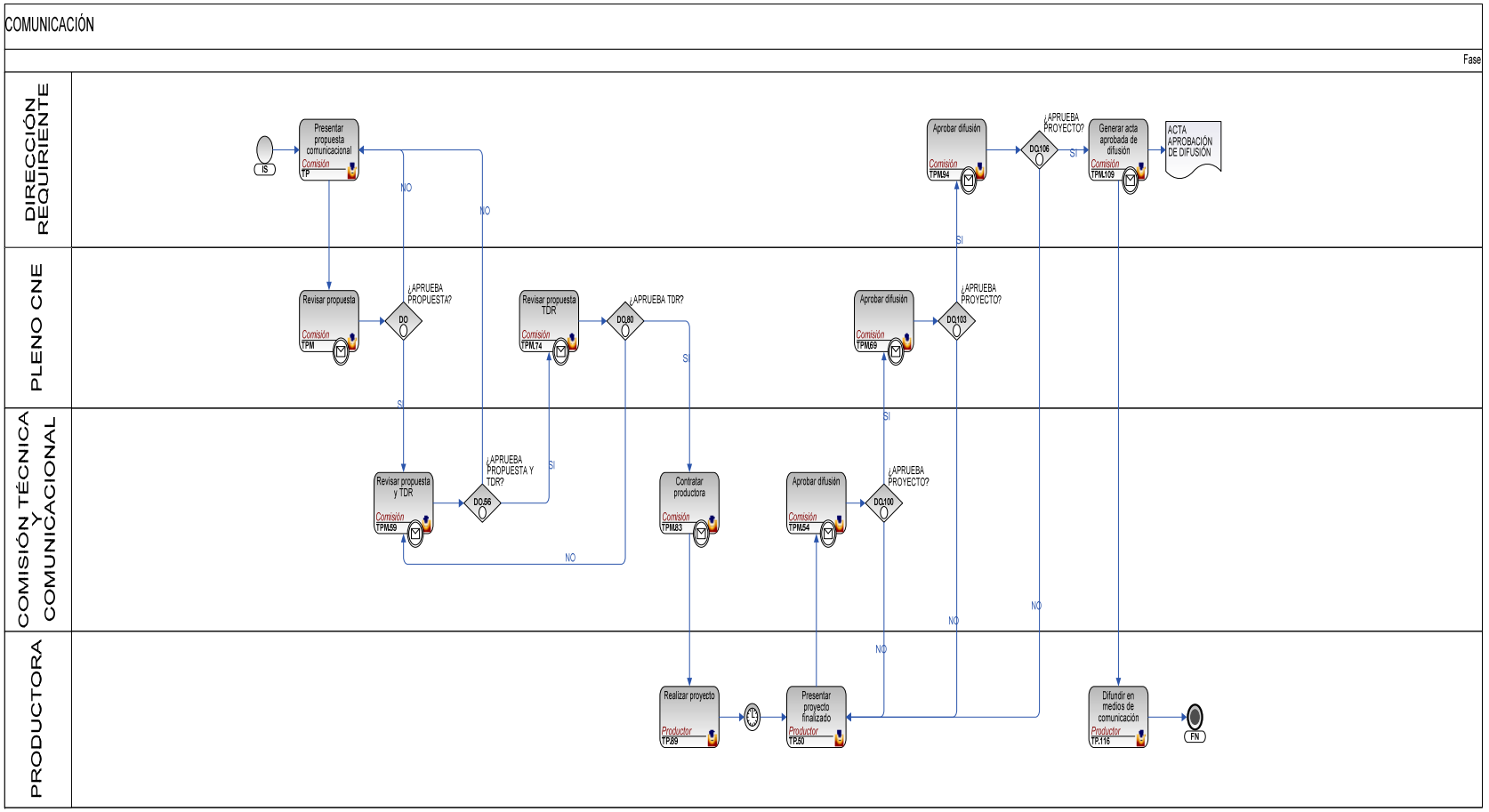


Figura 49. Diagrama de flujo del proceso mejorado de comunicación de los productos y servicios del cne a los ciudadanos y organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.2.2.1 Análisis Valor Agregado Procesos Mejorados

Una vez realizado el mejoramiento de los procesos se realizará un análisis de valor agregado de los procesos mejorados, analizando su eficiencia, para de esta manera, evaluar el resultado alcanzado, y así asegurar que las estrategias están orientadas cuidadosamente a satisfacer al cliente.

El objetivo principal de evaluar el valor agregado en los procesos mejorados es permitir que el producto o servicio que se entregue al cliente ya sea interno o externo sea óptimo y quede satisfecho, ya que si los procesos mejorados generan un valor agregado esto significa que se dará un mejor servicio y por ende existirá un mejor desempeño del proceso, a continuación se muestra el análisis de valor agregado de los procesos mejorados.

1.1.M. Análisis de Valor Agregado del Subproceso Mejorado de Trámite Previo del proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 39

Análisis de valor agregado del subproceso mejorado de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas

SUBPROCESO	INSCRIPCIÓN PREVIA DE ORGANIZACIONES
PRODUCTO	ORGANIZACIÓN POLÍTICA INSCRITA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recibir documentos	X		X		X		1						
2	Generar y enviar memorándum		X	X		X			1					
3	Validar información	X		X		X		1						
4	Generar y enviar informe		X	X		X			1					
5	Emitir resolución	X		X		X		1						
6	Entregar clave y formularios	X		X		X		1						
7	Firmar acta de entrega		X		X		X							1
							TOTAL	4	2	0	0	0	0	1

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	57,1%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	28,6%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	1	14,3%
TT	TOTAL	7	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	57%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.M. Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla40

Análisis de valor agregado del proceso mejorado de inscripción de organizaciones políticas

SUBPROCESO	INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES
PRODUCTO	ORGANIZACIÓN POLÍTICA INSCRITA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recibir formularios y documentos	X		X				1						
2	Llenar lista de verificación		X	X		X			1					
3	Notificar inicio de proceso	X		X					1					
4	Revisar inventario físico	X			X			1						
5	Validar firmas organización		X		X	X			1					
6	Crear y enviar informe de resultados	X		X				1						
7	Analizar resultados	X		X				1						
8	Emitir resolución	X		X				1						
9	Notificar resultados	X		X				1						
10	Crear acta de inscripción aprobada	X		X				1						
11	Recibir acta aprobada	X			X				1					
							TOTAL	7	4	0	0	0	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	7	63,6%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	36,4%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	11	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	64%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.2.M. Análisis de Valor Agregado del Subproceso Mejorado de Verificación de Firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Tabla 41

Análisis de valor agregado del subproceso mejorado de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas

SUBPROCESO	VERIFICACIÓN DE FIRMAS
PRODUCTO	RESOLUCIÓN
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Organizar fichas	X			X	X			1					
2	Escanear fichas	X		X				1						
3	Configurar parámetros y cortar imágenes		X		X	X		1						
4	Indexar	X		X		X		1						
5	Cruce de información		X		X	X			1					
6	Generar acta de entrega	X		X				1						
7	Comparación visual de firmas	X		X				1						
8	Generar informe final consolidado	X		X				1						
9	Recibir y enviar informe	X			X				1					
10	Emitir resolución		X			X			1					
10	Notificar resultados		X			X			1					
11	Entregar personería y formularios	X		X				1						
							TOTAL	7	5	0	0	0	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	7	58,3%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	5	41,7%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	12	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	58%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.M. Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado de Inscripción de Candidatos

Tabla 42

Análisis de valor agregado del proceso mejorado de inscripción de candidatos

SUBPROCESO	INSCRIPCIÒN DE CANDIDATOS
PRODUCTO	CANDIDATO INSCRITO
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Llenar e imprimir solicitud		X			X			1					
2	Enviar documentación y solicitud		X			X			1					
3	Recibir y validar solicitud	X		X				1						
4	Generar clave	X		X				1						
5	Notificar a la organización		X			X			1					
6	Notificar nómina de candidatos inscritos		X			X			1					
7	Enviar documentación		X				X					1		
8	Analizar y remitir documentación		X			X			1					
9	Generar informe de documentos	X		X				1						
10	Generar resolución	X		X				1						
11	Notificar resolución a organización		X	X					1					
12	Enviar documentos aprobados				X	X			1					
13	Control de calidad	X		X				1						
14	Depuración de datos	X		X				1						
							TOTAL	6	7	0	0	1	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	6	42,9%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	7	50,0%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	1	7,1%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	14	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	43%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.1.M. Análisis de Valor Agregado del Subproceso Mejorado de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 43

Análisis de valor agregado del subproceso mejorado de objeciones del proceso de inscripción de candidatos

SUBPROCESO	OBJECIONES
PRODUCTO	OBJECIÓN PROCESADA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recibir documentos y pruebas de descargo	X		X				1						
2	Notificar al ingresado		X			X			1					
3	Enviar documentación		X			X			1					
4	Realizar informe sobre documentos	X		X		X		1						
5	Revisar y corregir informe		X				X		1					
6	Remitir informe		X				X					1		
7	Emitir resolución	X		X				1						
8	Notificar resolución	X		X				1						
							TOTAL	4	3	0	0	1	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	50,0%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	37,5%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	1	12,5%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	8	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	50%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.2.M. Análisis de Valor Agregado del Subproceso Mejorado de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Tabla 44

Análisis de valor agregado del subproceso mejorado de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos

SUBPROCESO	IMPUGNACIONES
PRODUCTO	REQUERIMIENTO IMPUGNADO
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recibir documentos	X		X				1						
2	Notificar al ingresado		X			X			1					
3	Enviar documentación		X			X			1					
4	Realizar informe sobre documentos	X		X		X		1						
5	Revisar y corregir informe		X				X		1					
6	Remitir informe		X				X					1		
7	Emitir resolución	X		X				1						
8	Notificar resolución	X		X				1						
							TOTAL	4	3	0	0	1	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	50,0%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	37,5%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	1	12,5%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	8	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	50%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.M. Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado de Asistencia Técnica

Tabla 45

Análisis de valor agregado del proceso mejorado de asistencia técnica

SUBPROCESO	ASISTENCIA TÉCNICA
PRODUCTO	ASISTENCIA TÉCNICA
CLIENTE	ORGANIZACIÓN POLÍTICA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Llenar solicitud web	X			X				1					
2	Enviar solicitud	X			X	X			1					
3	Designar técnico	X		X				1						
4	Validad requisitos	X		X				1						
5	Aprobar requerimiento	X		X		X		1						
6	Coordinar cita con organización				X	X			1					
7	Asistencia técnica	X		X		X		1						
8	Generar acta e informe				X	X			1					
9	Revisar y archivar documentos en base de datos		X		X		X							1
							TOTAL	4	4	0	0	0	0	1

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	44,4%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	44,4%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	1	11,1%
TT	TOTAL	9	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	44%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

4.M. Análisis de Valor del Proceso Mejorado de Cambio de Domicilio Electoral

Tabla 46

Análisis de valor agregado del proceso mejorado de cambio de domicilio electoral

SUBPROCESO	CAMBIO DE DOMICILIO
PRODUCTO	DOMICILIO CAMBIADO
CLIENTE	CIUDADANÍA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Planificación de brigadas		X		X	X			1					
2	Preparar brigadas	X		X		X		1						
3	Llenar formularios	X		X		X		1						
4	Empaquetar formularios		X		X	X			1					
5	Escanear formularios		X		X	X			1					
6	Digitar información	X		X				1						
7	Ingresar al sistema	X		X				1						
8	Digitar información	X		X		X		1						
9	Imprimir comprobante		X		X	X			1					
10	Comprobar información		X		X	X			1					
10	Actualizar cambio de domicilio	X		X		X		1						
11	Auditoria de cambio de domicilio	X		X		X		1						
							TOTAL	7	5	0	0	0	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	7	58,3%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	5	41,7%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	12	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	58%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

5.M. Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado de Sufragio

Tabla 47

Análisis de valor agregado del proceso mejorado de sufragio

SUBPROCESO	SUFRAGIO
PRODUCTO	VOTO EFECTIVO
CLIENTE	CIUDADANOS

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Preparar padrón electoral		X		X	X			1					
2	Presentar Ci o Pasaporte	X		X		X		1						
3	Verificar padrón		X		X	X			1					
4	Proporcionar papeletas		X	X		X		1						
5	Consignar voto y depositarlo en la urna	X		X		X		1						
6	Firmar registro		X		X	X			1					
7	Entregar certificado	X		X		X		1						
							TOTAL	4	3	0	0	0	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	4	57,1%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	42,9%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	7	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	57%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6.M. Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado de Escrutinio

Tabla 48

Análisis de valor agregado del proceso mejorado de escrutinio

SUBPROCESO	ESCRUTINIO
PRODUCTO	ACTAS DE VOTO ESCRUTADAS
CLIENTE	CIUDADANÍA

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Recepción de sobres	X		X		X		1						
2	Apertura de sobre		X		X	X			1					
3	Clasificación por dignidades		X		X	X			1					
4	Escaneo de actas	X		X		X		1						
5	Revisión actas	X		X		X		1						
6	Registro de actas revisadas		X		X	X			1					
7	Pistoleo y envió de catas		X		X	X			1					
8	Registro y archivo de actas JIES		X		X	X			1					
9	Archivo y envió de actas físicas		X		X	X			1					
10	Reconocimiento de votos		X		X	X			1					
10	Recorte área con votos	X		X		X		1						
11	Completamente ilegible	X		X		X		1						
12	Parcialmente ilegible	X		X		X		1						
13	Ingreso de datos manualmente		X		X	X			1					
14	Conteo de actas validas	X		X		X		1						
15	Ingreso al sistema de votos válidos	X		X		X		1						
							TOTAL	8	8	0	0	0	0	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	8	50,0%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	8	50,0%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	0	0,0%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	16	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	50%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.M. Análisis de Valor Agregado del Proceso Mejorado de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas

Tabla 49

Análisis de valor agregado del proceso mejorado de comunicación de los productos y servicios del CNE a los ciudadanos y organizaciones políticas

SUBPROCESO	COMUNICACIÓN
PRODUCTO	PROPUESTA COMUNICACIONAL
CLIENTE	CNE

N°	ACTIVIDADES	NECESARIA PARA GENERAR EL PRODUCTO		CONTRIBUYE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE		CONTRIBUYE AL MACROPROCESO		ANÁLISIS VALOR		ANÁLISIS ACTIVIDADES				
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	VAC	VAE	P	E	M	I	A
1	Presentar propuesta comunicacional	X		X		X		1						
2	Revisar propuesta		X		X	X			1					
3	Revisar propuesta y TDR		X		X	X			1					
4	Revisar propuesta y TDR		X		X	X			1					
5	Contratar productora	X		X		X		1						
6	Realizar proyecto	X		X		X		1						
7	Presentar proyecto final	X		X		X		1						
8	Aprobar difusión		X		X	X			1					
9	Aprobar difusión		X		X	X			1					
10	Aprobar difusión		X		X	X			1					
10	Generar acta de aprobación de difusión		X		X		X						1	
11	Difundir en medios de comunicación	X		X		X		1						
							TOTAL	5	6	0	0	0	1	0

		No.	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	5	41,7%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	6	50,0%
P	PREPARACION	0	0,0%
E	ESPERA	0	0,0%
M	MOVIMIENTO	0	0,0%
I	INSPECCION	1	8,3%
A	ARCHIVO	0	0,0%
TT	TOTAL	12	100,0%
IVA	INDICE DE VALOR AGREGADO	42%	

Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.2.3 Análisis de Valor Agregado Comparativo entre Procesos Actuales y Mejorados

El análisis de valor agregado que a continuación se muestra refleja una idea clara de cómo los procesos mejorados tendrían un mejor desempeño y funcionabilidad para la gestión de la Matriz del Consejo Nacional Electoral, lo cual ayuda a la institución a ser más organizada y eficiente.

Tabla 50

Análisis de valor agregado comparativo de los procesos actuales y mejorados

ANÁLISIS COMPARATIVO

Nº	PROCESO	VAC ANTES	VAC MEJORADO	VAE ANTES	VAE MEJORADO	NVA ANTES	NVA MEJORADO
1.1.	TRÁMITE PREVIO	72,7%	63,6%	18,2%	36,4%	9,1%	0,0%
1	INSCRIPCIÓN ORGANIZACIONES POLÍTICAS	50,0%	57,1%	10,0%	28,6%	40,0%	14,3%
1.2.	VERIFICACIÓN FIRMAS	63,0%	58,3%	29,6%	41,7%	7,4%	0,0%
2	INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	37,5%	42,9%	16,7%	50,0%	45,8%	7,1%
2.1.	OBJECIONES	42,1%	50,0%	26,3%	37,5%	31,6%	12,5%
2.2.	IMPUGNACIONES	31,8%	50,0%	31,8%	37,5%	36,3%	12,5%
3	ASISTENCIA TÉCNICA	56,3%	44,4%	6,3%	44,4%	37,6%	11,2%
4	CAMBIO DE DOMICILIO	53,3%	58,3%	20,0%	41,7%	26,7%	0,0%
5	SUFRAGIO	40,0%	57,1%	30,0%	42,9%	30,0%	0,0%
6	ESCRUTINIO	50,0%	50,0%	43,8%	50,0%	6,3%	0,0%
7	COMUNICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL CNE A LOS CIUDADANOS Y ORGANIZACIONES POLÍTICAS	39,3%	41,7%	25,0%	50,0%	35,7%	8,3%

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.1. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Subproceso de Trámite Previo del Proceso de Inscripción de Candidatos

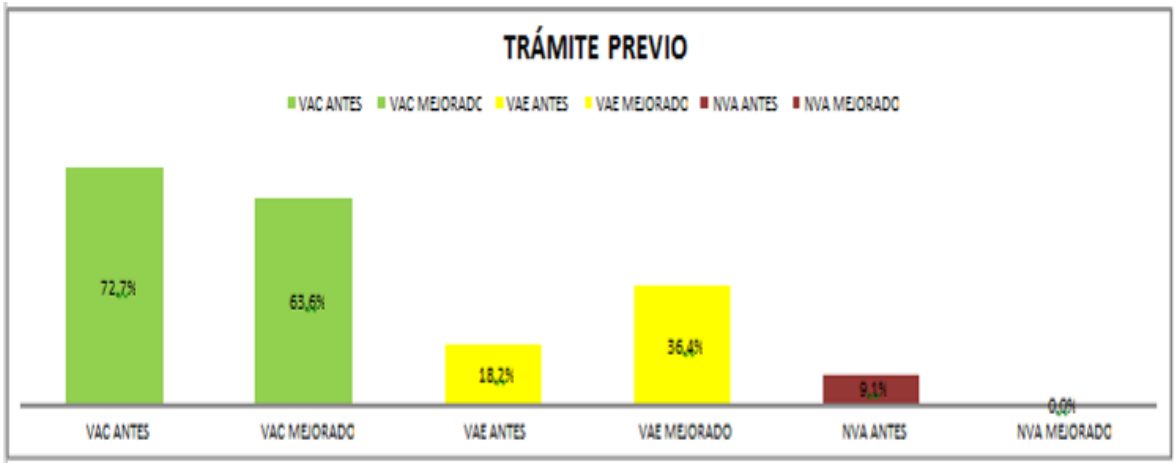


Figura 50. Análisis de valor agregado comparativo del subproceso de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

1. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas



Figura 51. Análisis de valor agregado comparativo del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.2. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Subproceso de Verificación de Firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

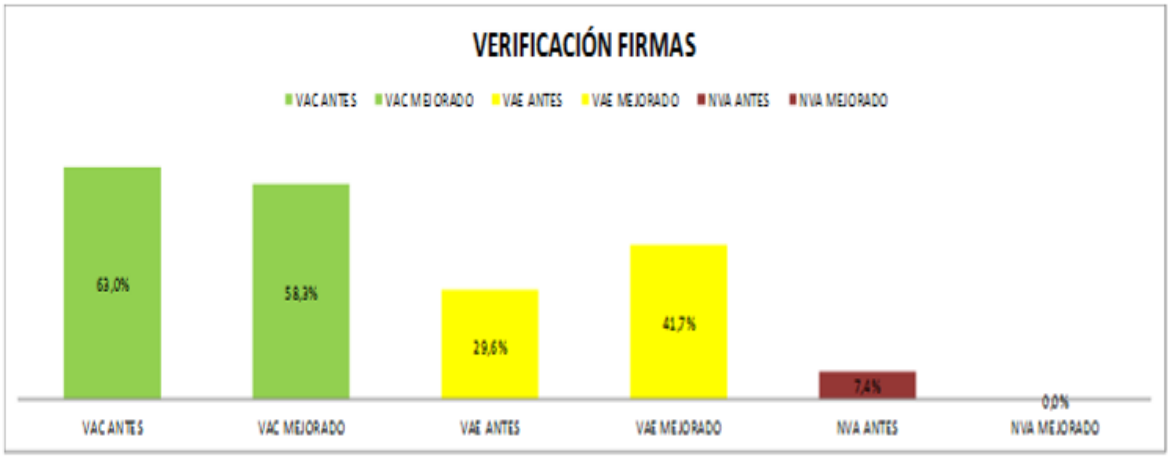


Figura 52. Análisis de valor agregado comparativo del subproceso de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

2. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Proceso de Inscripción de Candidatos

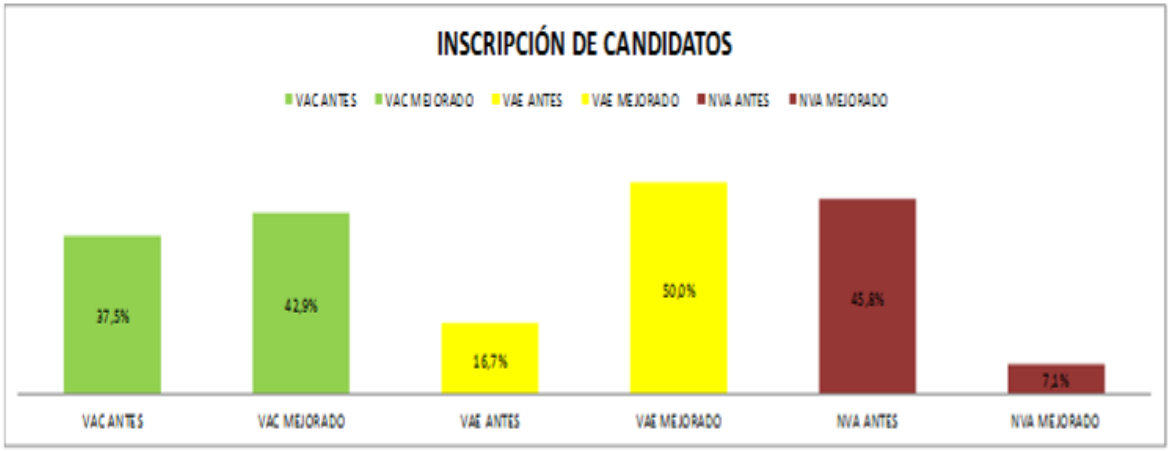


Figura 53. Análisis de valor agregado comparativo del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.1. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Subproceso de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

