

Anexo III
Sistema Integrado de Indicadores

Formato 01: Ficha técnica del indicador

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.02. Órgano de Control Institucional

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_1. Porcentaje de informes de las acciones de control emitidos oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad de la emisión de informes de las actividades referidas a los servicios de control posterior, control simultáneo y servicios relacionados.		
Justificación del Indicador	Medir la oportunidad de la emisión de informes por parte de OCI implica abordar uno de los atributos de la calidad de su trabajo. Al referirse a una acción de control, el cumplimiento del plazo de su emisión contribuye a la mejora de la gestión institucional.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Acciones de Control comprendidas en:</p> <p>Servicios de control posterior.- son aquellos que se realizan con el objeto de efectuar la evaluación de los actos y resultados ejecutados por las entidades en la gestión de los bienes, recursos y operaciones institucionales.</p> <p>Servicios relacionados.- están vinculados a los procesos de carácter técnico y especializado derivados de atribuciones o encargos legales, que generan productos distintos a los servicios de control previo, simultáneo y posterior, y que son llevados a cabo por los órganos del Sistema con el propósito de coadyuvar al desarrollo del control gubernamental.</p> <p>Servicios de control simultáneo.- son aquellos que se realizan a la(s) actividad(es) de un proceso en curso correspondiente a la gestión de la entidad, con el objeto de alertar oportunamente al Titular de la entidad sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el resultado o el logro de sus objetivos.</p> <p>Informe Documento que comprende el análisis, valoración o información obtenido en las acciones de control de auditoría de cumplimiento, servicio o relacionado o de control simultáneo.</p> <p>Oportuno Corresponde al cumplimiento del plazo establecido para la emisión del informe. La oportunidad se mide con el cumplimiento de la meta de la actividad según lo programado.</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de informes de acciones de control emitidos oportunamente	16	100%
Denominador	Número de informes de acciones de control programados	16	

Limitaciones y supuestos

Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Memorando, informe o documento referido al asunto materia de control
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Memorándum u oficio mediante el cual se remite el Informe de control a la Contraloría General de la República o al Titular del JNE Sistema de Control Gubernamental.
Línea de base o valor base	Año / Línea de base o valor base
Datos históricos	2017 /
	2018 / 80%
	2019 / 88%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Órgano de Control Institucional

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	5	100%	5
	Segundo Trimestre	2	100%	2
	Tercer Trimestre	6	100%	6
	Cuarto Trimestre	3	100%	3
	16	100%	16	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.03 Dirección General de Defensa Jurídica

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_2.Porcentaje de escritos presentados oportunamente ante los diferentes organismos del estado		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador expresa la proporción de los escritos que son elaborados y presentados según los plazos establecidos, midiendo la oportunidad de respuesta en asuntos de materia penal y civil.		
Justificación del Indicador	El indicador refleja la oportunidad en la atención de la respuesta referida a los procesos penales, civiles o asuntos jurídicos a cargo de la Procuraduría Pública desde su solicitud hasta la elaboración y presentación del correspondiente escrito. La relevancia del proceso así como su impacto en la gestión del JNE implica la necesidad de hacer un control estricto de los plazos y de los expedientes que cumplen con este atributo de calidad.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Escrito Documento elaborado en respuesta a las resoluciones, disposiciones o solicitudes remitidas por el Ministerio Público o Poder Judicial, sobre los procesos judiciales o asuntos jurídicos a cargo de la Procuraduría Pública (iniciados o en remitidos por las partes) Con fines de la medición del indicador se considera las diferentes acciones que se desarrollan desde que la DGDJ recibe la notificación o el requerimiento de parte de una entidad hasta la presentación de los escritos a las instituciones. Comprende las siguientes documentos: *Medios impugnatorios como apelaciones, quejas, reposición, casación, etc. *Escritos e informes para la defensa legal encomendada a la Procuraduría Pública del JNE *Apersonamientos, contestaciones de demandas *Formular denuncias penales Lo requerimientos solicitados pueden ser recibidos por parte del Procuraduría en la siguiente forma: *Correo electrónico de la Procuraduría *Casilla electrónica *Oficio o documento en versión física</p> <p>Presentación Comprende la revisión documentaria, elaboración y presentación del escrito por parte de la Procuraduría del JNE</p> <p>Oportunamente Número de días hábiles para la presentación de los escritos, desde el día siguiente en que el área recibe el documento de requerimiento hasta la presentación en versión física del escrito en la entidad correspondiente Plazo según normativa y materia y tipo de proceso establecido en el Código Civil, Código Penal, o al plazo exigido por el órgano jurisdiccional o el Ministerio Público, según corresponda, como en los siguientes casos: *Contestación de Demandas : Plazo 03 o 05 días útiles y otros plazos de acuerdo al Código Civil o Penal *Apelaciones : Plazo 03 días útiles.</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de escritos presentados oportunamente	5,043	
Denominador	Número de requerimiento de solicitudes	5,731	88%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Base de datos de seguimiento de la Procuraduría Correos electrónicos Archivo de documentos

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Base de datos de seguimiento de la Procuraduría Archivo de documentos Reportes
---	--

Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2017	2018	
Datos históricos	2017		
	2018		94.00%
	2019		100.00%

Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Defensa Jurídica
--	---------------------------------------