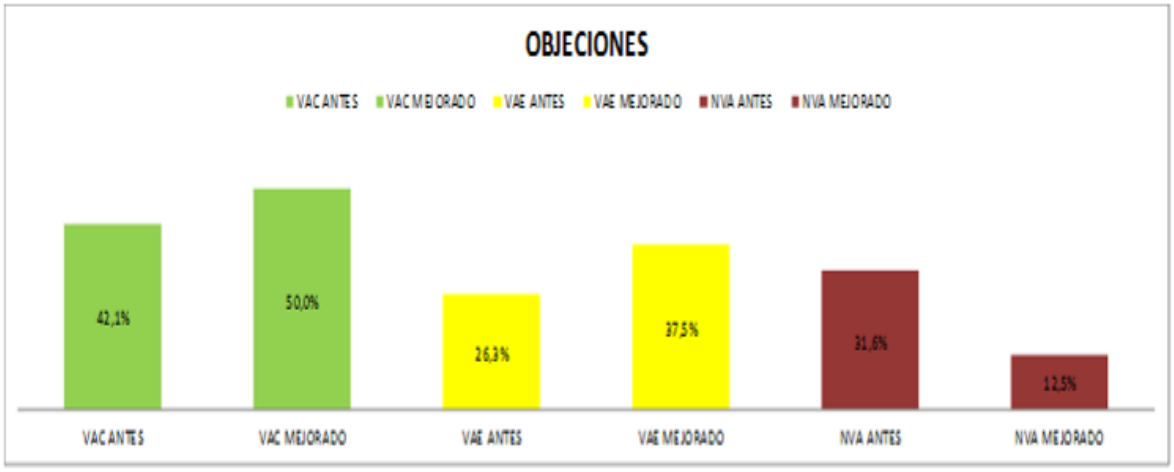


Figura 54. Análisis de valor agregado comparativo del subproceso de objeciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.2. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Subproceso de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

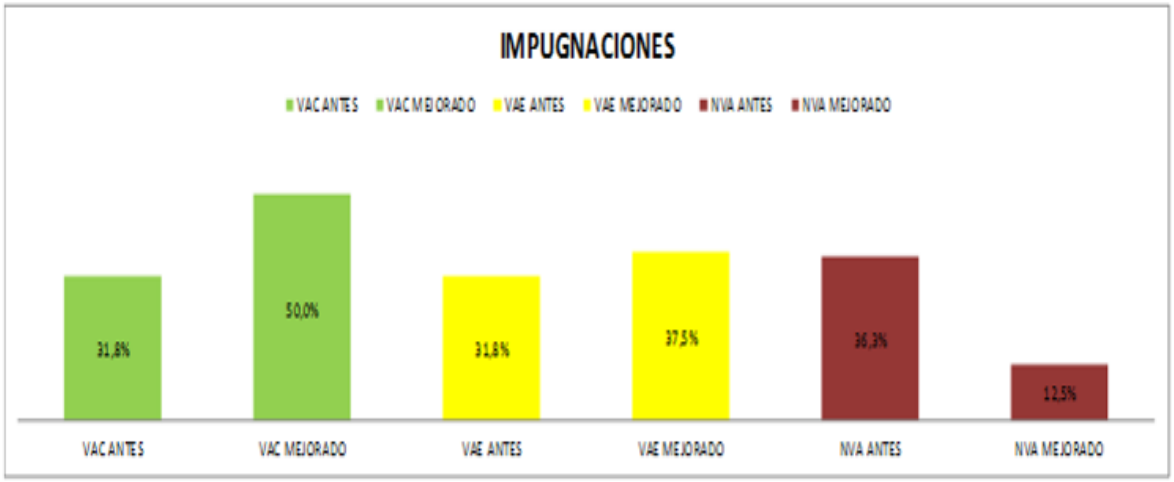


Figura 55. Análisis DDE valor agregado comparativo del subproceso de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos
Fuente: Consejo Nacional Electoral

3. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Proceso de Asistencia Técnica

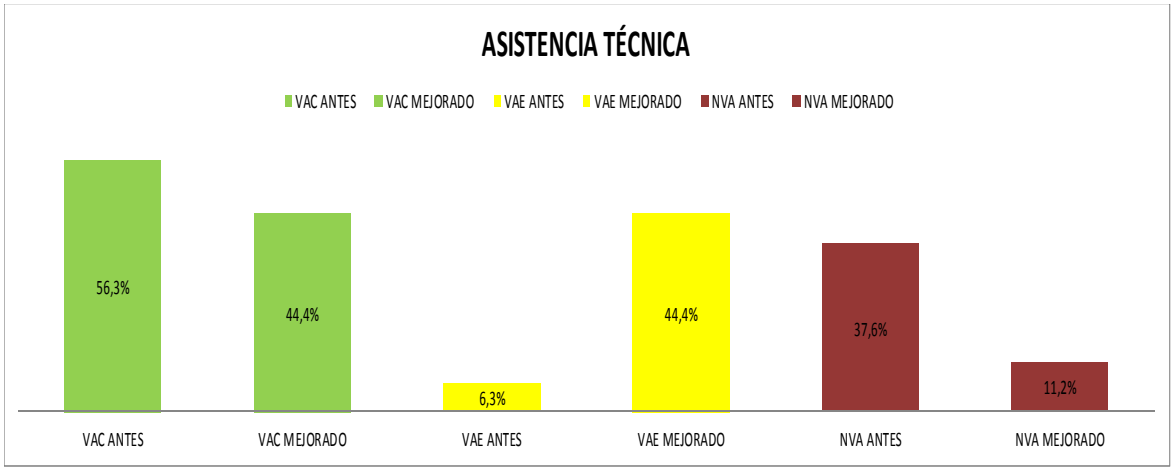
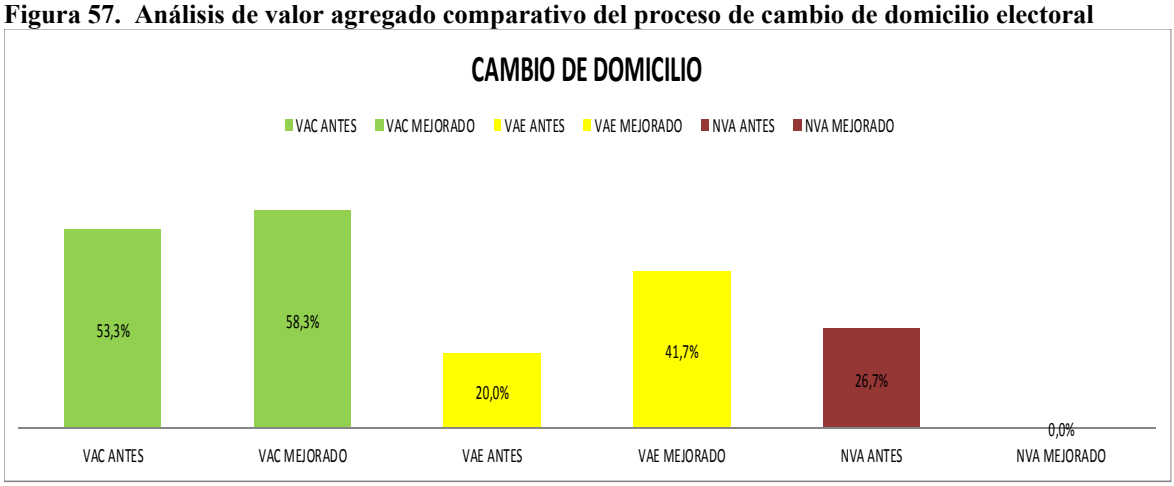


Figura 56. Análisis comparativo del proceso de asistencia técnica
Fuente: Consejo Nacional Electoral

4. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Proceso de Cambio de Domicilio Electoral

Figura 57. Análisis de valor agregado comparativo del proceso de cambio de domicilio electoral



Fuente: Consejo Nacional Electoral

5. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Proceso de Sufragio

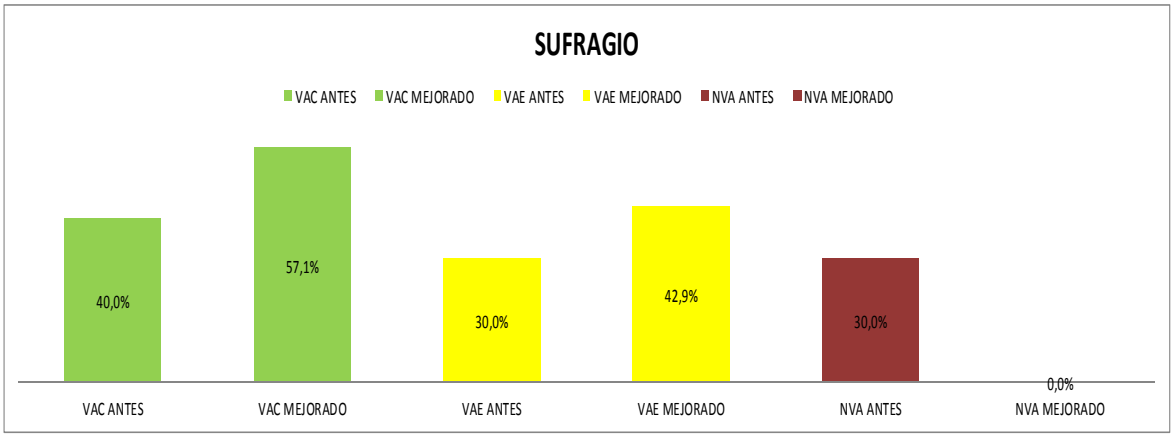


Figura 58. Análisis de valor agregado comparativo del proceso de sufragio
Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Proceso de Escrutinio

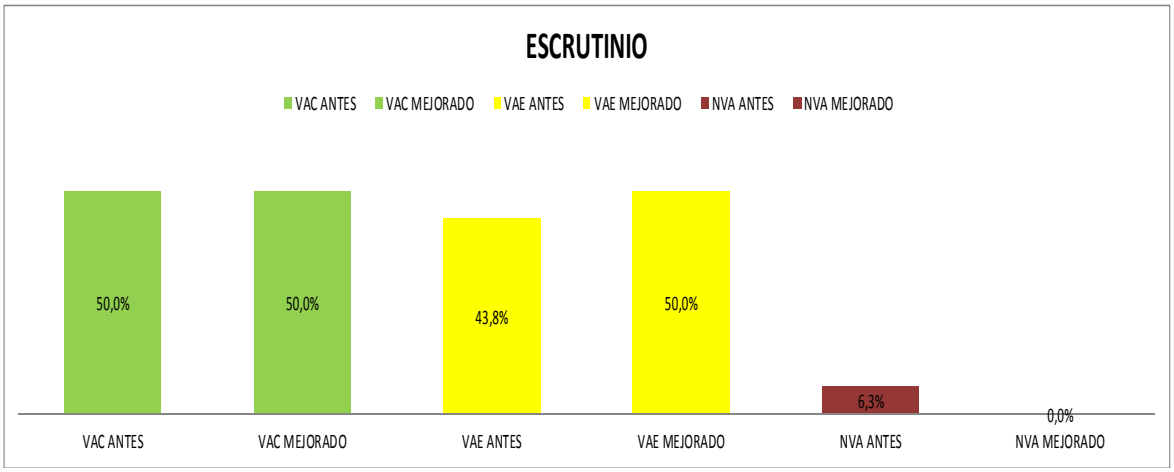


Figura 59. Análisis de valor agregado comparativo del proceso de escrutinio
Fuente: Consejo Nacional Electoral

7. Análisis de Valor Agregado Comparativo del Proceso de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas

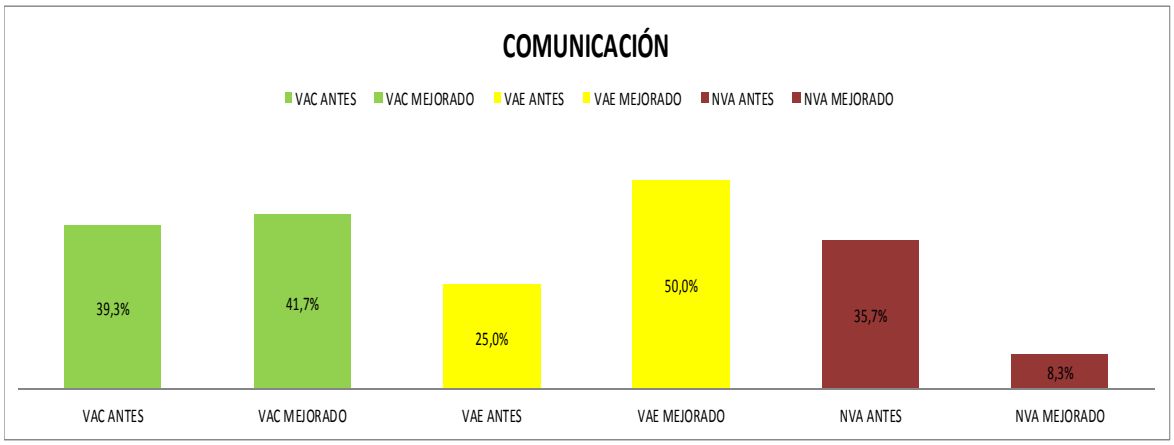


Figura 60. Análisis comparativo del proceso de comunicación de los productos y servicios del CNE a los ciudadanos y organizaciones políticas
Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.2.4 Propuesta de Procedimientos Mejorados por cada Proceso

La propuesta de procedimientos mejorados o manuales como están descritos en este estudio muestra el "saber-hacer" del proceso a describir, los mismos que tienen una estructura homogénea sencilla que facilita su lectura y comprensión, los procedimientos incluidos en estos manuales de procedimientos, fueron estructurado conforme al siguiente conjunto de apartados:

3.2.4.1 Descripción del contenido del manual

Información del proceso

Contiene básicamente la información del proceso como el código del manual, el macro proceso, el proceso, el tipo de proceso y tipo de manual que para este caso siempre va a ser propuesto, el estatus del manual, la fecha de elaboración y la fecha de aprobación del manual.

Tabla de aprobación

La tabla de aprobación es donde se va a plasmar quien elaboró el manual, el cargo de la persona y la firma, así como también van incluidos los mismos datos de las personas encargadas de aprobar los manuales para su posterior ejecución.

Control de cambios

El control de cambios se realizó por versiones con la finalidad de llevar un registro de las modificaciones, detallando la fecha de la modificación, también se describe la modificación que fue realizada, quien la elaboró y quien lo aprobó.

Contenido

El contenido nos detalla el texto del manual del proceso con la finalidad de que todo esté bien organizado y sea entendible para la persona que desee consultar el mismo.

Alcance

El alcance nos indica el inicio del proceso y los subprocesos, hasta la finalización del proceso.

Objetivo

Nos describe el objetivo del manual del proceso.

Marco Legal

En esta parte describe todos los apartados legales que se necesitaron para la elaboración del proceso.

Políticas

Las políticas nos describen las responsabilidades de los funcionarios en el proceso y las distintas obligaciones que tienen las áreas implícitas en el proceso.

Usuarios

En los usuarios se describe el rol del usuario y las responsabilidades que tiene cada uno en el proceso.

Matriz de definición del proceso

Nos describe la entrada o inicio del proceso, el proceso como tal y la salida del mismo.

Descripción del proceso.

Finalmente en la descripción del proceso encontramos el flujo del proceso y la descripción de cada actividad que se realiza en el mismo de manera detallada.

3.2.4.2 Ventajas procedimientos mejorados por cada Proceso

- Teniendo en cuanta estas particularidades el manual de procedimientos ayuda a minimizar los impactos derivados de la dificultad de gestionar un proceso que sistematiza las intervenciones

- Facilita la formación de los trabajadores, ya que los documentos son una excelente referencia para planificar y desarrollar la formación en los procesos de gestión.

- Capitaliza el conocimiento práctico sobre el proceso a trabajar, permitiendo que se compartan las pautas de gestión. (Ver Anexos)

3.2.5 Comparación de los tiempos de los procesos mejorados vs. Procesos iniales

En la presente tabla comparativa se muestra los tiempos de los procesos antes del mejoramiento y los procesos ya mejorados, los mismos que presentan un beneficio bastante importante en cuanto al ahorro y optimización del tiempo.

Tabla 51. Comparativo de tiempo de los procesos

Nº	PROCESOS	Tiempo de demora de los procesos antes del mejoramiento	Tiempo de demora de los procesos mejorados
1.1.	TRÁMITE PREVIO	4 días	2 días
1	INSCRIPCIÓN ORGANIZACIONES POLÍTICAS	30 días	20 días
1.2.	VERIFICACIÓN FIRMAS	15 días	10 días
2	INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	3 días	2 días
2.1.	OBJECIONES	9 días	5 días
2.2.	IMPUGNACIONES	8 días	5 días
3	ASISTENCIA TÉCNICA	15 días	7 días
4	CAMBIO DE DOMICILIO	15 días	7 días
5	SUFRAGIO	1 día	1 día
6	ESCRUTINIO	10 días	10 días
7	COMUNICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL CNE A LOS CIUDADANOS Y ORGANIZACIONES POLÍTICAS	15 días	8 días

Los tiempos de los procesos no mejorados se midieron, desde el inicio hasta el final de los mismos y en el caso de los procesos mejorados no se tomó en cuenta a la hora de medir el tiempo, las actividades eliminadas por lo que se nota claramente que sin estas actividades hubo un mejoramiento bastante importante en cuanto al tiempo y de esta manera se puede optimizar mejor los recursos.

3.2.6 Sistema de Indicadores para Procesos Mejorados

En los procesos mejorados era necesario implementar un sistema adecuado de indicadores para medir la gestión de los mismos, con el fin de que reflejen un resultado óptimo en el mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información que permita medir las

diferentes etapas de los distintos procesos, el adecuado uso y aplicación de estos indicadores permitirá tener una idea bastante clara de la gestión y la eficiencia con la que se está desempeñando el proceso.

El objetivo de tener los indicadores para los procesos mejorados es identificar y tomar acciones sobre los problemas operativos, así como también medir el grado de eficiencia de los procesos y satisfacer las expectativas del cliente mediante la reducción del tiempo de entrega y la optimización del servicio prestado.

Es importante saber que los indicadores también nos ayudarán a mejorar el uso de los recursos, para aumentar la productividad y efectividad en las diferentes actividades hacia el cliente final reduciendo gastos y aumentando la eficiencia operativa en los procesos. Los indicadores para los procesos mejorados son los siguientes:

1.1.M. Sistema de Indicadores para el Subproceso Mejorado de Trámite Previo del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Fichas 1 y 2

Fichas técnicas de indicadores del subproceso mejorado de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1.1
SUBPROCESO	(B.2.1.1) TRÁMITE PREVIO		
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES APROBADAS		
FORMA DE CÁLCULO			
$i=\frac{SOLICITUDES\ APROBADAS}{TOTAL\ SOLICITUDES}$			
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de solicitudes aprobadas para el proceso de inscripción de organizaciones.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico		
LIMITE SUPERIOR	10 solicitudes		
LIMITE INFERIOR	6 solicitudes		
MEDIA	8 solicitudes		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal		

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1.1
SUBPROCESO	(B.2.1.1) TRÁMITE PREVIO		
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES ANALIZADAS		
FORMA DE CÁLCULO			
$i=\frac{SOLICITUDES\ ANALIZADAS}{TOTAL\ DE\ SOLICITUDES}$			
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de solicitudes analizadas para el proceso de inscripción de organizaciones.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico		
LIMITE SUPERIOR	10 solicitudes		
LIMITE INFERIOR	6 solicitudes		
MEDIA	8 solicitudes		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.M. Sistema de Indicadores para el Proceso Mejorado de Inscripción de Organizaciones Políticas

Fichas 3 y 4

Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de inscripción de organizaciones políticas

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL				CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**			
PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1	**PROCESO**	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1
SUBPROCESO				**SUBPROCESO**			
RESPONSABLE				**RESPONSABLE**			
INDICADOR	TIEMPO DE CICLO DEL PROCESO			**INDICADOR**	PORCENTAJE DE FICHAS DE AFILIACÍON REVISADAS		
FORMA DE CÁLCULO				**FORMA DE CÁLCULO**			
i= Fecha Final Proceso - Fecha Inicio Proceso				i= Total de Fichas entregadas para revisión - Total de Fichas no revisadas			
DEFINICIÓN	Determina el tiempo de duración del proceso de inscripción de organizaciones políticas.			**DEFINICIÓN**	Determina el porcentaje de fichas de afiliación revisadas.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros Solicitante			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	Conteo físico		
LIMITE SUPERIOR	4 días laborables			**LIMITE SUPERIOR**	10 fichas semanales		
LIMITE INFERIOR	2 días laborables			**LIMITE INFERIOR**	5 fichas semanales		
MEDIA	3 días laborables			**MEDIA**	8 fichas semanales		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal			**FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR**	semanal		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

1.2.M. Sistema de Indicadores para el Subproceso Mejorado de Verificación de Firmas del Proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas

Ficha 5

Ficha técnica de indicadores del subproceso mejorado de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas

CNE	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1.2
SUBPROCESO	(B.2.1.2) VERIFICACIÓN DE FIRMAS		
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE REGISTROS APROBADOS		

FORMA DE CÁLCULO

$i = \frac{REGISTROS\ APROBADOS}{TOTAL\ REGISTROS}$	
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de registros aprobadas en la verificación de firmas.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico
LIMITE SUPERIOR	100% de las firmas revisadas
LIMITE INFERIOR	60% de las firmas revisadas
MEDIA	80% de las firmas revisadas
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	diario cuando se desarrolla el subproceso

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.M. Sistema de Indicadores para el Proceso Mejorado de Inscripción de Candidatos

Ficha 6

Ficha técnica de indicadores del proceso mejorado de inscripción de candidatos

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.2.2) INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	Cód. Ficha:	B.2.2
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	TOTAL DE CANDIDATOS APROBADOS		
FORMA DE CÁLCULO			
i= Total de candidatos inscritos - Total de candidatos no aprobados			
DEFINICIÓN	Determina el número de candidatos inscritos aprobados para el proceso electoral.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro		
LIMITE SUPERIOR	1 candidatos inscrito para cada dignidad por cada organización política		
LIMITE INFERIOR	1 candidato por cada organización política		
MEDIA	número de candidatos inscritos en las elecciones seccionales 2009		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.1.M. Sistema de Indicadores para el Subproceso Mejorado de Objeciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Ficha 7

Ficha técnica de indicadores del subproceso mejorado de objeciones del proceso de inscripción de candidatos

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.2.2) INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	**Cód. Ficha:**	B.2.2.1
SUBPROCESO	(B.2.2.1) OBJECIONES		
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE OBJECIONES TRAMITADAS		
FORMA DE CÁLCULO			
$i = \frac{OBJECIONES\ TRAMITADAS}{TOTAL\ OBJECIONES}$			
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de objeciones tramitadas para el proceso de inscripción de candidatos.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico		
LIMITE SUPERIOR	100% de objeciones tramitadas		
LIMITE INFERIOR	60% de objeciones tramitadas		
MEDIA	80% de objeciones tramitadas		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

2.2.M. Sistema de Indicadores para el Subproceso Mejorado de Impugnaciones del Proceso de Inscripción de Candidatos

Ficha 8

Ficha técnica de indicadores del subproceso mejorado de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos

CNE	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.2.2) INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	**Cód. Ficha:**	B.2.2.2
SUBPROCESO	(B.2.2.2) IMPUGNACIONES		
RESPONSABLE			
INDICADOR	TIEMPO TOTAL DE PROCESO		

FORMA DE CÁLCULO

i= Fecha Final Impugnación - Fecha Inicio Impugnación	
DEFINICIÓN	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros
LIMITE SUPERIOR	6 días laborables
LIMITE INFERIOR	3 días laborables
MEDIA	5 días laborables
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral

Fuente: Consejo Nacional Electoral

3.M. Sistema de Indicadores para el Proceso Mejorado de Asistencia Técnica

Fichas 9 y 10

Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de asistencia técnica

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.2.3) ASISTENCIA TÉCNICA	**Cód. Ficha:**	B.2.3
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS		
FORMA DE CÁLCULO			
	$i=\frac{TOTAL\ REQUERIMIENTOS\ \ REALIZADOS}{TOTAL\ \ DE\ REQUERIMIENTOS}$		
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de requerimientos realizados para el proceso de asistencia técnica.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico		
LIMITE SUPERIOR	100% de requerimientos atendidos		
LIMITE INFERIOR	60% de requerimientos atendidos		
MEDIA	80% de requerimientos atendidos		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	mensual		

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.2.3) ASISTENCIA TÉCNICA	**Cód. Ficha:**	B.2.3
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	TIEMPO DE RESPUESTA PARA ASISTENCIA TÉCNICA		
FORMA DE CÁLCULO			
	i= Fecha Asistencia Técnica Realizada- Fecha Inicio Trámite		
DEFINICIÓN	Determina el tiempo de duración del proceso de asistencia técnica.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros		
LIMITE SUPERIOR	8 días laborables		
LIMITE INFERIOR	3 días laborables		
MEDIA	5 días laborables		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	mensual		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

4.M. Sistema de Indicadores para el Proceso Mejorado de Cambio de Domicilio Electoral

Fichas 11 y 12

Fichas técnicas e indicadores del proceso mejorado de cambio de domicilio electoral

CNE	**CONSEJO NACIONAL ELECTORAL**

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.3.3) CAMBIO DE DOMICILIO	**Cód. Ficha:**	B.3.3
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE CAMBIOS DE DOMICILIO EFECTIVOS		

FORMA DE CÁLCULO

$$i = \frac{\text{TOTAL DE CAMBIOS DE DOMICILIO REALIZADOS}}{\text{TOTAL DE CAMBIOS DE DOMICILIO SOLICITADOS}}$$

DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de cambios de domicilio realizados.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro
LIMITE SUPERIOR	100% cambios realizados
LIMITE INFERIOR	60% cambios realizados
MEDIA	80% cambios realizados
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	Trimestral

CNE	**CONSEJO NACIONAL ELECTORAL**

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.3.3) CAMBIO DE DOMICILIO	**Cód. Ficha:**	B.3.3
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	EFICIENCIA EN LOS CAMBIOS DE DOMICILIO		

FORMA DE CÁLCULO

$$i = \frac{\text{CAMBIOS DE DOMICILIO REALIZADOS} - \text{CAMBIOS REALIZADOS CON ERRORES}}{\text{TOTAL DE CAMBIOS DE DOMICILIO SOLICITADOS}}$$

DEFINICIÓN	Determina la eficiencia en los cambios de domicilio realizados.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros
LIMITE SUPERIOR	100% de eficiencia
LIMITE INFERIOR	60% de eficiencia
MEDIA	80% de eficiencia
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	Trimestral

Fuente: Consejo Nacional Electoral

5.M. Sistema de Indicadores para el Proceso Mejorado de Sufragio

Ficha 13

Ficha técnica de indicadores del proceso mejorado de sufragio

CNE	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.3.1) SUFRAGIO	Cód. Ficha:	B.3.1
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE ASISTENTES A SUFRAGAR		

FORMA DE CÁLCULO

$i = \frac{CANTIDAD\ DE\ PERSONAS\ QUE\ SUFRAGARON}{TOTAL\ DEL\ PADRÓN\ ELECTORAL}$	
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de personas que sufragaron.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico
LIMITE SUPERIOR	100% de asistentes
LIMITE INFERIOR	80% de asistentes
MEDIA	90% de asistentes
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6.M. Sistema de Indicadores para el Proceso Mejorado de Escrutinio

Fichas 14 y 15

Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de escrutinio

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.3.2) ESCRUTINIO	**Cód. Ficha:**	B.3.2
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	TIEMPO TOTAL DE ESCRUTINIO		
FORMA DE CÁLCULO			
i= Fecha Final Escrutinio- Fecha Inicio Escrutinio			
DEFINICIÓN	Determina el tiempo total del proceso de escrutinio en dependencia electoral.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros		
LIMITE SUPERIOR	10 días		
LIMITE INFERIOR	2 días		
MEDIA	3 días		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.3.2) ESCRUTINIO	**Cód. Ficha:**	B.3.2
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	EFECTIVIDAD DE RESULTADOS ELECTORALES FINALES		
FORMA DE CÁLCULO			
i= Tiempos de Resultados electorales 2009 - Tiempo de Resultados Electorales 2014			
DEFINICIÓN	Determina la efectividad de los resultados electorales finales		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros		
LIMITE SUPERIOR	10 días		
LIMITE INFERIOR	2 días		
MEDIA	3 días		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.M. Sistema de Indicadores para el Proceso Mejorado de Comunicación de los productos y servicios del CNE a los Ciudadanos y Organizaciones Políticas

Fichas 16 y 17

Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de comunicación de los productos y servicios del cne a los ciudadanos y organizaciones políticas

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.1.1) COMUNICACIÓN	**Cód. Ficha:**	B.1.1
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	TIEMPO TOTAL DE PROCESO		
FORMA DE CÁLCULO			
i= Fecha Final Proceso - Fecha Inicio Proceso			
DEFINICIÓN	Determina el tiempo total del proceso de comunicación.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros		
LIMITE SUPERIOR	5 días laborables		
LIMITE INFERIOR	2 días laborables		
MEDIA	3 días laborables		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal		

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.1.1) COMUNICACIÓN	**Cód. Ficha:**	B.1.1
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE PLANES DE COMUNICACIÓN REALIZADOS		
FORMA DE CÁLCULO			
$i=\frac{PLANES\ DE\ COMUNICACIÓN\ REALIZADOS}{TOTAL\ DE\ PLANES\ DE\ COMUNICACIÓN\ PROGRAMADOS}$			
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de planes de comunicación realizados.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros		
LIMITE SUPERIOR	100% de planes programados		
LIMITE INFERIOR	60% de planes programados		
MEDIA	70% de planes rogramados		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	mensual		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- El análisis de los procesos se realizó solo para los procesos críticos de la cadena de valor de la Matriz del Consejo Nacional Electoral que tienen un impacto en el servicio debido a que el estudio de esta tesis está enfocado solo a esos procesos.

- Se procedió con la identificación de los procesos para lo cual se obtuvo como resultado el inventario de procesos contemplando los macro procesos, procesos, subprocesos o actividades por producto; obteniendo la selección de los procesos claves.

- Se planteó la aplicación práctica de la metodología de procesos, para lo cual se efectuó el relevamiento de información de los procesos de las áreas involucradas.

- El levantamiento de los procesos se lo realizó con los dueños de los procesos, lo cual fue muy relevante ya que se pudo obtener una información confiable para el mejoramiento de los mismos.

- El análisis de valor agregado aportó a identificar las actividades de los procesos que no agregaban valor y por lo tanto debían ser eliminadas.

- Para el mejoramiento de los procesos se tomó en cuenta los resultados estadísticos del valor agregado actual vs el mejorado obteniendo de esta manera una información de calidad lo cual fue fundamental para el mejoramiento de los procesos.

  Para cada indicador se desarrolló una ficha en la que se detalló el nombre del indicador, la forma de cálculo, responsable, frecuencia de medición, y los respectivos límites de desempeño para de esa manera tener indicadores claros de gestión.

- Se revisó la organización y funciones, observando que las distintas áreas de la matriz del Consejo Nacional Electoral, es una estructura funcional por lo que se plantea implementar bajo la filosofía de procesos, con el fin de optimizar los recursos disponibles incidiendo en la mejora de la productividad de la Matriz del Consejo Nacional Electoral, para lo cual se plantea el enfoque a los procesos.

- Se cumple la hipótesis planteada en el trabajo de investigación porque el análisis de los procesos del Consejo Nacional Electoral permiten identificar los problemas que afectan al desempeño de las distintas áreas los cuales pueden ser solucionados, a través de un mejoramiento de los procesos que ayuden al cumplimiento de las metas y estrategias de la organización.

- La ausencia de procesos bien definidos produce perdidas de recursos tanto financieros como el desgaste del recurso humano lo cual da como resultado una gestión ineficiente y desorganizada.

4.2 RECOMENDACIONES

- Gestionar la implementación de la sistematización de procesos que permita que todas las áreas estén interconectadas para conocer de los avances administrativos que cada una obtenga.

- Utilizar este trabajo de investigación en la Matriz del Consejo Nacional Electoral como guía para plantear la organización por procesos y encaminar su implantación a todas las unidades administrativas.

- Poner en práctica lo investigado en esta tesis en la Matriz del Consejo Nacional Electoral para cooperar al desarrollo y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

- Contratar personal con experiencia en procesos y la formación académica necesaria para el área de procesos y calidad para el desarrollo del mejoramiento de los procesos.

- Desarrollar planes de capacitación organizados que involucren un calendario con fechas determinadas y temas específicos a ser impartidos en las áreas involucradas en temas de procesos.

- Se recomienda utilizar los manuales realizados para capacitar al personal de las distintas áreas en los procesos.

- Poner en práctica los indicadores ya que de esta manera se puede valorar el desempeño en los distintos procesos mejorados y así se puede tener una idea clara de la gestión que se está realizando.

- Monitorear continuamente que se cumpla correctamente la ejecución de los procesos, para que la entrega de los distintos productos se lo haga en los tiempos y fechas establecidas

- Establecer estrategias para generar relaciones de apoyo y desarrollo entre las áreas para llegar acuerdos de servicio que agiliten la entrega del producto final.

- Aprovechar la gestión administrativa y pedir apoyo técnico a otras entidades del gobierno que ya hayan fomentado un sistema de gestión por procesos.

- Emplear los conocimientos, competencias de los empleados y el trabajo en equipo para cumplir con las metas y objetivos planteados por la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, M. (2001). *El Liderazgo de la calidad total.* España: CISSPRAXIS.

Barreto, D. & Zuñiga, J. (2008). *Determinación y disminución de las causas y fuentes del desperdicio de materia prima en la sección de corrugados del grupo CARTOPEL S.A.I, a través de la gestión por procesos.* Recuperado el 19 de septiembre de 2013, de http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/937/5/Capitulo_1.pdf

Besterfield, D. (2009). *Control de Calida.* México: Pearson Educación S.A.

Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: Editorial McGraw-Hill.

Chang, R. (2011). *Mejora continua de procesos. Guía práctica para mejorar procesos y lograr resultados medibles*. Buenos Aires: Granica Editor.

Chiavenato, A. (1994). *Administración Teoría proceso y práctica*. Sao Paulo, Brasil: Makron Book.

Consejo Nacional Electoral. (2012). *Código de Ética*. Recuperado el 28 de agosto de 2013, de http://cne.gob.ec/index.php/Codigo-de-etica/Autoridades/codigo-de-etica-del-cne.html

Consejo Nacional Electoral. (2013). *Reglamento Interno de Asistencia Técnica*.

Consejo Nacional Electoral. (2013). *Reglamento Interno de Cambio de Domicilio*.

Consejo Nacional Electoral. (2013). *Reglamento Interno de Comunicación*.

Consejo Nacional Electoral. (2013). *Reglamento Interno de Escrutinio*.

Consejo Nacional Electoral. (2013). *Reglamento Interno de Inscripción de Organizaciones Políticas*.

Consejo Nacional Electoral. (2013). *Reglamento Interno de Inscripción de Candidatos*.

Consejo Nacional Electoral. (2013). *Reglamento Interno de Sufragio*.

Consejo Nacional Electoral. (5 de septiembre de 2012). *Estatuto del Consejo Nacional Electoral*.

Consejo Nacional Electoral. (Noviembre, 2012). *Código de la Democracia*. 3ra. Reimpresión (Noviembre, 2013).

Consejo Nacional Electoral. (2012). *Institución*. Recuperado el 25 de agosto de 2013, http://www.cne.gob.ec

Dess, G. & Lumpkin, T. (2010). *Administración Estratégica.* México: Programas Educativos S.A de C.V.

Documentos Históricos del Consejo Nacional Electoral. (2010). *Reseña Histórica de la Función Electoral.*

Entrevista a la Directora de la Dirección Nacional de Cultura Organizacional del Consejo Nacional Electoral.

Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid: ESIC Editorial.

Fred, D. (2000). *Conceptos de Administración Estratégica*.

Gaither N. (2000). *Administración y producción y operaciones.* México.

Gómez, J. & Magdalena, F. (1999). *Sistemas administrativos, estructuras y procesos*. Buenos Aires: MACCHI Grupo Editor S.A.

Goodtein, L. & otros. (1999). *Planeación Estratégica Aplicada*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Guía de la calidad. (2013). *Gestión por procesos*. Recuperado el 15 de septiembre de 2013, de http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos

Harrington, J. (2000). *Mejoramiento de los procesos de la empresa.*

Hellriegel, D. & Slowm, J. (1998). *Administración*. (7ma. Ed.). México: Internacional Thomson, Editores.

Mejía, B. (2000). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Ministerio de fomento. (2005). *La gestión por procesos*. Recuperado el 17 de septiembre de 2013, de http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf

Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de agosto de 2013, de http://www.mmrree.gob.ec/ministerio/constituciones/2008.pdf

Niurka Rodríguez G. (2009), *Mejora del proceso de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en la Sucursal Centro Cimex.*

Oakland, J. (2001). *Administración por Calidad Total.* México: Compañía Editorial Continentar.

Palacios, J. (2012). *Administración de la calidad.* Editorial TRILLAS.

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos.* España: ESIC Editorial.

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Recuperado el 15 de septiembre de 2013, de http://books.google.com.ec/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&dq=Ges

ti%C3%B3n+por+procesos&hl=es&sa=X&ei=0MIxUsSJGIj49gS5pICoAQ&ved=0CDwQ6AEwAA#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false

Picazo, L., Martínez, F. (1992). *Ingeniería de Servicios para crear clientes satisfechos y lograr ventajas competitivas, sustanciales y sostenibles.* México: McGraw-Hill.

Pinto, R. (2003). *Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial*. México: Editorial McGraw-Hill.

Prieto, J. (2008). *Gestión Estratégica Organizacional, Guía práctica para el diagnóstico empresarial.* Bogotá: D.C, ECOE Ediciones.

Render, B. & Heizer, J. (1996). *Principios de Administración de Operaciones.* México: Prentice Hall Hispanamericana S.A.

Rodríguez, J. & Garrido, S. (1998). *Fundamentos de la Dirección Estratégica*. España: Ediciones Pirámides S.A.

Scherkenbach, W. (1994). *La Ruta de Deming. Hacia la Mejora Continua*. México: Compañía Editorial Continental, S.A. DE C.V.

Sescam. (2002). *La gestión por procesos*. Recuperado el 17 de septiembre de 2013, de http://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2265/mod_resource/content/1/Modulo_1/Gestiondeprocesos.pdf

Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad.* México: Pearson Educación.

Universidad Técnica de Manabí. (2010). *Planificación estratégica*. Obtenido de http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/facultad%20de%20ciencias%20human%c3%8dsticas%20y%20sociales/carrera%20de%20trabajo%20social/04/planificacion%20estrategica/capitulo_3.pdf

Villalba, C. (2002). *Guía para la Elaboración de Anteproyectos y Proyectos*. Editorial Sur Editores.

ANEXOS

ANEXO 1

MANUAL DE PROCESOS DE INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

MANUAL DE PROCESOS DE INSCRIPCIÓN DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS

ABRIL 2014

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Información del Proceso

TABLA 1
INFORMACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO DEL MANUAL:	1M		
MACRO PROCESOS:	Gestión de Organización Políticas		
PROCESO:	Inscripción de Organizaciones Políticas		
TIPO DE PROCESO:	☐ Gobernante	☑ Sustantivo	☐ Adjetivo
TIPO DE MANUAL:	☐ Organizacional	☐ Técnico	☑ Políticas y Procedimientos
ESTATUS DEL MANUAL:	☑ Propuesto	☐ Aprobado	☐ Publicado
FECHA DE ELABORACIÓN:	17 – Abril – 2014		
FECHA DE APROBACIÓN:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Aprobación

TABLA 2
APROBACIÓN

Versión Original	Nombre	Cargo	Firma
ELABORADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Control de Cambios

TABLA 2
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación	Elaborado por:		Aprobado por:	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. POLÍTICAS
5. USUARIOS
6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7.1 TRÁMITE PREVIO
7.1.1 DIAGRAMA DE FLUJO
7.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7.2 TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN
7.2.1 DIAGRAMA DE FLUJO
7.2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7.3 VERIFICACIÓN DE FIRMAS
7.3.1 DIAGRAMA DE FLUJO
7.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
8. INDICADORES DE GESTIÓN
9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ALCANCE

El proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas, abarca tres subprocesos, que se describen a continuación; y los cuales contienen las actividades desde el ingreso de la solicitud de inscripción de la organización política hasta la aprobación o negación del mismo.

- Trámite Previo
- Trámite de Inscripción
- Verificación de Firmas

2. OBJETIVO

Detallar todas las actividades del proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas, con la finalidad de tener una visión clara y un enfoque de proceso definido que fomente la mejora continua.

3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.
- Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador, Código de la Democracia.
- Codificación del Reglamento para la Inscripción de Partidos, Movimientos Políticos y Registro de Directivas.
- Reglamento de Verificación de Firmas.
- Instructivo para la presentación, ingreso y validación de documentación, de respaldo para la Inscripción de Organizaciones Políticas.

4. POLÍTICAS

4.1 Es responsabilidad de cada funcionario autorizado del proceso de verificación de firmas, asumir la totalidad de los actos registrados bajo el Nombre de Usuario y Contraseña asignada.

4.2 La Dirección Nacional de Organizaciones Políticas, se encargará del análisis documental y de los procesos de verificación de firmas de las Organizaciones Políticas nacionales y del exterior, con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática Electoral.

4.3 Las Delegaciones Provinciales a través del Responsable de Organizaciones Políticas se encargará dentro del proceso de verificación de firmas hasta la actividad de escaneo de los movimientos políticos provinciales, cantonales y parroquiales, con el apoyo del responsable de Informática Electoral de la correspondiente Delegación.

4.4 Las Delegaciones Provinciales deberán enviar la documentación física a la matriz del CNE inmediatamente terminada la actividad de escaneo.

4.5 La notificación a los delegados de los procesos de Verificación de firmas, de los Movimientos Nacionales y del Exterior, estará a cargo de la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas y en el caso de los Movimientos jurisdiccionales, las Secretarías de las Delegaciones Provinciales.

4.6 Por cada jornada del proceso de verificación de firmas se suscribirá el acta de inicio y de cierre de cada jornada, entre los funcionarios responsables del proceso y los delegados de la organización política.

4.7 El Consejo Nacional Electoral, deberá ingresar los datos constantes en las fichas de afiliación y/o formularios de adhesión de las organizaciones políticas en el sistema informático.

4.8 Las Secretaría General y las secretarías de las Delegaciones Provinciales, serán responsables de la recepción de los documentos y expedientes de inscripción de las organizaciones políticas, para lo cual se dejará constancia en el acta entrega de recepción de la documentación provisional. Además serán las responsables de verificar que la documentación física corresponda con la presentada en el formato digital (símbolo de la OP).

4.9 El contenido del presente manual basará su aplicación en la siguiente normativa:

- Codificación del Reglamento para la Inscripción de Partidos,
- Movimientos Políticos y Registro de Directivas.
- Reglamento de Verificación de Firmas.
- Instructivo para la presentación, ingreso y validación de documentación, de respaldo para la Inscripción de Organizaciones Políticas.

5. USUARIOS

Los usuarios que intervienen en el proceso de inscripción de organizaciones políticas, se los ha clasificado de acuerdo a su rol.

TABLA 4
USUARIOS

ROL	RESPONSABILIDAD
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	Responsable del proceso de inscripción de organizaciones políticas nacionales, del exterior y de los movimientos políticos a nivel jurisdiccional CNE Matriz; y responsable de la asesoría y seguimiento de los procesos de inscripción de los movimientos políticos a nivel jurisdiccional.
FUNCIONARIOS DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS EN LAS DELEGACIONES PROVINCIALES	Responsable de los procesos de escaneo de movimientos políticos provinciales, cantonales y parroquiales.
SECRETARÍA GENERAL (CNE Matriz y Delegaciones Provinciales)	Responsables de la recepción de los expedientes de inscripción de las Organizaciones Políticas nacionales y de la recepción de expedientes remitidos por las Delegaciones Provinciales.
PLENO CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	Responsable de las resoluciones de los procesos de inscripción de las organizaciones nacionales, regionales, distritales, provinciales, cantonales, parroquiales y de la circunscripción del exterior.
ASESORES JURÍDICOS	Apoyo en la toma de decisiones para el análisis de la información.
DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA	Responsable del apoyo técnico a los procesos de inscripción de Organizaciones Políticas que ejecuta la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas y Delegaciones Provinciales.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO

GRÁFICO 1
MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Nombre: Inscripción de Organizaciones Políticas

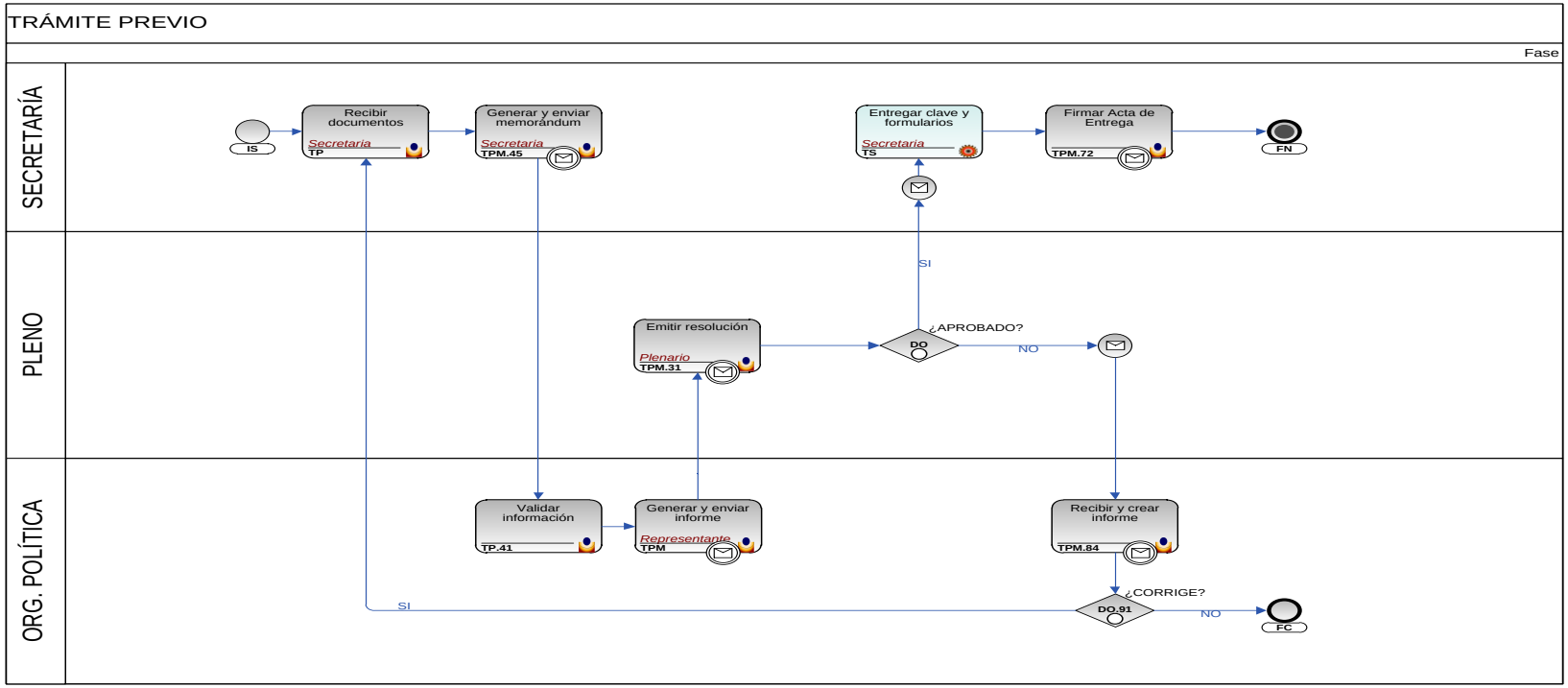
Código: CNE-GOP-P001

7.1 TRÁMITE PREVIO

Código Subproceso: CNE-GOP-P001-S001

GRÁFICO 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DE TRÁMITE PREVIO



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Recibir documentos

Secretaría del CNE o de la Delegación Provincial inicia el proceso de Trámite Previo con la recepción de documentos entregados por la Organización Política. Los documentos que deberá receptar son:

- Solicitud de inscripción
- Datos Generales del Representante y la Organización Política
- Estatuto Régimen Orgánico, según corresponda; y,
- Principios ideológicos

2. Generar y Enviar memorándum

Una vez recibidos los documentos, Secretaría General o Secretaría de la Delegación Provincial generará y remitirá un memorándum a la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas o al Responsable de Organizaciones Políticas en las Delegaciones Provinciales, indicando la solicitud de inscripción de una nueva organización política y remitirá los documentos.

3. Validar información

La Dirección Nacional de Organizaciones Políticas o el representante de Organizaciones Políticas de las Delegaciones Provinciales recibirán el memorándum y documentación, y validarán que la documentación entregada por la organización política cumpla con todos los requisitos establecidos en la normativa.

4. Generar y enviar informe

El Director Nacional de Organizaciones Políticas o el responsable de Organizaciones Políticas de la Delegación Provincial, generará un informe técnico del cumplimiento de las formalidades de los documentos presentados en el trámite, para conocimiento del Pleno del CNE o del Director de la Delegación Provincial para el trámite de las solicitudes de las Organizaciones Políticas, según corresponda.

5. Enviar informe al Pleno o al Director de la Delegación

El Secretario General del CNE o de la Delegación Provincial remitirá el informe al Pleno en caso de organizaciones políticas nacionales o del exterior; o al Director Provincial en el caso de organizaciones políticas provinciales, cantonales o parroquiales

6. Entregar clave y formularios secretaria

En caso de obtener una resolución favorable Secretaría General o la Secretaría del Delegación Provincial, procederá con la entrega de la clave para que la OP pueda descargarse los formularios de adhesión o fichas de afiliación.

7. Firmar acta de entrega secretaria

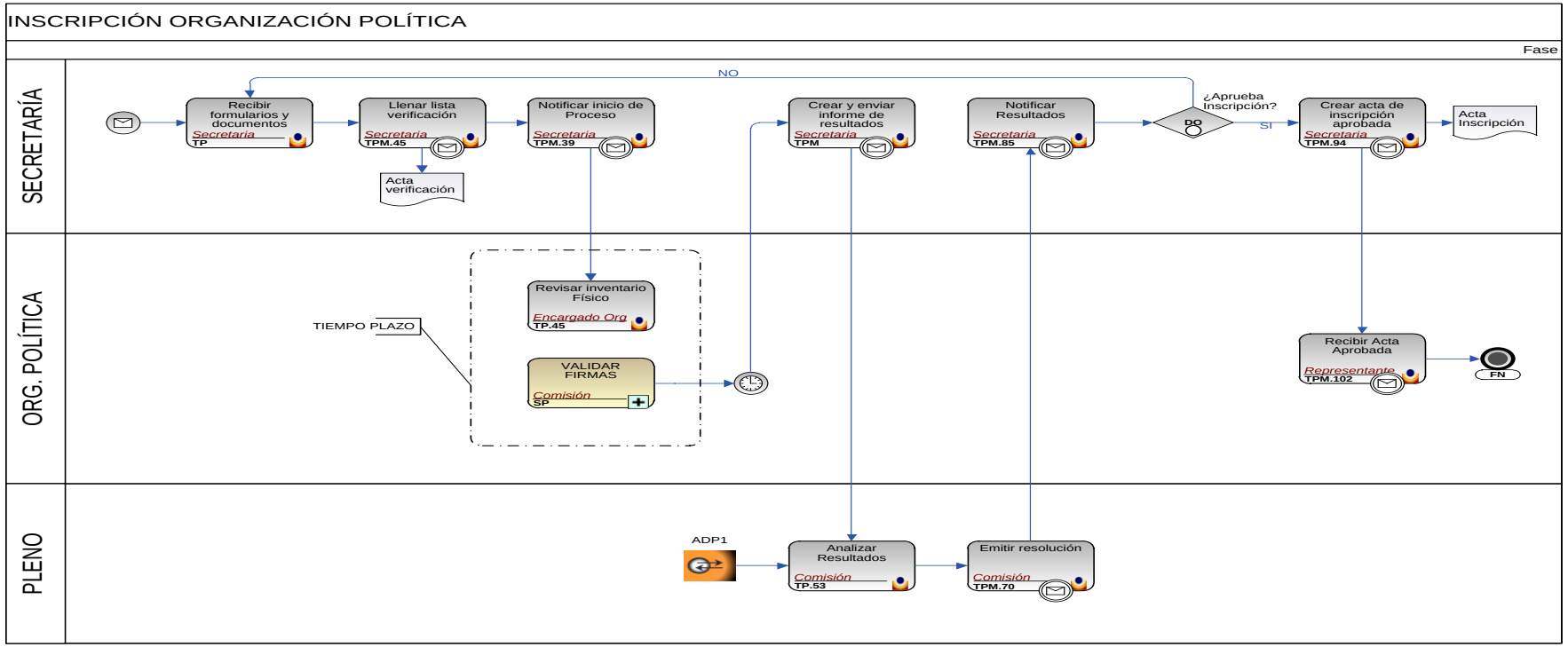
Secretaría General o la Secretaría del Delegación Provincial procederá a la subscripción del acta de entrega - recepción de fichas de afiliación, adherentes permanentes y adherentes según corresponda a la Organización Política solicitante.

7.2. TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICA

Código Subproceso:CNE-GOP-P001-S002

GRÁFICO 3

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DE INSCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICA



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Recibir formularios y documentos

El proceso de Trámite de Inscripción iniciará en Secretaría General o Secretaría de la Delegación Provincial, cuando el funcionario recepte los formularios de firmas y/o de ser el caso el expediente con la documentación básica necesaria para la inscripción de la Organización Política solicitante.

2. Llenar lista de verificación

Previo a la subscripción del acta entrega de información provisional los funcionarios responsables de las Secretarias procederán a ingresar la lista de requisitos presentados por la Organización Política en el sistema informático del Consejo Nacional Electoral, adicional se creará un acta de verificación.

3. Notificar inicio de proceso

El funcionario de la Secretaría General o Secretaría de la Delegación Provincial notificará por escrito a los delegados de la Organización Política el día y la hora en la que se llevará a cabo el proceso de verificación física de los formularios entregados y de la verificación de firmas.

4. Revisar inventario físico

Los funcionarios responsables encargados del proceso procederán a revisar las fichas de afiliación y/o formularios adhesión entregados, contando con la presencia de los delegados de la Organización Política solicitante. Esta revisión tiene como finalidad identificar formularios físicos que no correspondan a la organización solicitante o que no se encuentren en condiciones de ser procesados, como por ejemplo: formularios ilegibles, formularios en blanco, entre otros.

5. Validar firmas

Posterior al inventario físico, se procederá a la ejecución del siguiente subproceso donde se verificarán las firmas, el cual posee un tiempo plazo de ejecución.

6. Crear y enviar informe de resultados

Los funcionarios responsables de la Secretaría General o Secretaría de la Delegación Provincial elaborarán el informe de análisis documental.

7. Analizar resultados

El Pleno o el Director Provincial según corresponda, analizaran los informes de resultados del subproceso de verificación de firmas.

8. Emitir resolución

El Pleno o el Director Provincial según corresponda, emitirán una resolución en base a los informes técnicos presentados por los responsables de los procesos.

9. Notificar resultados secretaria, informando aprobación o no, se reinicia proceso

El funcionario de la Secretaría General o Secretaría de la Delegación Provincial notificará por escrito a los delegados de la Organización Política, sobre la resolución tomada por el Pleno o el Director Provincial, si el resultado es la aprobación de la inscripción se procede a la creación del acta de aprobación, caso contrario se reinicia el proceso.

10. Crear acta de inscripción aprobada

El funcionario de la Secretaría General o Secretaría de la Delegación Provincial, procederá a crear un acta donde conste la aprobación de la inscripción de la organización política, basándose en el resultado tomado por el Pleno o el Director Provincial.

11. Recibir acta aprobada

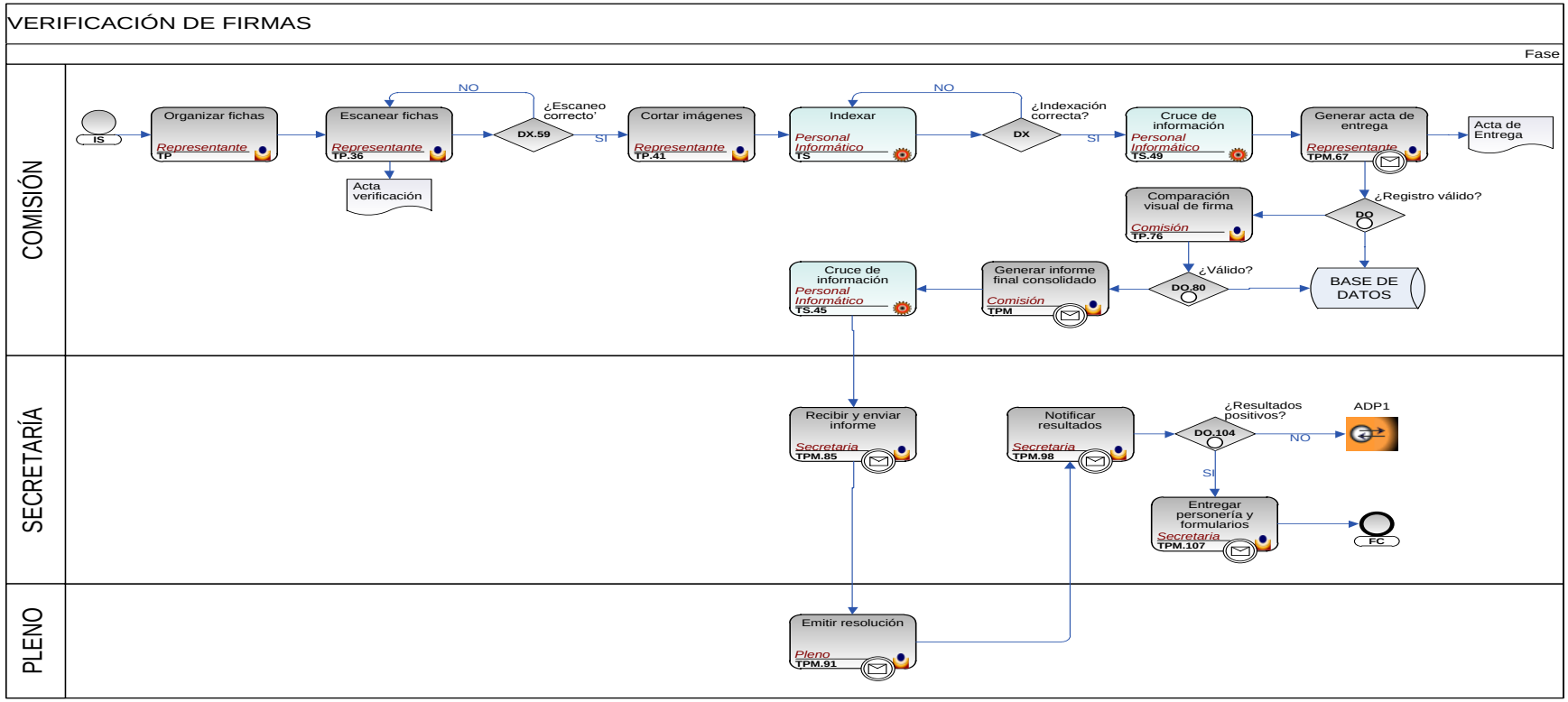
El representante legal de la Organización Política será notificado con el acta de aprobación de inscripción, acto seguido se hará constancia mediante la firma de recibido.

7.3. VERIFICACIÓN DE FIRMAS

Código Subproceso: CNE-GOP-P001-S003

GRÁFICO 4

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DE VERIFICACIÓN DE FIRMAS



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Organizar fichas

Los administradores del sistema informático nacional y de las Delegaciones Provinciales designarán por escrito a él o los funcionarios encargados de la organización y custodia de las fichas de afiliación y/o formularios de adhesión.

2. Escanear fichas

El proceso de verificación de firmas se realizará coordinadamente con la Dirección Nacional de Informática, los funcionarios designados iniciarán con el escaneo de fichas de afiliación y/o formularios identificados como correctos utilizando como método de control un acta de verificación de fichas escaneadas. Se revisará si el escaneo obtenido es el adecuado, caso contrario se re escanea la ficha.

3. Configurar parámetros y cortar imágenes

Una vez que se hayan configurado los parámetros, los administradores del sistema procederán a realizar el corte automático de las imágenes.

4. Indexar

Los funcionarios encargados del proceso de verificación de firmas procederán a la indexación de los formularios en el sistema, ingresando los números de cédula constantes en cada registro. Se revisará si la indexación es correcta, caso contrario se re indexa.

5. Cruce de información

Si la verificación de la indexación es correcta se procederá a realizar el cruce de información, donde se verificará que las y los ciudadanos que constan en calidad de afiliados o adherentes a la Organización Política solicitante, se encuentren empadronados en la correspondiente jurisdicción; repetidos en otra Organización Política.

6. Generar acta de entrega

Los responsables de los procesos de verificación de firmas remitirán el informe de escaneo y adjuntarán en medio magnético las imágenes digitalizadas que servirán para la subscripción del acta de entrega recepción definitiva por parte de las secretarías una vez concluida la fase de indexación. Si el registro no es válido se procede a archivarlo en la base de datos.

7. Comparación visual de firmas

Los verificadores procederán con la comparación visual de firmas. Si la comparación no es efectiva se procede a archivarlos en la base de datos.

8. Generar informe final consolidado

Los administradores generarán del sistema un reporte de resultados finales del proceso, el cual contendrá el número de firmas aceptadas y rechazadas, repetidas en la misma Organización Política y total de registros procesados, etc.

9. Recibir y enviar informe

El funcionario de la Secretaría General o Secretaría de la Delegación Provincial, recibirá el informe final consolidado y lo remitirá al el Pleno.

10. Emitir resolución

El Pleno del Consejo Nacional Electoral emitirá la resolución correspondiente de otorgamiento o no de la personería jurídica de las organizaciones políticas nacionales, regionales, distritales, provinciales, cantonales, parroquiales; y de la circunscripción especial del exterior.

11. Notificar resultados

Las secretarías notificarán a los representantes de las Organizaciones Políticas las resoluciones emitidas por el Pleno. Si el requerimiento es desaprobado el informe se remite al Pleno nuevamente para que tome una decisión alternativa para la Organización Política.

12. Entregar personería y formularios secretaria

El Consejo Nacional Electoral, otorgará la personería jurídica a las Organizaciones Políticas que cumplan los requisitos constitucionales, legales, reglamentarios e instrucciones. Con lo cual pueden proseguir con el proceso de Inscripción de Organizaciones Políticas.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Fichas 1 y 2

Fichas técnicas de indicadores del subproceso mejorado de trámite previo del proceso de inscripción de organizaciones políticas

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL				CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**			
PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1.1	**PROCESO**	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1.1
SUBPROCESO	(B.2.1.1) TRÁMITE PREVIO			**SUBPROCESO**	(B.2.1.1) TRÁMITE PREVIO		
RESPONSABLE				**RESPONSABLE**			
INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES APROBADAS			**INDICADOR**	PORCENTAJE DE SOLICITUDES ANALIZADAS		
FORMA DE CÁLCULO				**FORMA DE CÁLCULO**			
$i=\frac{SOLICITUDES\ APROBADAS}{TOTAL\ SOLICITUDES}$				$i=\frac{SOLICITUDES\ ANALIZADAS}{TOTAL\ DE\ SOLICITUDES}$			
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de solicitudes aprobadas para el proceso de inscripción de organizaciones.			**DEFINICIÓN**	Determina el porcentaje de solicitudes analizadas para el proceso de inscripción de organizaciones.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	Conteo físico		
LIMITE SUPERIOR	10 solicitudes			**LIMITE SUPERIOR**	10 solicitudes		
LIMITE INFERIOR	6 solicitudes			**LIMITE INFERIOR**	6 solicitudes		
MEDIA	8 solicitudes			**MEDIA**	8 solicitudes		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal			**FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR**	semanal		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Elaborado por: Carlos Ruíz Dávila

Fichas 3 y 4

Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de inscripción de organizaciones políticas

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	TIEMPO DE CICLO DEL PROCESO		

FORMA DE CÁLCULO

i= Fecha Final Proceso - Fecha Inicio Proceso	
DEFINICIÓN	Determina el tiempo de duración del proceso de inscripción de organizaciones políticas.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros Solicitante
LIMITE SUPERIOR	4 días laborables
LIMITE INFERIOR	2 días laborables
MEDIA	3 días laborables
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE FICHAS DE AFILIACÍON REVISADAS		

FORMA DE CÁLCULO

i= Total de Fichas entregadas para revisión - Total de Fichas no revisadas	
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de fichas de afiliación revisadas.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico
LIMITE SUPERIOR	10 fichas semanales
LIMITE INFERIOR	5 fichas semanales
MEDIA	8 fichas semanales
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Elaborado por: Carlos Ruíz Dávila

Ficha 5

Ficha técnica de indicadores del subproceso mejorado de verificación de firmas del proceso de inscripción de organizaciones políticas

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.2.1) INS. DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	**Cód. Ficha:**	B.2.1.2
SUBPROCESO	(B.2.1.2) VERIFICACIÓN DE FIRMAS		
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE REGISTROS APROBADOS		

FORMA DE CÁLCULO

$i = \frac{REGISTROS\ APROBADOS}{TOTAL\ REGISTROS}$	
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de registros aprobadas en la verificación de firmas.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico
LIMITE SUPERIOR	100% de las firmas revisadas
LIMITE INFERIOR	60% de las firmas revisadas
MEDIA	80% de las firmas revisadas
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	diario cuando se desarrolla el subproceso

Fuente: Consejo Nacional Electoral

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Proceso:** Conjunto de actividades, repetibles, medibles, controlables y cuantificables, que transforman elementos de entrada en un producto o servicio para un cliente en particular mediante la agregación de valor, que obedece a un marco legal y que consume recursos específicos.

- **Subproceso:** Un subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

ANEXO 2

MANUAL DE PROCESOS DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

MANUAL DE PROCESOS DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS

ABRIL 2014

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Información del Proceso

TABLA 1
INFORMACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO DEL MANUAL:	2M		
MACRO PROCESOS:	Gestión de Inscripción de Candidatos		
PROCESO:	Inscripción de Candidatos		
TIPO DE PROCESO:	☐ Gobernante	☑ Sustantivo	☐ Adjetivo
TIPO DE MANUAL:	☐ Organizacional	☐ Técnico	☑ Políticas y Procedimientos
ESTATUS DEL MANUAL:	☑ Propuesto	☐ Aprobado	☐ Publicado
FECHA DE ELABORACIÓN:	18 – Abril – 2014		
FECHA DE APROBACIÓN:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Aprobación

TABLA 2
APROBACIÓN

Versión Original	Nombre	Dirección	Firma
ELABORADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Control de Cambios

TABLA 3
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación	Elaborado por:		Aprobado por:	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. POLÍTICAS
5. USUARIOS
6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7.1 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS
7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7.2 OBJECIONES
7.2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7.3 IMPUGNACIONES 18
7.3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
8. INDICADORES DE GESTIÓN
9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ALCANCE

El proceso de Inscripción de Candidatos, abarca tres subprocesos, que se describen a continuación; y los cuales contienen actividades desde el ingreso de la solicitud de la creación del usuario, hasta la aprobación o negación de la inscripción de la candidatura.

- Creación del usuario
- Objeciones
- Impugnaciones

2. OBJETIVO

Detallar todas las actividades del proceso de Inscripción de Candidatos, con la finalidad de tener una visión clara y un enfoque de proceso definido que fomente lamejora continua.

3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.
- Ley Orgánica Electoral y de Organizaciones Políticas de la República del Ecuador.
- Código de la Democracia.
- Reglamento de Calificación de Candidatas y Candidatos de elección popular
- Instructivo para la presentación, ingreso y validación de documentación, de respaldo para la Inscripción de candidatos.

4. POLÍTICAS

4.1 Es responsabilidad de cada funcionario autorizado del proceso de inscripción de candidatos, asumir la totalidad de los actos registrados bajo el Nombre de Usuario y Contraseña asignada.

4.2 La Dirección Nacional de Organizaciones Políticas; se encargará del análisis documental y de la ejecución de los procesos de inscripción de candidatos.

4.3 En Delegaciones Provinciales la Junta Provincial Electoral es responsable y se encargará del proceso de inscripción de candidatos.

4.4 La Coordinación General de Asesoría Jurídica, se encargará del análisis documental y de los procesos de objeciones e impugnaciones.

4.5 Las Delegaciones Provinciales deberán enviar la documentación original física a la Matriz del CNE, inmediatamente terminada la actividad de inscripción de candidatos, objeciones e impugnaciones.

4.6 La Secretaría General de CNE Matriz y la Secretaría de la Junta Provincial Electoral, serán las responsables de la recepción de los documentos y expedientes de inscripción de candidatos, objeciones e impugnaciones, para lo cual se entregara un recibido como constancia de los documentos receptados.

4.7 El contenido del presente manual basará su aplicación en:

- Reglamento para inscripción y calificación de candidatas y candidatos de elección popular.

5. USUARIOS

Los usuarios que intervienen en el proceso de inscripción de candidatos, se los ha clasificado de acuerdo a su rol.

TABLA 4
USUARIOS

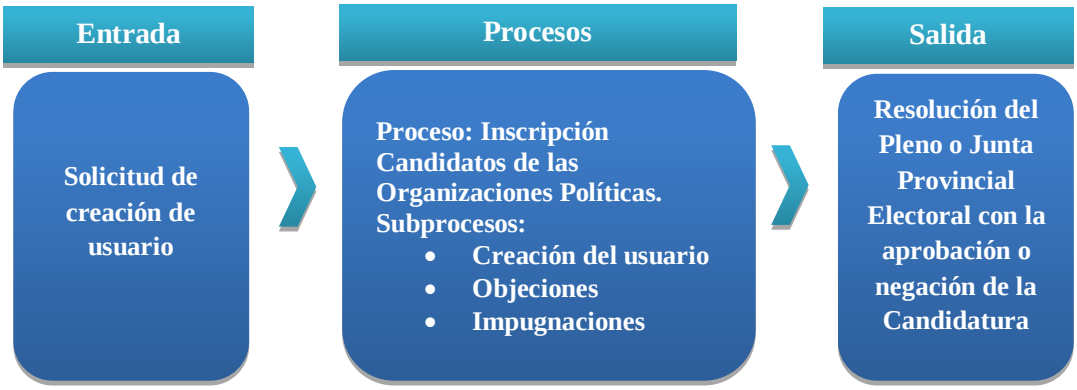
ROL	RESPONSABILIDAD
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	Responsables de la ejecución del proceso de inscripción de candidatos, a nivel jurisdiccional CNE Matriz, y del exterior, son responsables de brindar asesoría y seguimiento del proceso de inscripción de candidatos a nivel nacional a través de las Delegaciones Provinciales.
FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS EN LAS DELEGACIONES PROVINCIALES	Responsables de ejecutar los procesos de inscripción de candidatos, provinciales, cantonales y parroquiales.
SECRETARÍA GENERAL (CNE Matriz y Delegaciones Provinciales)	Responsables de la recepción de los expedientes, o solicitud de inscripción de candidatos nacionales y provinciales.
PLENO DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	Responsables de emitir resoluciones de aprobación o negación de inscripción de candidatos, nacionales.
FUNCIONARIOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORIA JURÍDIA	Responsables de brindar soporte jurídico en la ejecución de los procesos de inscripción de candidatos, objeciones y impugnaciones de las organizaciones y movimientos políticos.
DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA	Responsables del apoyo informático a los procesos de inscripción de candidatos, que ejecuta la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas y Delegaciones

	Provinciales.
JUNTA PROVINCIAL ELECTORAL	Responsables de emitir las resoluciones de aprobación o negación de inscripción de candidatos a nivel provincial, cantonal y parroquial.
EQUIPO DE REVISIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORIA JURÍDICA	Responsables de revisar y elaborar los informes de la documentación entregada para los procesos de objeción e impugnación, a la Coordinación General de Asesoría Jurídica.
EQUIPO DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	Responsables de revisar y elaborar los informes de la documentación entregada para el proceso de inscripción de candidatos, a la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO

GRÁFICO 1
MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS



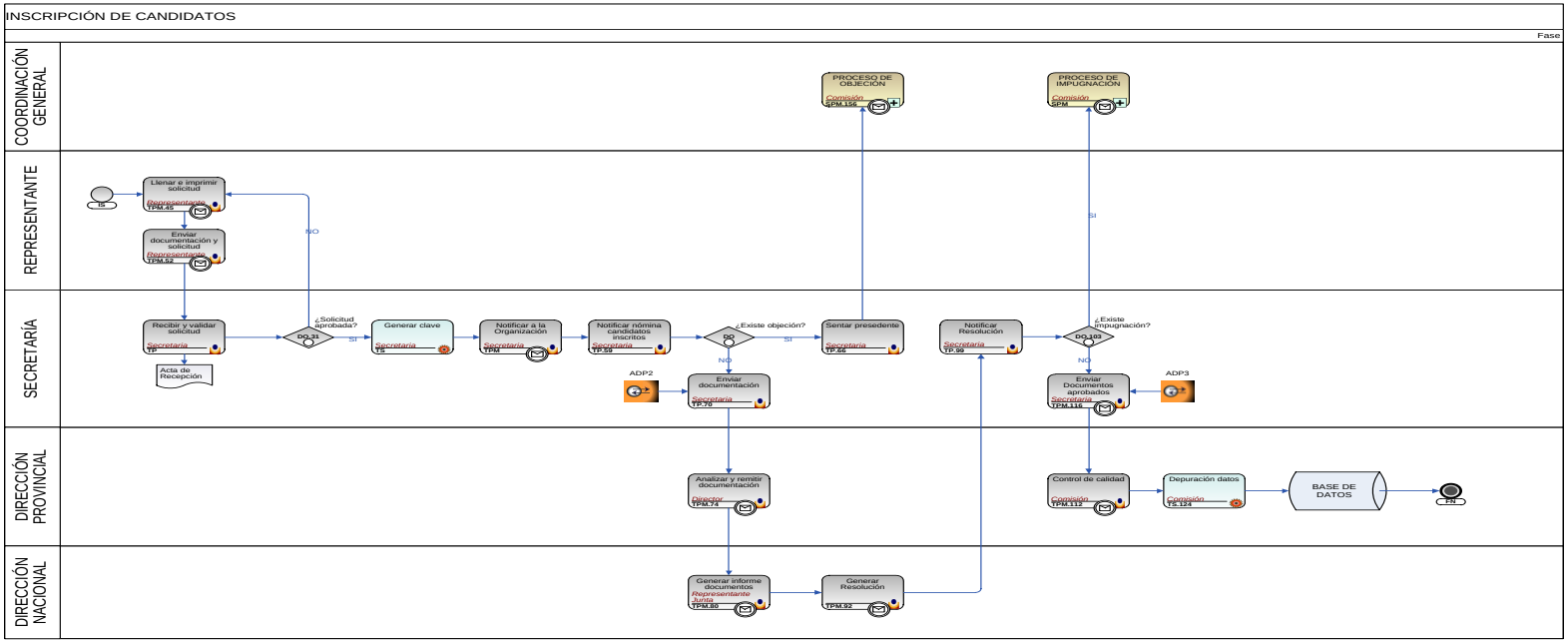
Fuente: Consejo Nacional Electoral

7. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

7.1 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS

Código:CNE-GOP-P002

GRÁFICO 2
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Llenar e imprimir solicitud

El requirente ingresará a la página web del CNE, donde registrará la información que contenga la solicitud de entrega de clave, para poder inscribir a los candidatos y posteriormente grabar en el sistema.

2. Enviar documentación y solicitud

El requirente enviará a la Secretaría General del CNE o la Secretaria de la Delegación Provincial los siguientes documentos:

- Solicitud de entrega de clave impresa del internet
- Permiso notariado de la Organización Política para realizar el trámite
- Copia de la cédula del solicitante
- Datos Generales del Representante como:
- Nombres completos
- Dirección
- E- mail
- Teléfonos
- Datos de la Organización Política como:
- Nombre de la Organización Política
- Simbología
- Teléfonos
- E- mail
- Dirección

3. Recibir y validad solicitud

La Secretaría General del CNE o la Secretaria de la Delegación Provincial, iniciará el proceso de creación de usuario con la recepción y validación de la documentación, del representante legal de la organización política solicitando la clave para la inscripción de candidatos. Si la documentación está incompleta el proceso se reinicia.

4. Generar clave secretaria

La Secretaría General del CNE o la Secretaria de la Delegación Provincial, generará la clave para que el requirente tenga acceso al sistema.

5. Notificar a la organización

Los responsables de la creación del usuario de la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas en caso de que se apruebe o no la entrega de la clave se le notificara a la Organización Política por medio del mail entregado por el requirente.

6. Notificar nómina de candidatos inscritos

Una vez que se emitió el recibido de los documentos, Secretaría de la Junta Provincial Electoral publicará en el lapso de un día la nómina de los candidatos inscritos de las organizaciones políticas para conocimiento de la ciudadanía en general, esta publicación se la realizará en una cartelera fuera de las instalaciones de la Secretaría General de la Delegación Provincial; adicionalmente notificará a las organizaciones políticas en sus respectivos casilleros y correos electrónicos.

Posterior a la publicación de las candidaturas en la cartelera, la ciudadanía en general y/o las organizaciones políticas tendrán un lapso de 48 horas para emitir algún criterio en contra de las candidaturas presentadas y se generará el proceso de objeciones, la

Secretaria de la Junta Provincial Electoral, sienta razón y se desarrolla el proceso de objeciones.

7. Enviar documentación

La Secretaría de la Junta Provincial Electoral, generará un requerimiento donde solicitará el apoyo técnico por parte de la Delegación Provincial, anexando la documentación básica.

8. Analizar y remitir documentación, dirección provincial

El Director de la Delegación Provincial, remitirá la documentación recibida al Director de la Delegación Nacional y Jurídico donde solicitará revisar, validar la información entregada y realizar el informe respectivo.

9. Generar informe de documentos

El Director de la Delegación Nacional, realizará el informe con los hallazgos encontrados durante la revisión y validación de los documentos.

10. Generar resolución

La Dirección nacional emitirá la resolución correspondiente de aprobación, o negación de la candidatura.

11. Notificar resolución a organización

La Secretaría de la Junta Provincial Electoral notificará al representante de la Organización Política en su respectivo casillero y correo electrónico, la resolución emitida por la Dirección Nacional.

Posterior a la notificación de la resolución, la parte interesada y/o las organizaciones políticas tendrán el lapso de 1 día para impugnar la resolución emitida por la Junta Provincial Electoral y se iniciará el proceso de impugnaciones.

12. Enviar documentos aprobados

El Secretario de la Junta Provincia Electoral enviará la documentación de Inscripción de Candidatos debidamente foliada y ordenada a la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas.

13. Control de calidad

La Dirección Provincial de Organizaciones Políticas verificará los documentos recibidos de inscripción de candidatos.

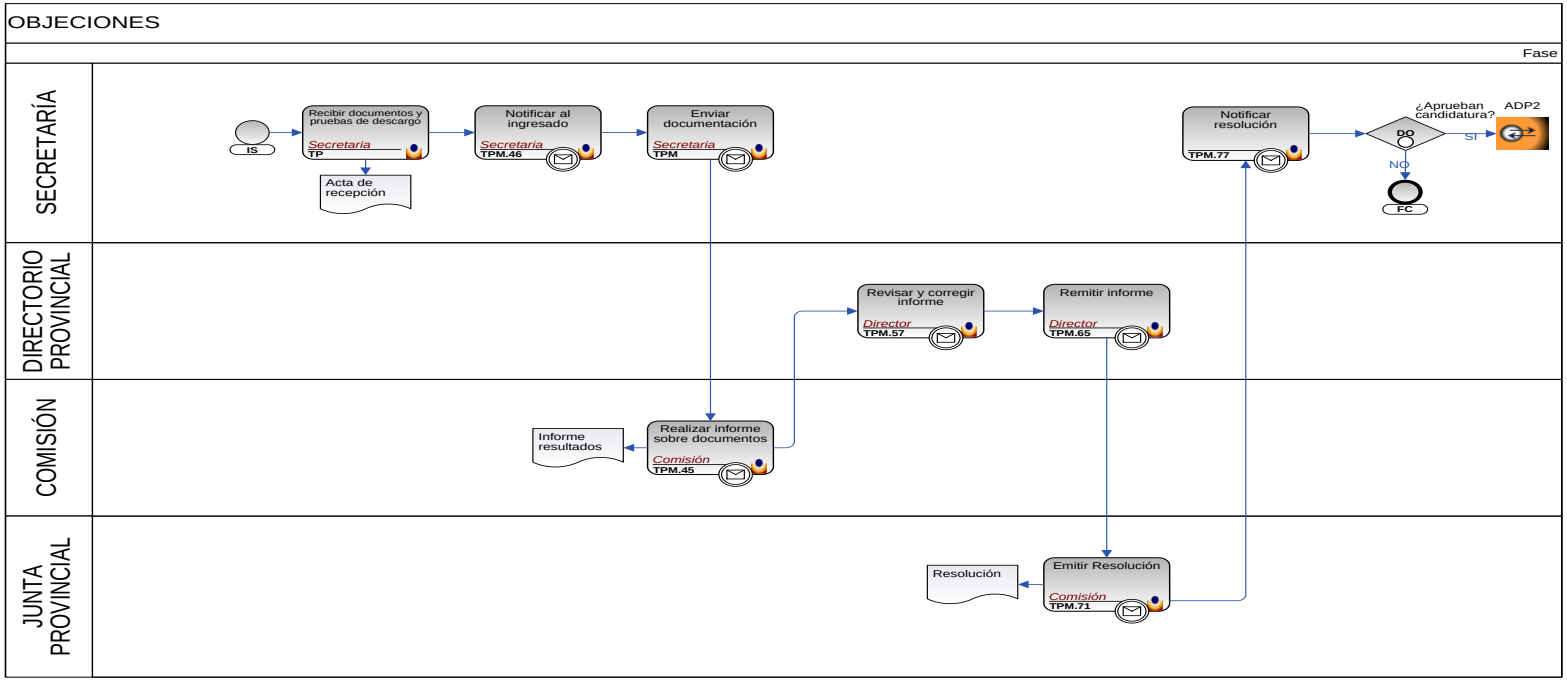
14. Depuración de datos

El Secretario de la Junta Provincia Electoral, depurará los datos sobre la candidatura aprobada del requirente, para ingresarlo en el sistema y archivar la información.

7.2 PROCESO DE OBJECIONES

Código Subproceso: CNE-GOP-P002-S002

GRÁFICO 3
DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DE OBJECIONES



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Recibir documentos y pruebas de descargo

El proceso de objeciones iniciará con la recepción de la documentación en Secretaría General de la matriz, o en la Delegación Provincial receptará la documentación el Secretario de la Junta Provincial Electoral. Se sentará un acta de recepción de documentos.

2. Notificar al ingresado, secretaria

La Secretaría General de la matriz o la Delegación Provincial, notificará al ingresado en cuanto su caso se entregue a las autoridades, informando también el tiempo estimado en el que se obtendrá una resolución.

3. Enviar documentación

La Secretaria General enviará la documentación recibida de la objeción de la candidatura, a la Secretaria de la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

4. Realizar informe sobre documentos

El personal de revisión de la Coordinación General de Asesoría Jurídica, una vez revisada la información, realizará el informe de las observaciones y hallazgos encontrados.

5. Revisar y corregir informe

El Coordinador General de Asesoría Jurídica revisará, analizará y corregirá el informe técnico de la objeción.

6. Remitir informe

La Secretaria una vez recibida la documentación, remite la documentación al personal de revisión de la Secretaría General del CNE.

7. Emitir resolución

La Secretaría General del CNE, generara las resoluciones emitidas por el Pleno del CNE y en el caso de las delegaciones el Secretario de la Junta Provincial Electoral.

8. Notificar resolución

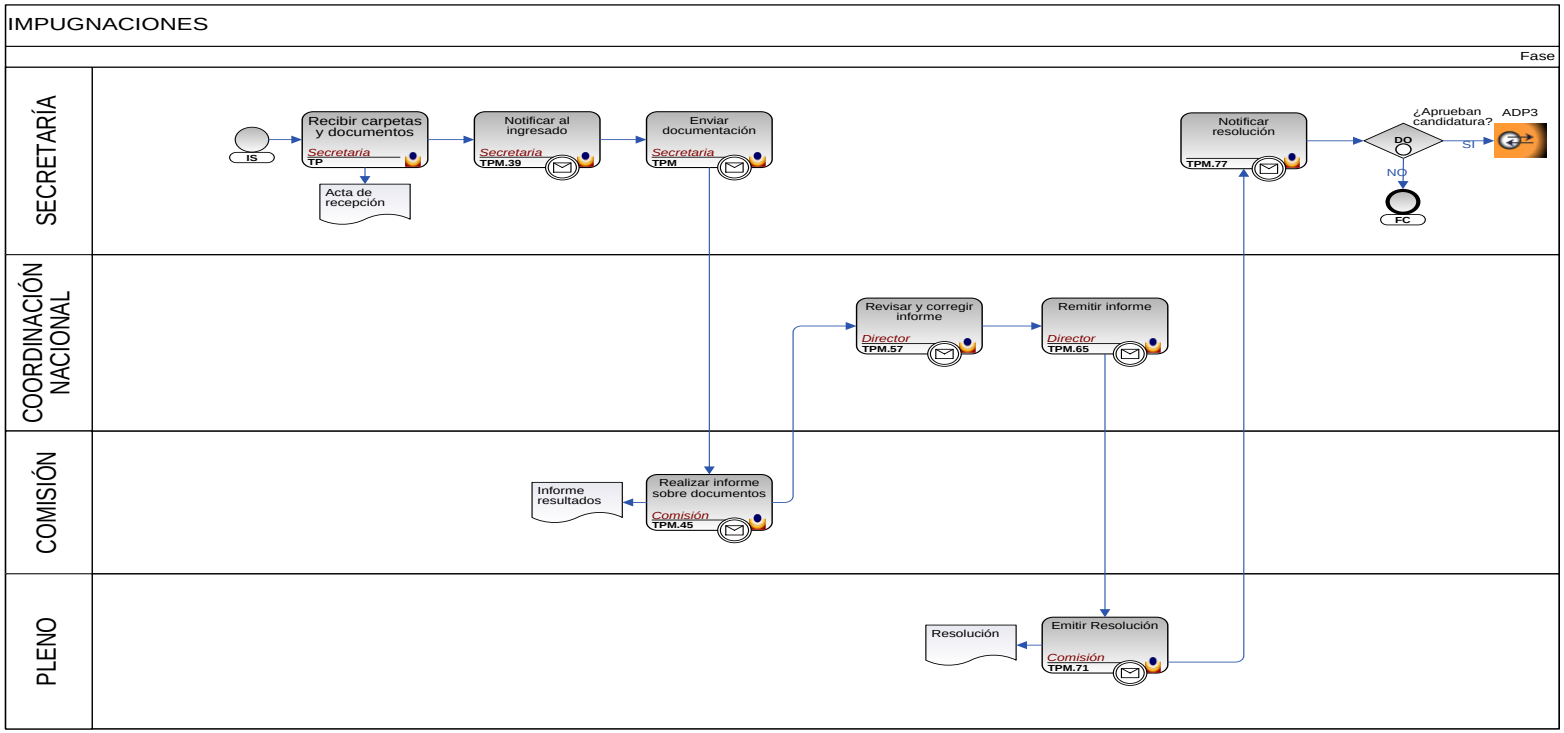
Las Secretarías notificarán a los representantes de las Organizaciones Políticas o al ciudadano interesado la resolución emitida por el Pleno. En caso de que la objeción sea aceptada la Organización Política tiene el plazo de un día para impugnar la resolución de la objeción. De inmediato se remite a proceso anterior y prosigue normalmente, caso contrario se archiva.

7.3. PROCESO DE IMPUGNACIONES

Código Subproceso:CNE-GOP-P002-S003

GRÁFICO 3

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DE IMPUGNACIONES



Fuente: Consejo Nacional Electoral

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	**MANUAL DE PROCESOS DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS**	2M
		Versión: 1.0
RESPONSABLE DE APLICACIÓN	DIRECCIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS	

7.3.1.DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Recibir carpetas y documentos, con acta de inscripción, secretaria

El proceso de impugnación iniciará en la Delegación Provincial, desde que el Secretario de la Junta Provincial Electoral, recepte las carpetas. Se sentará un acta de recepción de documentos.

2. Notificar al ingresado, secretaria

La Secretaría General de la matriz o la Delegación Provincial, notificará al ingresado en cuanto su caso se entregue a las autoridades, informando también el tiempo estimado en el que se obtendrá una resolución.

3. Enviar documentación

La Secretaria General enviará la documentación recibida de la objeción de la candidatura, a la Secretaria de la Coordinación General de Asesoría Jurídica.

4. Realizar informe sobre documentos

El personal de revisión de la Coordinación General de Asesoría Jurídica, una vez revisada la información, realizará el informe de las observaciones y hallazgos encontrados.

5. Revisar y corregir informe

El Coordinador General de Asesoría Jurídica revisará, analizará y corregirá el informe técnico de la objeción.

6. Remitir informe

La Secretaria una vez recibida la documentación, remite la documentación al personal de revisión de la Secretaría General del CNE.

7. Emitir resolución

La Secretaría General del CNE, generara las resoluciones emitidas por el Pleno del CNE y en el caso de las delegaciones el Secretario de la Junta Provincial Electoral.

8. Notificar resolución

Las Secretarías notificarán a los representantes de las Organizaciones Políticas o al ciudadano interesado la resolución emitida por el Pleno. En caso de que la impugnación sea aceptada de inmediato se remite a proceso anterior y prosigue normalmente, caso contrario se archiva.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Ficha técnica de indicadores del proceso mejorado de inscripción de candidatos

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.2.2) INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	Cód. Ficha:	B.2.2
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	TOTAL DE CANDIDATOS APROBADOS		
FORMA DE CÁLCULO			
i= Total de candidatos inscritos - Total de candidatos no aprobados			
DEFINICIÓN	Determina el número de candidatos inscritos aprobados para el proceso electoral.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro		
LIMITE SUPERIOR	1 candidatos inscrito para cada dignidad por cada organización política		
LIMITE INFERIOR	1 candidato por cada organización política		
MEDIA	número de candidatos inscritos en las elecciones seccionales 2009		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Ficha técnica de indicadores del subproceso mejorado de objeciones del proceso de inscripción de candidatos

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.2.2) INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	**Cód. Ficha:**	B.2.2.1
SUBPROCESO	(B.2.2.1) OBJECIONES		
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE OBJECIONES TRAMITADAS		

FORMA DE CÁLCULO

$$i = \frac{OBJECIONES\ TRAMITADAS}{TOTAL\ OBJECIONES}$$

DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de objeciones tramitadas para el proceso de inscripción de candidatos.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico
LIMITE SUPERIOR	100% de objeciones tramitadas
LIMITE INFERIOR	60% de objeciones tramitadas
MEDIA	80% de objeciones tramitadas
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Ficha técnica de indicadores del subproceso mejorado de impugnaciones del proceso de inscripción de candidatos

CNE	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.2.2) INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS	Cód. Ficha:	B.2.2.2
SUBPROCESO	(B.2.2.2) IMPUGNACIONES		
RESPONSABLE			
INDICADOR	TIEMPO TOTAL DE PROCESO		

FORMA DE CÁLCULO

i= Fecha Final Impugnación - Fecha Inicio Impugnación	
DEFINICIÓN	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros
LIMITE SUPERIOR	6 días laborables
LIMITE INFERIOR	3 días laborables
MEDIA	5 días laborables
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral

Fuente: Consejo Nacional Electoral

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Proceso: Conjunto de actividades, repetibles, medibles, controlables y cuantificables, que transforman elementos de entrada en un producto o servicio para un cliente en particular mediante la agregación de valor, que obedece a un marco legal y que consume recursos específicos.

Subproceso: Un subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

Objeción: Razón o razones de carácter ético y legal que un ciudadano u organización política, propone para rechazar u oponerse a una determinada candidatura que no cumple con los requisitos legales.

Impugnación: Oposición a la validez o legalidad de la resolución emitida por el Pleno del Consejo Nacional Electoral o la Junta Provincial Electoral.

Sentar Razón: Generar un recibidode la documentación entregada.

Equipo de Revisión: Personal que labora en una Dirección determinada revisando la documentación que le es designada por su Jefe inmediato superior.

ANEXO 3

MANUAL DE PROCESOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

MANUAL DE PROCESOSDE ASISTENCIA TÉCNICA

ABRIL 2014

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Información del Proceso

TABLA 1
INFORMACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO DEL MANUAL:	3M		
MACRO PROCESOS:	Gestión de Organizaciones Políticas		
PROCESO:	Asistencia Técnica		
TIPO DE PROCESO:	☐ Gobernante	☑ Sustantivo	☐ Adjetivo
TIPO DE MANUAL:	☐ Organizacional	☐ Técnico	☑ Políticas y Procedimientos
ESTATUS DEL MANUAL:	☑ Propuesto	☐ Aprobado	☐ Publicado
FECHA DE ELABORACIÓN:	20– Abril– 2014		
FECHA DE APROBACIÓN:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Aprobación

TABLA 2
APROBACIÓN

Versión Original	Nombre	Cargo	Firma
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Control de Cambios

TABLA 3
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación	Elaborado por:		Aprobado por:	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. POLÍTICAS
5. USUARIOS
6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7.1 ASISTENCIA TÉCNICA
7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
8. INDICADORES DE GESTIÓN
9. GLOSARIO DE TÉRMINOS
10. ANEXOS

1. ALCANCE

El presente manual contiene el proceso de Asistencia Técnica a las Organizaciones Políticas el cual se describen todas las actividades desde la solicitud que se encuentra en la página web del Consejo Nacional Electoral hasta realizar la asistencia técnica de cada organización política.

2. OBJETIVO

Detallar todas las actividades del proceso de Asistencia Técnica a la Organizaciones Políticas, con la finalidad de tener una visión clara y un enfoque de proceso definido y estandarizado que fomente la mejora continua.

3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.
- Código de la Democracia.
- Reglamento para Apoyo, Asistencia Técnica y Supervisión a los procesos electorales internos de las Organizaciones Políticas
- Reglamento para la Democracia Interna de las Organizaciones Políticas
- Codificación del Reglamento para la inscripción de partidos, movimientos políticos y registro de directivas.

4. POLÍTICAS

4.1 Es responsabilidad de cada funcionario autorizado para el proceso de Asistencia Técnica, asumir la totalidad de los actos registrados bajo el Nombre de Usuario y Contraseña asignada.

4.2 Durante la ejecución del proceso de Asistencia Técnica, el Técnico asignado de Organizaciones Políticas en las Delegaciones Provinciales, será el responsable de transferir los conocimientos especializados en materia electoral y dar el apoyo por intermedio de sus servidores e infraestructura para la realización de los procesos electorales internos de las organizaciones políticas.

4.3 Durante el proceso de Asistencia Técnica, el Técnico asignado de Organizaciones Políticas en las Delegaciones Provinciales, será el responsable de elaborar el acta de asistencia e ingresar en el aplicativo informático el estado de la solicitud de asistencia.

4.4 Los responsables de la Secretaria de cada delegación Provincial deberán ingresar los datos que consten en la solicitud entregado por cada organización política en el sistema informático.

4.5 El contenido del presente manual basará su aplicación en la siguiente normativa:

- Reglamento para Apoyo, Asistencia Técnica y Supervisión a los procesos electorales internos de las Organizaciones Políticas
- Reglamento para la Democracia Interna de las Organizaciones Políticas
- Codificación del Reglamento para la inscripción de partidos, movimientos políticos y registro de directivas.

5. USUARIOS

Los usuarios que intervienen en el proceso de Asistencia Técnica se los ha clasificado de acuerdo a su rol:

TABLA 4
USUARIOS

ROL	RESPONSABILIDAD
TECNICOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ORGANIZACIONES POILITICAS Y JURÍDICA	Responsables de transferir los conocimientos especializados en materia electoral a cada organización política nacional. Responsables de elaboración y entregar las acta de asistencia de cada reunión obtenida.
TECNICOS RESPONSABLES DE ORGANIZACIONES POLITICAS EN LAS DELEGACIONES PROVINCIALES	Responsables de transferir los conocimientos especializados en materia electoral cada organización política provincial, cantonal y parroquial. Responsables de elaboración y entregar las acta de asistencia de cada reunión obtenida provincial, cantonal y parroquial.
SECRETARIA GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	Responsable de recibir y enviar las solicitudes del proceso de Asistencia Técnica a nivel nacional.
SECRETARIA DE LA DELEGACION PROVINCIAL	Responsable de recibir y enviar las solicitudes del proceso de Asistencia Técnica a nivel provincial, cantonal y parroquial.
DIRECCION NACIONAL DE ORGANIZACIONES POLITICAS	Responsable de notificar la respuesta a la solicitud de cada organización política a nivel nacional.
DIRECTOR PROVINCIAL DE CADA DELEGACION PROVINCIAL	Responsable de notificar la respuesta a la solicitud de cada organización política a nivel provincial, cantonal y parroquial.
DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA	Responsable del apoyo informático que requiera la ejecución del proceso de Asistencia Técnica.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO

GRÁFICO 1
MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO



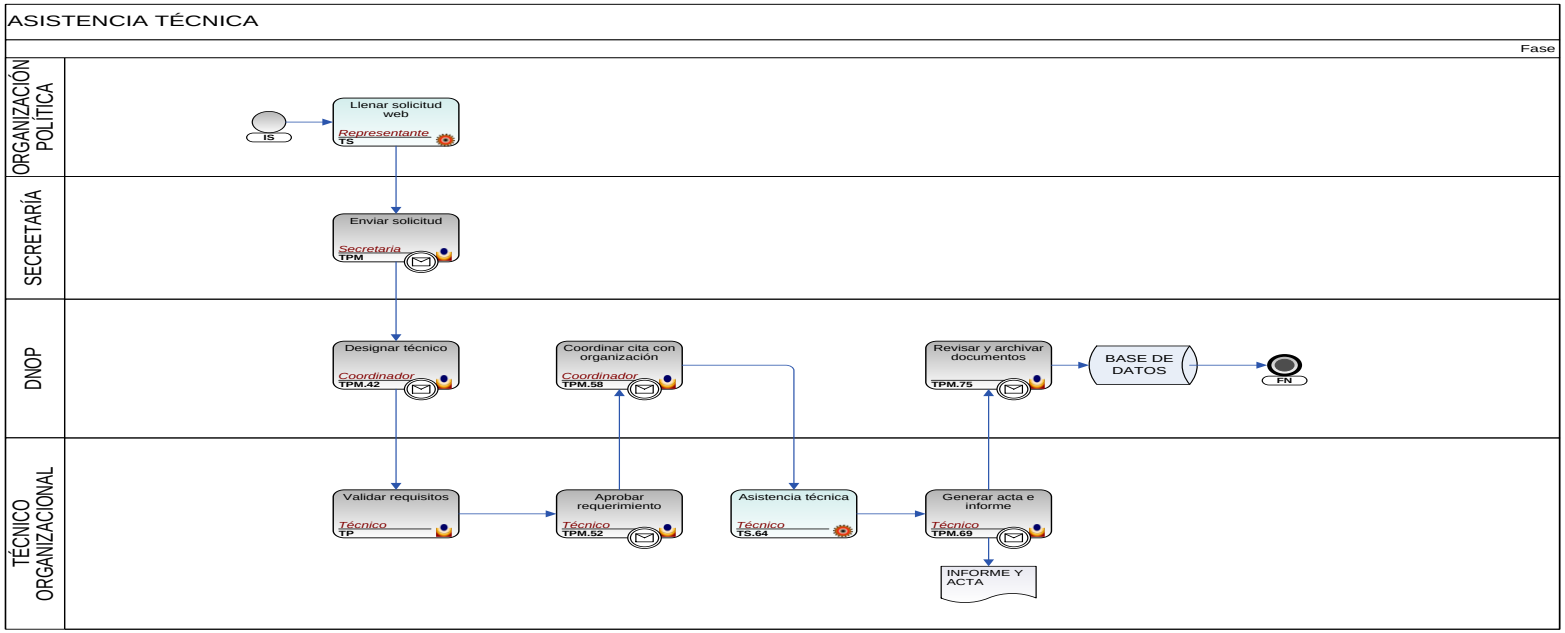
Fuente: Consejo nacional Electoral

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Código:CNE-GNOP-P005

7.1.1 ASISTENCIA TÉCNICA

GRÁFICO 2
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ASISTENCIA TÉCNICA



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Llenar solicitud web

Cada Organización Política llenará la solicitud de asistencia técnica en hojas membretadas de la organización política solicitante.

2. Enviar solicitud

La Secretaria General del Consejo Nacional Electoral enviará la solicitud de asistencia técnica de la Organización Política a la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas.

3. Designar técnico

La Dirección Nacional de Organizaciones Políticas designará el técnico responsable para impartir y transferir sus conocimientos a la Organización Política solicitante e ingresará al aplicativo informático el nombre del Técnico y su teléfono.

4. Validad requisitos

El técnico designado validará el cumplimiento de los requisitos de la solicitud presenta que a continuación se describe:

El representante legal de la organización política que conste en el registro del Consejo Nacional Electoral.

El Órgano Electoral Central o; Los afiliados o adherentes permanentes con el respaldo de al menos el diez por ciento de sus miembros.

5. Aprobar requerimiento

El técnico organizacional aprobará la respuesta de la solicitud de asistencia y enviará su confirmación al DNOP.

6. Coordinar cita con organización, DNOP

La Dirección Nacional de Organizaciones Políticas coordinará la fecha y hora de las reuniones de trabajo.

7. Asistencia técnica

El técnico designado de Organizaciones Políticas brindará asesoramiento e impartirá los conocimientos especializados en el material electoral, adicionalmente.

8. Generar acta e informe

El técnico designado de Organizaciones Políticas realizará el acta de asistencia donde constarán las firmas de las partes involucradas y la enviará a la Dirección Nacional de Organizaciones Políticas.

9. Revisar y archivar documentos

La Coordinación Técnica de Procesos de Participación Política recibirá el acta de asistencia para su archivo en el expediente de cada organización política en su correspondiente base de datos.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Fichas 9 y 10

Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de asistencia técnica

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL				CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**			
PROCESO	(B.2.3) ASISTENCIA TÉCNICA	**Cód. Ficha:**	B.2.3	**PROCESO**	(B.2.3) ASISTENCIA TÉCNICA	**Cód. Ficha:**	B.2.3
SUBPROCESO				**SUBPROCESO**			
RESPONSABLE				**RESPONSABLE**			
INDICADOR	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS REALIZADOS			**INDICADOR**	TIEMPO DE RESPUESTA PARA ASISTENCIA TÉCNICA		
FORMA DE CÁLCULO				**FORMA DE CÁLCULO**			
$i=\frac{TOTAL\ REQUERIMIENTOS\ \ REALIZADOS}{TOTAL\ \ DE\ REQUERIMIENTOS}$				i= Fecha Asistencia Técnica Realizada- Fecha Inicio Trámite			
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de requerimientos realizados para el proceso de asistencia técnica.			**DEFINICIÓN**	Determina el tiempo de duración del proceso de asistencia técnica.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	Registros		
LIMITE SUPERIOR	100% de requerimientos atendidos			**LIMITE SUPERIOR**	8 días laborables		
LIMITE INFERIOR	60% de requerimientos atendidos			**LIMITE INFERIOR**	3 días laborables		
MEDIA	80% de requerimientos atendidos			**MEDIA**	5 días laborables		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	mensual			**FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR**	mensual		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Proceso:** Conjunto de actividades, repetibles, medibles, controlables y cuantificables, que transforman elementos de entrada en un producto o servicio para un cliente en particular mediante la agregación de valor, que obedece a un marco legal y que consume recursos específicos.

- **Asistencia Técnica:** Es la transferencia de los conocimientos especializados en materia electoral, por parte del Consejo Nacional Electoral a través de sus servidoras/es con la finalidad de mejorar los procesos electorales internos de las organizaciones políticas**.**

10. ANEXOS

ANEXO 1
FORMATO SOLICITUD DE ASISTENCIA TECNICA

Recuerde: *El documento debe estar impreso en hojas membretadas de la organización política*

Ciudad, xx de xxx de 20xx

Señor/a:

Xxxxx
Director/a de la Delegación Provincial Electoral de xxx

Presente.-

Por medio de la presente comunico a usted que el Movimiento (Provincial/Cantonal/Parroquial) (nombre de la Organización Política)XXX, listas xx, de la Parroquia xxx/Cantón xx/Provincia xxx realizará su proceso electoral interno para elegir (directivas/candidatos a elección popular) el día (día, fecha/mes/año), a partir de las (hora) xxhxxen (lugar), ubicado en (dirección).
Las dignidades a elegir en el proceso electoral interno son: (prefectos, alcaldes, concejales urbanos y rurales, vocales de juntas parroquiales)ó(miembros de la directiva).
Para lo cual, solicito a usted la debida asistencia técnica por parte de la Delegación Provincial Electoral que usted dirige.
Además adjunto a la presente xx fojas, que contienen:

1. **La convocatoria pública** que contiene: el tipo de elección; dignidades; a elegirse, día, hora, y lugar de votación; requisitos para inscribir candidaturas a elecciones primarias; y, requisitos para ejercer el sufragio.
2. **Acta de Reunión del xxxx**(Directiva provincial/cantonal/parroquial/Órganos Electoral Central/ Asamblea General/otros) **,** órgano pertinente que tiene la potestad de convocar a elecciones internas, según lo establece nuestro régimen orgánico.

Atentamente.
(nombre del representante)
CARGO del Movimiento xxx, listas xx
TELEFONO:(XXXXXXXX)

ANEXO 2
FORMATO ACTA DE ASISTENCIA TECNICA

COORDINACIÓN NACIONAL TÉCNICA
DE PROCESOS DE PARTICIPACIÓN POLÍTICA

ACTA DE REUNIÓN No.____
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICA: Movimiento XXX, Listas XXX.

TEMA: Asistencia técnica para proceso electoral interno.

FORMULARIO 1
ASISTENCIA TÉCNICA PARA PROCESO ELECTORAL INTERNO

APOYO		**ASISTENCIA TÉCNICA**	**X**	**SUPERVISIÓN**	

Fecha:	09- julio-2013	**Local:**	Del. prov. Xxx
Hora de Inicio:	16h30	**Hora de Finalización:**	18h30

ANTECEDENTES
1. 2. 3. 4.

AGENDA
1. Análisis del Régimen Orgánico y del Reglamento Interno del Congreso / asamblea, respecto del proceso electoral interno del mov xx…. 2. Tipo de elecciones: (abierta, cerrada, representativa) 3. Elementos para designación de quienes puede sufragar en las primarias. 4. Análisis del oficio No. xxxx, sobre petición de asistencia técnica y/o supervisión del proceso electoral interno
DESARROLLO
1. 2. 3. 4.
COMPROMISOS
COMPROMISOS DE LA ORGANIZACIÓN POLÍTICA: 1. Elegir y/o ratificar a los delegados oficiales al Congreso Nacional dentro de Comités Ejecutivos Provinciales y/o Congreso Provincial MUPP, con supervisión de delegados del CNE. 2. Seguir las recomendaciones del CNE 3. Notificar a los miembros del Mov. xxxx sobre la elección y/o ratificación de delegados/registro electoral del Congreso/asamblea. 4. Publicar las recomendaciones presentadas por el CNE en atención a la asistencia técnica y supervisión que se viene realizando al Congreso/asamblea del Mov xxx. 5. Comunicar a los miembros del Órgano Electoral Central del Mov. Xxx sobre las recomendaciones del CNE sobre el proceso electoral interno del Mov xxx. **COMPROMISOS DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL**: 1. Asistir a los procesos de elección y/o ratificación de delegados oficiales al Congreso/asamblea del Mov xxx, previa solicitud por escrito a la delegación provincial electoral convocada para el efecto. 2. Brindar el apoyo técnico y logístico, cuando la Comisión Nacional Electoral lo solicite, previa disponibilidad equipos y lo solicitado.

ASISTENTES		
Nombre	**Cargo**	**Firma**
Representante OP		
Representante OP		
Funcionario asignado por Del Prov. CNE		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

ANEXO 4

MANUAL DE PROCESOS PARA CAMBIO DE DOMICILIO ELECTORAL Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

MANUAL DE PROCESO PARA CAMBIOS DE DOMICILIO ELECTORAL Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

ABRIL 2014

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Información del Proceso

TABLA 1
INFORMACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO DEL MANUAL:	4M		
MACRO PROCESOS:	Gestión de Registro Electoral		
PROCESO:	Cambio de Domicilio Electoral y Actualización de Datos		
TIPO DE PROCESO:	☐ Gobernante	☑ Sustantivo	☐ Adjetivo
TIPO DE MANUAL:	☐ Organizacional	☐ Técnico	☑ Políticas y Procedimientos
ESTATUS DEL MANUAL:	☑ Propuesto	☐ Aprobado	☐ Publicado
FECHA DE ELABORACIÓN:	21– Abril – 2014		
FECHA DE APROBACIÓN:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Aprobación

TABLA 2
APROBACIÓN

Versión Original	Nombre	Cargo	Firma
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Control de Cambios

TABLA 3
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación	Elaborado por:		Aprobado por:	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. POLÍTICAS
5. USUARIOS
6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7.1 CAMBIO DE DOMICILIO ELECTORAL
7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
8. INDICADORES DE GESTIÓN

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ALCANCE

El proceso para Cambios de Domicilio Electoral y Actualización de Datos abarca dos subprocesos, que se describen a continuación; y los cuales contienen las actividades desde la planificación de la operación hasta el cambio o anulación del domicilio electoral:

- Funcionamiento de Puntos Fijos y Brigadas Móviles
- Verificar y Validar los Cambios de Domicilio Electoral

2. OBJETIVO

Detallar todas las actividades del proceso de Cambios de Domicilio Electoral y actualización de datos, con la finalidad de tener una visión clara y un enfoque de proceso definido que fomente la mejora continua.

3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.
- Código de la Democracia.
- Codificación al Reglamento para Cambios de Domicilio Electoral y Actualización de Datos.
- Instructivo para el procesamiento y control de Cambios de Domicilio Electoral.
- Estatuto Orgánico del Consejo Nacional Electoral

4. POLÍTICAS

4.1 Es responsabilidad de cada funcionario autorizado para el proceso de cambio de domicilio, asumir la totalidad de los actos registrados bajo el Nombre de Usuario y Contraseña asignada.

4.2 Es responsabilidad de la Dirección Nacional de Registro Electoral realizar el Plan Operativo para dicho proceso, así como de supervisar su adecuada ejecución.

4.3 Durante la ejecución del proceso de cambio de domicilio electoral el Responsable de Registro Electoral en las Delegaciones Provinciales, será el responsable de escanear, digitar y realizar el control de calidad de la información; con el apoyo del responsable del Centro de Cómputo de la correspondiente Delegación.

4.4 Las Delegaciones Provinciales deberán archivar los formularios físicos en orden de cantón, parroquia y zona, como soporte de la ejecución de cambio de domicilio electoral realizado en su jurisdicción durante 5 años, de acuerdo a la ley.

4.5 Por cada jornada del proceso de cambio de domicilio se firmará un acta de entrega recepción, como respaldo de la impresión de formularios entregados, entre los funcionarios responsables del proceso y la brigada externa.

4.6 Los responsables de las Delegaciones Provinciales deberán ingresar los datos que consten en los formularios de cambios de domicilio electoral en el sistema informático.

4.7 El contenido del presente manual basará su aplicación en la siguiente normativa:

- Codificación al Reglamento para Cambios de Domicilio Electoral y Actualización de Datos.
- Instructivo para el procesamiento y control de Cambios de Domicilio Electoral.

5. USUARIOS

Los usuarios que intervienen en el proceso de cambio de domicilio electoral y actualización de datos se los ha clasificado de acuerdo a su rol:

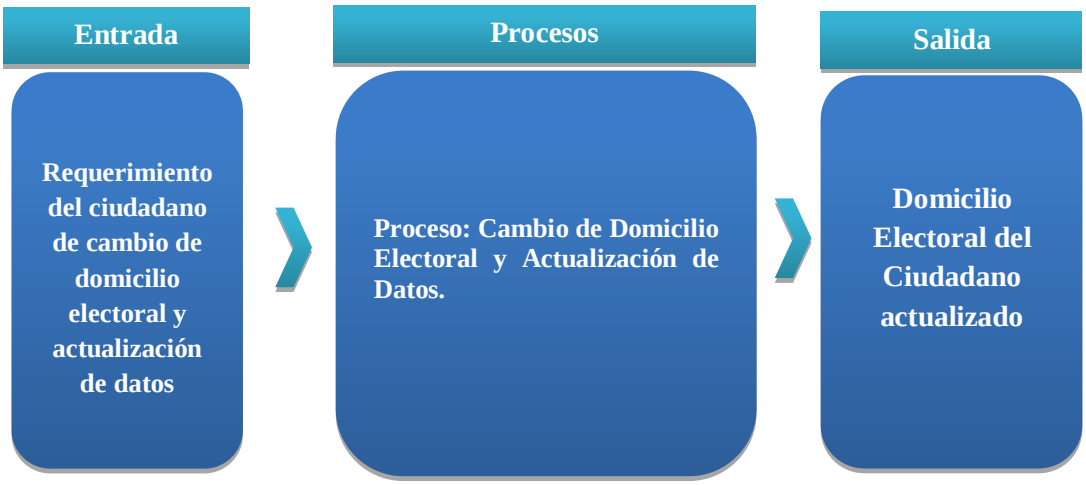
TABLA 4
USUARIOS

ROL	RESPONSABILIDAD
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO ELECTORAL	Responsables de la supervisión del proceso de cambio de domicilio electoral y actualización de datos a nivel nacional.
FUNCIONARIOS RESPONSABLES EN LAS DELEGACIONES PROVINCIALES	Responsables de la ejecución de los procesos de escaneo y digitación de la información.
PLENO CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	Responsable de las resoluciones de los procesos de auditar cambio de domicilio.
DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA	Responsable del apoyo informático que requiera la ejecución del proceso de Cambio de Domicilio y sus subprocesos.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO

GRÁFICO 1
MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO DE CAMBIO DE DOMICILIO



Fuente: Consejo Nacional Electoral

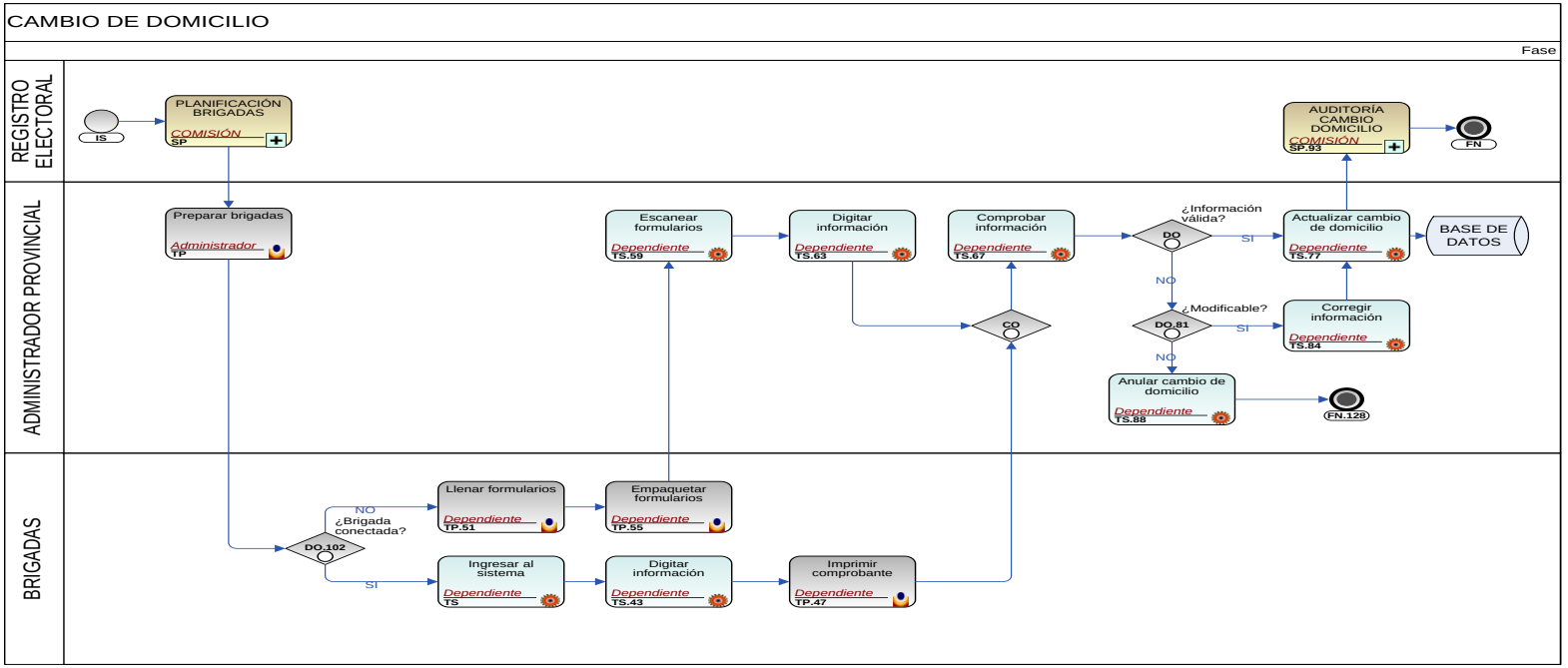
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1 CAMBIO DE DOMICILIO ELECTORAL

Código:CNE-GNRE-P001

GRÁFICO 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CAMBIO DE DOMICILIO



Fuente: Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Planificación de brigadas

La Coordinación Nacional, se encargará de desplegar el plan de acción donde establecerá todos los recursos y acciones necesarias para desarrollar las actividades de cambio de domicilio de manera correcta.

2. Preparar brigadas

La Administración Provincial apegándose al plan de acción establecido por la Coordinación Nacional, organizará las brigadas y les asignará los recursos necesarios y específicos de su actividad sea esta con brigada conectada de manera informática, o con uso de formularios físicos. De manera adicional se establecerá la ubicación y horarios de atención.

3. Llenar formularios

En el caso de utilizar formularios físicos, las brigadas se ubicarán en sus respectivas dependencias donde tomarán los nuevos datos residenciales de quien requiera cambiar su domicilio electoral.

4. Empaquetar formularios

Las brigadas, una vez terminada su jornada diaria de trabajo, empaquetarán todos los formularios llenos, creando a la vez un acta de entrega, estos formularios empaquetados serán enviados a la Administración Provincial donde serán digitalizados.

5. Escanear formularios, administración provincial

La Administración Provincial, recibirá los formularios y su correspondiente acta de entrega, constatando el número de formularios que reciben, de inmediato se procede a escanear los formularios.

6. Digitar información

La Administración Provincial, digitará la información contenida en el formulario al sistema informático correspondiente.

7. Ingresar al sistema

En el caso de estar las brigadas conectadas al sistema informático, las brigadas se ubicarán en sus respectivas dependencias donde ingresarán al sistema.

8. Digitar información

Las brigadas receptarán los requerimientos de los ciudadanos, a su vez tomarán los nuevos datos residenciales, ingresándolos de manera directa en el sistema.

9. Imprimir comprobante

El representante de la brigada, imprimirá un comprobante donde constarán los datos del ciudadano que cambió su domicilio electoral.

10. Comprobar información

La Administración Provincial analizará la información ingresada en el sistema ya sea por modalidad de brigada conectada de manera informática, o con uso de formularios físicos,

si esta información no concuerda o no es validada se procede a analizar si el error es modificable. Si lo es el error se corrige, caso contrario se anula el cambio de domicilio.

11. Actualizar cambio de domicilio

Si la información ingresada en el sistema es correcta la Administración Provincial procede a actualizar el cambio en el domicilio en el sistema, confirmando el nuevo padrón electoral del ciudadano.

12. Auditoria de cambio de domicilio

La Coordinación Nacional, se encargará de desplegar un plan para auditar el funcionamiento del proceso, es necesario establecer que se realizarán auditorias periódicas a fin de controlarlo.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Fichas 11 y 12

Fichas técnicas e indicadores del proceso mejorado de cambio de domicilio **electoral**

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.3.3) CAMBIO DE DOMICILIO	**Cód. Ficha:**	B.3.3
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE CAMBIOS DE DOMICILIO EFECTIVOS		

FORMA DE CÁLCULO

$$i = \frac{\text{TOTAL DE CAMBIOS DE DOMICILIO REALIZADOS}}{\text{TOTAL DE CAMBIOS DE DOMICILIO SOLICITADOS}}$$

DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de cambios de domicilio realizados.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registro
LIMITE SUPERIOR	100% cambios realizados
LIMITE INFERIOR	60% cambios realizados
MEDIA	80% cambios realizados
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	Trimestral

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

PROCESO	(B.3.3) CAMBIO DE DOMICILIO	**Cód. Ficha:**	B.3.3
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	EFICIENCIA EN LOS CAMBIOS DE DOMICILIO		

FORMA DE CÁLCULO

$$i = \frac{\text{CAMBIOS DE DOMICILIO REALIZADOS} - \text{CAMBIOS REALIZADOS CON ERRORES}}{\text{TOTAL DE CAMBIOS DE DOMICILIO SOLICITADOS}}$$

DEFINICIÓN	Determina la eficiencia en los cambios de domicilio realizados.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros
LIMITE SUPERIOR	100% de eficiencia
LIMITE INFERIOR	60% de eficiencia
MEDIA	80% de eficiencia
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	Trimestral

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Proceso:** Conjunto de actividades, repetibles, medibles, controlables y cuantificables, que transforman elementos de entrada en un producto o servicio para un cliente en particular mediante la agregación de valor, que obedece a un marco legal y que consume recursos específicos.

- **Subproceso:** Un subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

- **Brigada conectada**: Equipo de personas que atenderán a los ciudadanosen puntos fijos conectados a internet.

- **Brigada con formularios:** Equipo de personas que atenderán a los ciudadanos en el proceso de cambio de domicilio mediante brigadas móviles y que utilizaran los formularios pre-impresos.

ANEXO 5

MANUAL DEL PROCESO DE SUFRAGIO

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

MANUAL DEL PROCESO DE SUFRAGIO

ABRIL 2014

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Información del Proceso

TABLA 1
INFORMACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO DEL MANUAL:	5M		
MACRO PROCESOS:	Gestión de Procesos Electorales		
PROCESO:	Sufragio		
TIPO DE PROCESO:	☐ Gobernante	☑ Sustantivo	☐ Adjetivo
TIPO DE MANUAL:	☐ Organizacional	☐ Técnico	☑ Políticas y Procedimientos
ESTATUS DEL MANUAL:	☑ Propuesto	☐ Aprobado	☐ Publicado
FECHA DE ELABORACIÓN:	22 – Abril – 2014		
FECHA DE APROBACIÓN:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Aprobación

TABLA 2
APROBACIÓN

Versión Original	Nombre	Cargo	Firma
ELABORADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Control de Cambios

TABLA 3
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación	Elaborado por:		Aprobado por:	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. POLÍTICAS
5. USUARIOS
6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7.1 SUFRAGIO
7.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
8. INDICADORES DE GESTIÓN
9.GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ALCANCE

El proceso de Sufragio se realiza en cada mesa designada en los recintos electores, el votante debe presentar su documento personal, sufragar en las papeletas entregadas y recibir su papeleta como comprobante de votación.

2. OBJETIVO

Detallar todas las actividades del proceso de Sufragio, con la finalidad de tener una visión clara y un enfoque de proceso definido que fomente la mejora continua.

3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.
- Código de la Democracia.
- Codificación del Reglamento para Sufragios.
- Instructivo para proceso y control de Sufragios.
- Estatuto Orgánico del Consejo Nacional Electoral.

4. POLÍTICAS

4.1 Es responsabilidad de cada funcionario autorizado del proceso de sufragio, asumir la totalidad de los actos registrados bajo el Nombre de Usuario y Contraseña asignada.

4.2 La Dirección Nacional de Procesos Electorales, se encargará del análisis documental y del proceso de sufragio nacional y del exterior, con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática Electoral.

4.3 Las Delegaciones Provinciales a través del Responsable de Procesos Electorales se encargará dentro del proceso de sufragio

4.4 Las Delegaciones Provinciales deberán enviar la documentación física a la matriz del CNE inmediatamente terminado el proceso.

4.5 En la jornada del proceso de sufragio se suscribirá el acta de inicio y de cierre de cada jornada. entre los funcionarios responsables del proceso y los delegados de la organización política.

4.6 El contenido del presente manual basará su aplicación en la siguiente normativa:

- Codificación del Reglamento para Sufragios.
- Instructivo para proceso y control de Sufragios.
- Estatuto Orgánico del Consejo Nacional Electoral.

5. USUARIOS

Los usuarios que intervienen en el proceso de inscripción de organizaciones políticas, se los ha clasificado de acuerdo a su rol.

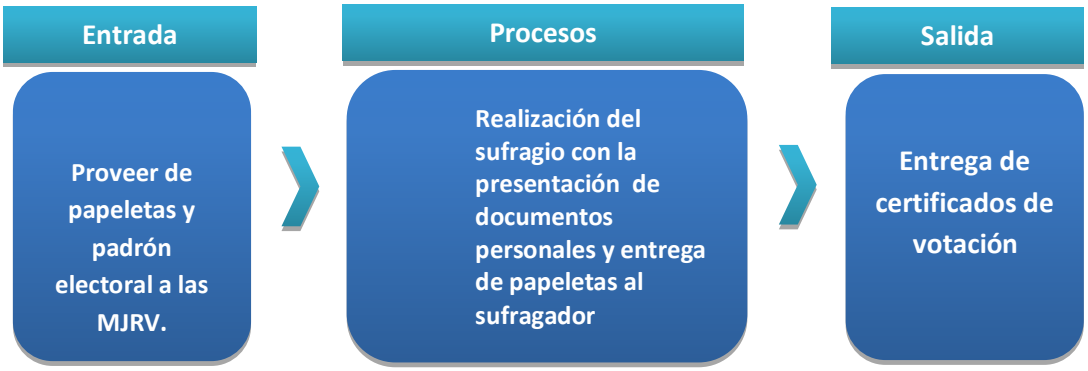
TABLA 4
USUSARIOS

ROL	RESPONSABILIDAD
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	Responsable del proceso de Sufragio nacional y del exterior.
FUNCIONARIOS DE PROCESOS ELECTORALES EN LAS DELEGACIONES PROVINCIALES	Responsable de los proceso de sufragio en las Delegaciones Provinciales.
PLENO CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	Responsable de la difusión del desarrollo del sufragio.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO

GRÁFICO 1
MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO



Fuente: Consejo Nacional Electoral

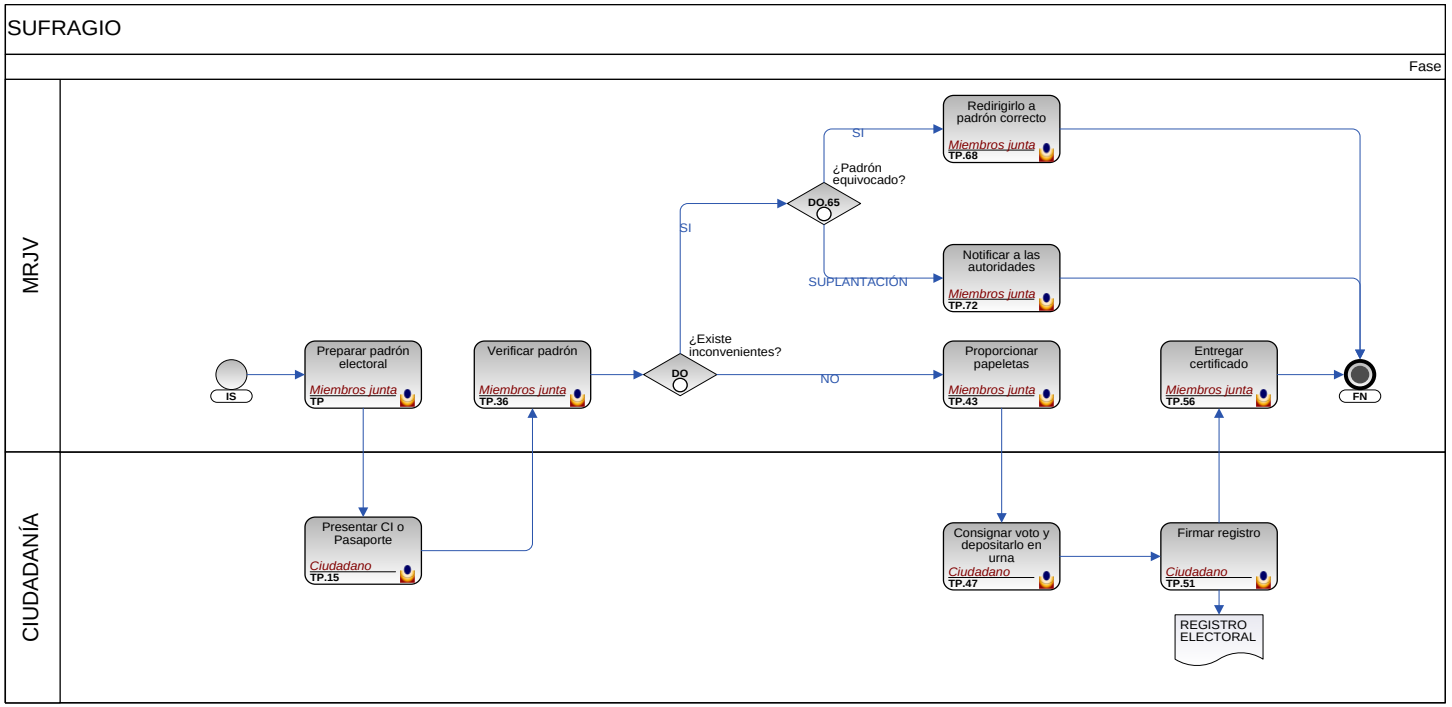
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1. SUFRAGIO

Código proceso:CNE-GOP--S001

GRÁFICO 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SUFRAGIO



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Preparar padrón electoral MJRV.
2. Presentar Ci o Pasaporte, ciudadanía.
3. Verificar padrón, MJRV, si existen inconvenientes, se analiza si se equivocó de padrón electoral y se lo redirige, si es por caso de suplantación se notifica a las autoridades.
4. Proporcionar papeletas MJRV.
5. Consignar voto y depositarlo en la urna, ciudadanía.
6. Firmar registro, ciudadanía, registro electoral.
7. Entregar certificado, MJRV.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Ficha técnica de indicadores del proceso mejorado de sufragio

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.3.1) SUFRAGIO	**Cód. Ficha:**	B.3.1
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	PORCENTAJE DE ASISTENTES A SUFRAGAR		
FORMA DE CÁLCULO			
$i=\frac{CANTIDAD\ DE\ PERSONAS\ QUE\ SUFRAGARON}{TOTAL\ DEL\ PADRÓN\ ELECTORAL}$			
DEFINICIÓN	Determina el porcentaje de personas que sufragaron.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Conteo físico		
LIMITE SUPERIOR	100% de asistentes		
LIMITE INFERIOR	80% de asistentes		
MEDIA	90% de asistentes		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Proceso:** Conjunto de actividades, repetibles, medibles, controlables y cuantificables, que transforman elementos de entrada en un producto o servicio para un cliente en particular mediante la agregación de valor, que obedece a un marco legal y que consume recursos específicos.

- **Sufragio:** Es el derecho constitucional y político donde los electores eligen a las personas que ocuparán cargos públicos en el país.

ANEXO 6

MANUAL DEL PROCESO DE ESCRUTINIO

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

MANUAL DEL PROCESO DE ESCRUTINIO

ABRIL 2014

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Información del Proceso

TABLA 1
INFORMACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO DEL MANUAL:	6M		
MACRO PROCESOS:	Gestión de Proceso Electorales		
PROCESO:	Escrutinio		
TIPO DE PROCESO:	☐ Gobernante	☑ Sustantivo	☐ Adjetivo
TIPO DE MANUAL:	☐ Organizacional	☐ Técnico	☑ Políticas y Procedimientos
ESTATUS DEL MANUAL:	☑ Propuesto	☐ Aprobado	☐ Publicado
FECHA DE ELABORACIÓN:	24 – Abril – 2014		
FECHA DE APROBACIÓN:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Aprobación

TABLA 2
APROBACIÓN

Versión Original	Nombre	Cargo	Firma
ELABORADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Control de Cambios

TABLA 3
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación	Elaborado por:		Aprobado por:	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. POLÍTICAS
5. USUARIOS
6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
7.1 ESCRUTINIO
7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ALCANCE

El proceso de Escrutinios, abarca todo lo que tiene que ver con el conteo de los votos y las actividades desde el inicio hasta el final del mismo.

2. OBJETIVO

Detallar todas las actividades del proceso de Escrutinios, con la finalidad de tener una visión clara y un enfoque de proceso definido que fomente la mejora continua.

3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.
- Código de la Democracia.
- Codificación del Reglamento para Escrutinios
- Instructivo para la presentación, ingreso y validación de documentación, de respaldo de Escrutinios.

4. POLÍTICAS

4.1 Es responsabilidad de cada funcionario autorizado del proceso de Escrutinio, asumir la totalidad de los actos registrados bajo el Nombre de Usuario y Contraseña asignada.

4.2 La Dirección Nacional de Procesos Electorales, se encargará del análisis documental y de los procesos de escrutinio nacional y del exterior, con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática Electoral.

4.3 Las Delegaciones Provinciales a través del Responsable de Procesos Electorales se encargará dentro del proceso de escrutinio hasta la publicación de resultados de las nuevas autoridades elegidas, con el apoyo del responsable de Informática Electoral de la correspondiente Delegación.

4.4 Las Delegaciones Provinciales deberán enviar la documentación física a la matriz del CNE inmediatamente terminada la actividad de escrutinio.

4.5 La notificación a los delegados de los procesos de Escrutinios, estará a cargo de la Dirección Nacional de Procesos Electorales.

4.6 Por cada jornada del proceso de escrutinio se suscribirá el acta de inicio y de cierre de cada jornada, entre los funcionarios responsables del proceso.

4.7 El Consejo Nacional Electoral, deberá ingresar los datos constantes en las actas finales de escrutinio en el sistema informático.

4.8 El contenido del presente manual basará su aplicación en la siguiente normativa:

- Codificación del Reglamento para Escrutinios.
- Código de la Democracia.
- Instructivo para la presentación, ingreso y validación de documentación, de respaldo de Escrutinios.

5. USUARIOS

Los usuarios que intervienen en el proceso de Escrutinios, se los ha clasificado de acuerdo a su rol.

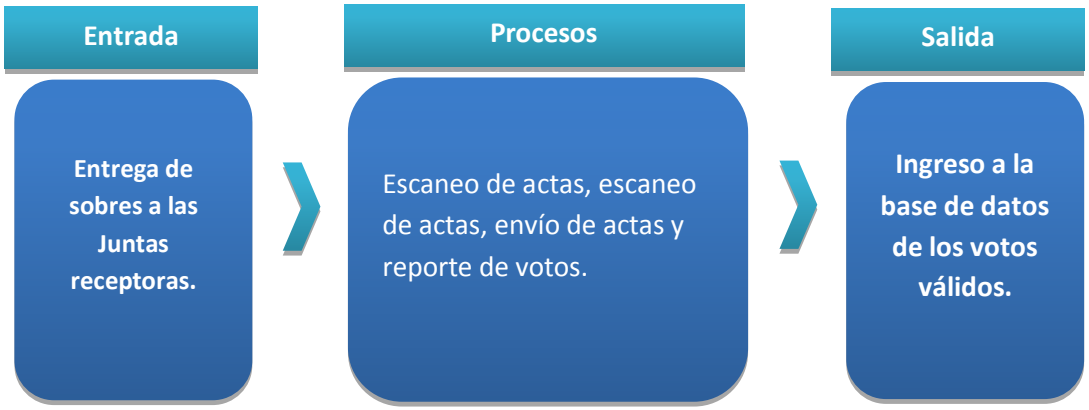
TABLA 4
USUARIOS

ROL	RESPONSABILIDAD
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES	Responsable del proceso de escrutinios y seguimiento de los procesos de escrutinios a nivel nacional y del exterior.
FUNCIONARIOS DE PROCESOS ELECTORALES EN LAS DELEGACIONES PROVINCIALES	Responsable del proceso de escrutinio a nivel provincial, cantonal y parroquial.
ASESORES JURÍDICOS	Apoyo en la toma de decisiones para el análisis de la información.
DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA	Responsable del apoyo técnico a los procesos de escrutinio que ejecuta la Dirección Nacional de Proceso Electorales y Delegaciones Provinciales.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO

GRÁFICO 1
MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO



Fuente: Consejo Nacional Electoral

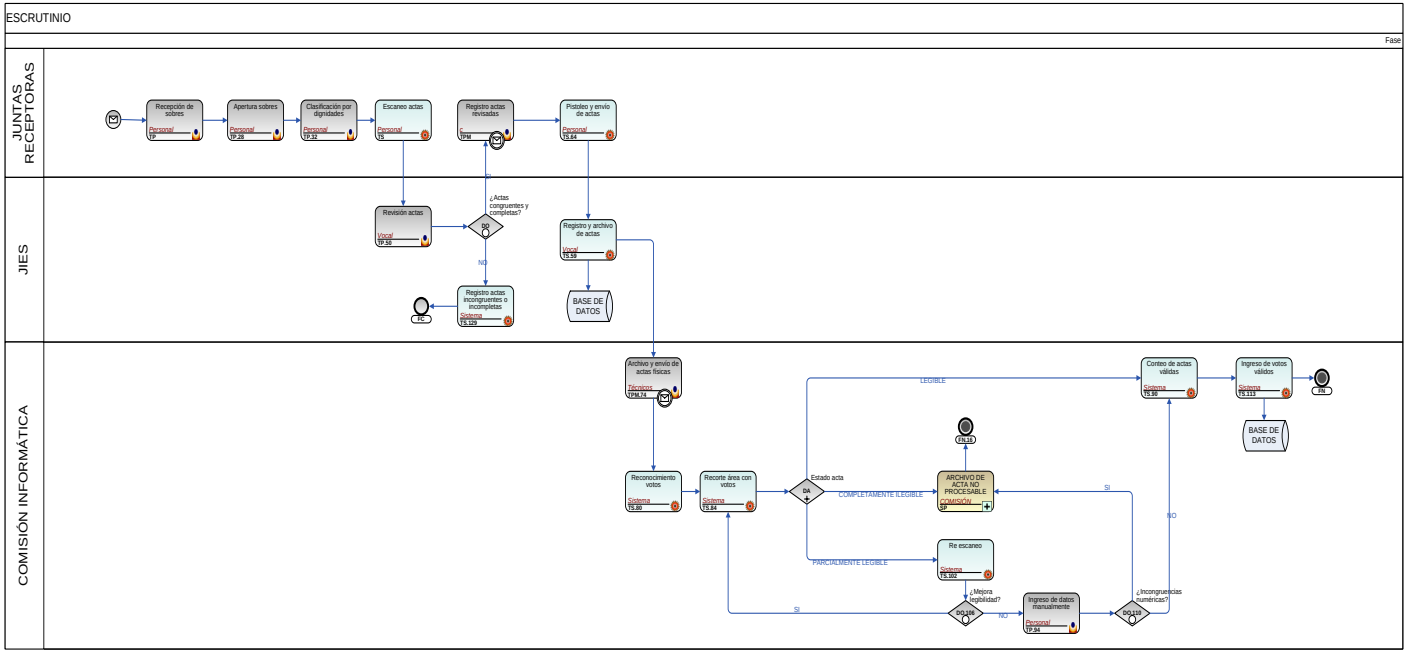
7. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

7.1. ESCRUTINIO

Código proceso: CNE-GOP--S002

GRÁFICO 2

DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Recepción de sobres, juntas receptoras.
2. Apertura de sobre, juntas receptoras.
3. Clasificación por dignidades, juntas receptoras.
4. Escaneo de actas, juntas receptoras.
5. Revisión actas, JIES, si las actas son incongruentes e incompletas, se registra, y se finaliza.
6. Registro de actas revisadas, juntas receptoras.
7. Pistoleo y envió de actas juntas receptoras.
8. Registro y archivo de actas JIES en la base de datos.
9. Archivo y envío de actas físicas por la Comisión informática.
10. Reconocimiento de votos por la Comisión informática.
11. Recorte área con votos por la Comisión informática, se determina el estado del acta.
12. Completamente ilegible, archivo de actas no procesables, Comisión informática.
13. Parcialmente ilegible, re – escaneo por la Comisión informática, si mejora legibilidad se recorta área.
14. Ingreso de datos manualmente, si existen datos incongruentes se archiva como acta no procesable.
15. Conteo de actas validas por la Comisión informática.
16. Ingreso al sistema de votos válidos, base de datos.

8. INDICADORES DE GESTIÓN

Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de escrutinio

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.3.2) ESCRUTINIO	**Cód. Ficha:**	B.3.2
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	TIEMPO TOTAL DE ESCRUTINIO		
FORMA DE CÁLCULO			
i= Fecha Final Escrutinio- Fecha Inicio Escrutinio			
DEFINICIÓN	Determina el tiempo total del proceso de escrutinio en dependencia electoral.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros		
LIMITE SUPERIOR	10 días		
LIMITE INFERIOR	2 días		
MEDIA	3 días		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES			
PROCESO	(B.3.2) ESCRUTINIO	**Cód. Ficha:**	B.3.2
SUBPROCESO			
RESPONSABLE			
INDICADOR	EFECTIVIDAD DE RESULTADOS ELECTORALES FINALES		
FORMA DE CÁLCULO			
i= Tiempos de Resultados electorales 2009 - Tiempo de Resultados Electorales 2014			
DEFINICIÓN	Determina la efectividad de los resultados electorales finales		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros		
LIMITE SUPERIOR	10 días		
LIMITE INFERIOR	2 días		
MEDIA	3 días		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	cada proceso electoral		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Proceso:** Conjunto de actividades, repetibles, medibles, controlables y cuantificables, que transforman elementos de entrada en un producto o servicio para un cliente en particular mediante la agregación de valor, que obedece a un marco legal y que consume recursos específicos.

- **Escrutinio:** Es el proceso en el que se cuentas los votos realizados por los sufragantes.

ANEXO 7

MANUAL DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

MANUAL DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN

ABRIL 2014

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Información del Proceso

TABLA 1
INFORMACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO DEL MANUAL:	7M		
MACRO PROCESOS:	Gestión de Comunicación		
PROCESO:	Comunicación		
TIPO DE PROCESO:	☐ Gobernante	☑ Sustantivo	☐ Adjetivo
TIPO DE MANUAL:	☐ Organizacional	☐ Técnico	☑ Políticas y Procedimientos
ESTATUS DEL MANUAL:	☑ Propuesto	☐ Aprobado	☐ Publicado
FECHA DE ELABORACIÓN:	24– Abril – 2014		
FECHA DE APROBACIÓN:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Aprobación

TABLA 2
APROBACIÓN

Versión Original	Nombre	Dirección	Firma
ELABORADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			
APROBADO POR:			

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Control de Cambios

TABLA 3
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Modificación	Descripción de la Modificación	Elaborado por:		Aprobado por:	
			Nombre	Cargo	Nombre	Cargo

Fuente: Consejo Nacional Electoral

Contenido

1. ALCANCE
2. OBJETIVO
3. MARCO LEGAL
4. POLÍTICAS
5. USUARIOS
6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1 COMUNICACIÓN

7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. ALCANCE

El proceso de Comunicación, abarca el proceso desde el requerimiento del producto del área a comunicar hasta la difusión.

2. OBJETIVO

Detallar todas las actividades del proceso de Comunicación, con la finalidad de tener una visión clara y un enfoque de proceso definido que fomente la mejora continua.

3. MARCO LEGAL

- Constitución de la República.
- Código de la Democracia.
- Reglamento de Comunicación
- Instructivo para la comunicación de los procesos.

4. POLÍTICAS

4.1 Es responsabilidad de cada funcionario autorizado del proceso de comunicación, asumir la totalidad de los actos registrados bajo el Nombre de Usuario y Contraseña asignada.

4.2 La Dirección Nacional de Comunicación; se encargará del análisis documental y de la ejecución de los procesos de comunicación.

4.3 En Delegaciones Provinciales el Director de la misma y el departamento de comunicación es responsable y se encargará del proceso de comunicación

4.4 El contenido del presente manual basará su aplicación en:

- Reglamento de comunicación

5. USUARIOS

Los usuarios que intervienen en el proceso de inscripción de candidatos, se los ha clasificado de acuerdo a su rol.

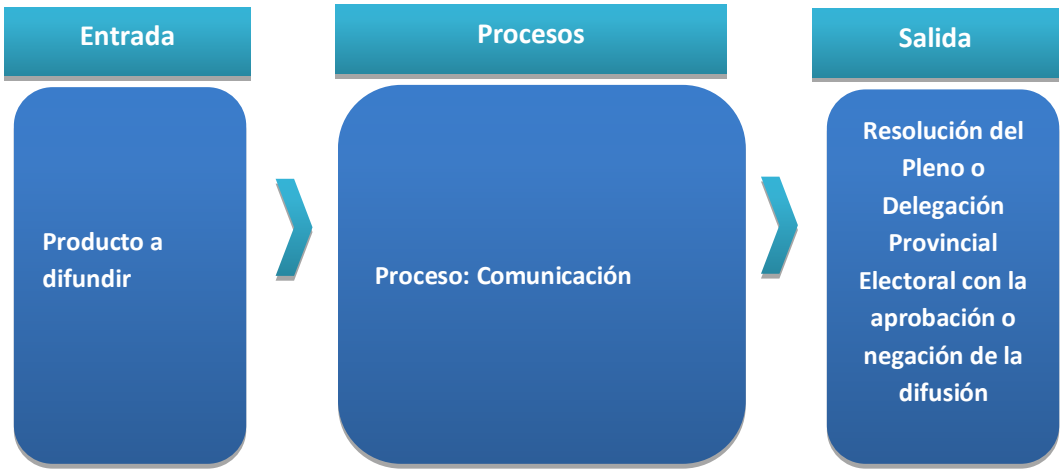
TABLA 4
USUARIOS

ROL	RESPONSABILIDAD
FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN	Responsables de la ejecución del proceso de comunicación, a nivel jurisdiccional CNE Matriz, y en provincias las Delegaciones Provinciales son responsables de brindar asesoría y seguimiento del proceso comunicación
FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE COMUNICACIÓN EN LAS DELEGACIONES PROVINCIALES	Responsables de ejecutar los procesos de comunicación, provinciales, cantonales y parroquiales.
PLENO DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	Responsables de emitir resoluciones de aprobación o negación de la difusión que se quiera realizar.
FUNCIONARIOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ASESORIA JURÍDIA	Responsables de brindar soporte jurídico en la ejecución de los procesos de comunicación.
EQUIPO DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE COMUNICACIÓN	Responsables de revisar y elaborar los informes de la documentación entregada para el proceso de comunicación a difundir.

Fuente: Consejo Nacional Electoral

6. MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO

GRÁFICO 1
MATRIZ DE DEFINICIÓN DEL PROCESO



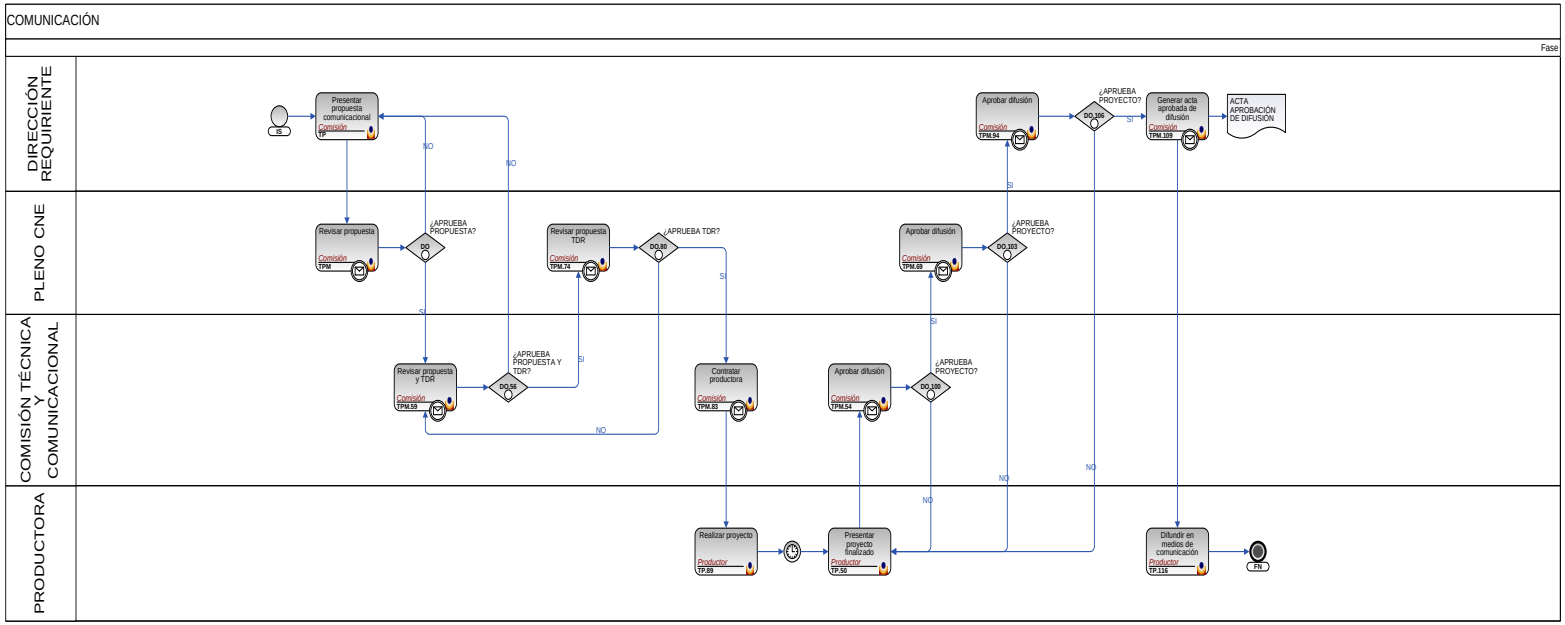
Fuente: Consejo Nacional Electoral

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1 COMUNICACIÓN

Código:CNE-GOP-C001

GRÁFICO 2
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN



Fuente: Consejo Nacional Electoral

7.1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Presentar propuesta comunicacional. Dirección requirente
2. Revisar propuesta, pleno, de no aprobarse se regresa
3. Revisar propuesta y TDR, comisión técnica y comunicacional
4. Revisar propuesta TDR, pleno
5. Contratar productora comisión técnica y comunicacional
6. Realizar proyecto productora
7. Presentar proyecto final, productor
8. Aprobar difusión comisión técnica y comunicacional
9. Aprobar difusión, pleno
10. Aprobar difusión, dirección requirente
11. Generar acta de aprobación de difusión dirección requirente
12. Difundir en medios de comunicación, productora

8. INDICADORES DE GESTIÓN

9. Fichas técnicas de indicadores del proceso mejorado de comunicación de los productos y servicios del cne a los ciudadanos y organizaciones políticas

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL				CONSEJO NACIONAL ELECTORAL			
FICHA TÉCNICA DE INDICADORES				**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**			
PROCESO	(B.1.1) COMUNICACIÓN	**Cód. Ficha:**	B.1.1	**PROCESO**	(B.1.1) COMUNICACIÓN	**Cód. Ficha:**	B.1.1
SUBPROCESO				**SUBPROCESO**			
RESPONSABLE				**RESPONSABLE**			
INDICADOR	TIEMPO TOTAL DE PROCESO			**INDICADOR**	PORCENTAJE DE PLANES DE COMUNICACIÓN REALIZADOS		
FORMA DE CÁLCULO				**FORMA DE CÁLCULO**			
i= Fecha Final Proceso - Fecha Inicio Proceso				$i=\frac{PLANES\ DE\ COMUNICACIÓN\ REALIZADOS}{TOTAL\ DE\ PLANES\ DE\ COMUNICACIÓN\ PROGRAMADOS}$			
DEFINICIÓN	Determina el tiempo total del proceso de comunicación.			**DEFINICIÓN**	Determina el porcentaje de planes de comunicación realizados.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Registros			**FUENTE DE INFORMACIÓN**	Registros		
LIMITE SUPERIOR	5 días laborables			**LIMITE SUPERIOR**	100% de planes programados		
LIMITE INFERIOR	2 días laborables			**LIMITE INFERIOR**	60% de planes programados		
MEDIA	3 días laborables			**MEDIA**	70% de planes rogramados		
FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR	semanal			**FRECUENCIA DE USO DEL INDICADOR**	mensual		

Fuente: Consejo Nacional Electoral

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Proceso: Conjunto de actividades, repetibles, medibles, controlables y cuantificables, que transforman elementos de entrada en un producto o servicio para un cliente en particular mediante la agregación de valor, que obedece a un marco legal y que consume recursos específicos.