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,517	88%	1,335
	Segundo Trimestre	1,490	88%	1,311
	Tercer Trimestre	1,413	88%	1,243
	Cuarto Trimestre	1,311	88%	1,154
		5,731	88%	5,043

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.03 Dirección General de Defensa Jurídica

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_3.Porcentaje de diligencias realizadas oportunamente ante los diferentes organismos del estado
Tipo de Indicador	Producto
Dimensión del Indicador	Eficacia
Definición del Indicador	El indicador expresa la proporción de las diligencias realizadas según los plazos establecidos, midiendo la oportunidad de respuesta en asuntos de materia penal y civil.
Justificación del Indicador	El indicador refleja la oportunidad en la ejecución de diligencias relacionadas con procesos penales, civiles o asuntos jurídicos a cargo de la Procuraduría Pública desde su solicitud hasta su realización. La relevancia del proceso así como su impacto en la gestión del JNE implica la necesidad de hacer un control estricto de los plazos que cumplen con este atributo de calidad.

Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Diligencia Asistir presencialmente o de manera virtual al poder judicial, a la fiscalía o la entidad competente a fin de participar o discutir sobre alguna etapa del proceso (apelación, seguimiento de procesos judiciales, entre otros) Con fines de la medición del indicador se considera las diferentes acciones que se desarrollan desde que la DGDJ recibe la notificación o el requerimiento de parte de una entidad hasta la participación a la diligencia. Con fines del indicador se está considerando los siguientes casos: *Audiencias judiciales y extrajudiciales *Seguimiento de las audiencias *Infomes orales en salas superiores o cortes supremas Lo requerimientos solicitados pueden ser recibidos por parte del Procuraduría en la siguiente forma: *Correo electrónico de la Procuraduría *Casilla electrónica *Oficio o documento en versión física En la medición del indicador se considera todas las diligencias incluidas aquellas a ser realizadas en las regiones.</p> <p>Oportunamente Número de días hábiles para la realización de la diligencia, desde el día siguiente en que el área recibe el documento de requerimiento hasta que se lleva a cabo la diligencia ya sea de manera presencial o virtual.</p>		
---	---	--	--

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de diligencias realizadas oportunamente	1,618	
Denominador	Número de requerimiento de diligencias	1,759	92%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Base de datos de seguimiento de la Procuraduría Correos electrónicos Archivo de documentos

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Base de datos de seguimiento de la Procuraduría Archivo de documentos Reportes
---	--

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
	2017	
	2018	68%
	2019	99%

Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Defensa Jurídica
--	---------------------------------------

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	358	92%	329
	Segundo Trimestre	488	92%	449
	Tercer Trimestre	436	92%	401
	Cuarto Trimestre	477	92%	439
		1,759	92%	1,618

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	X

Unidad Orgánica:
02.03 Dirección General de Defensa Jurídica

Objetivo Estratégico Institucional	OE1.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AE1.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_4. Porcentaje de denuncias penales presentadas oportunamente ante los diferentes organismos del estado		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador expresa la proporción de denuncias penales que son elaborados y presentados según los plazos establecidos, midiendo la oportunidad de respuesta en hechos que podría constituir un delito o una falta		
Justificación del Indicador	El indicador refleja la oportunidad en la presentación de denuncias referidas a hechos que podrían constituir un delito o una falta desde que DGDJ toma conocimiento del caso hasta la elaboración y presentación de la correspondiente denuncia. La relevancia del proceso así como su impacto en la gestión del JNE implica la necesidad de hacer un control estricto de los plazos y de los casos que cumplen con este atributo de calidad.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Denuncia penal Declaración de conocimiento sobre la comisión de un posible hecho delictivo por la que se puede o se debe comunicar a las autoridades judiciales o al Ministerio Público la comisión de unos hechos que podrían ser constitutivos de un delito o falta y en la cual el JNE sea parte agraviada. Con fines de la medición del indicador se considera las diferentes acciones que se desarrollan desde que la DGDJ toma conocimiento del hecho delictivo hasta la presentación de los escritos a las instituciones. Comprende los siguientes casos: *De oficio *Requerimiento de las área de ROP, DNFPE, u otra.</p> <p>Presentación Comprende la revisión documentaria del hecho, elaboración y presentación del escrito de denuncia por parte de la Procuraduría del JNE ante la entidad competente para el caso</p> <p>Oportunamente Número de días hábiles para la presentación de los escritos, desde el día siguiente en que el área tiene conocimiento del hecho hasta la presentación en versión física del escrito en la entidad correspondiente Plazo según normativa y materia y tipo de proceso establecido en el Código Civil, Código Penal, o al plazo que internamente sea establecido, según corresponda.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de denuncias penales presentados oportunamente	12,199	95%
Denominador	Número de hechos conocidos que podrían constituir delito o falta	12,841	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Base de datos de seguimiento de la Procuraduría Correos electrónicos Archivo de documentos		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Base de datos de seguimiento de la Procuraduría Archivo de documentos Reportes		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	73%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Defensa Jurídica		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	3,110	95%	2,955
	Segundo Trimestre	3,126	95%	2,970
	Tercer Trimestre	3,131	95%	2,974
	Cuarto Trimestre	3,474	95%	3,300
		12,841	95%	12,199

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro Contenido/ Concepto

Nombre del Indicador	I.05.02_5.Promedio de aparición de notas de prensa en los principales medios de comunicación con alcance nacional		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador mide la eficacia de un mecanismo de comunicación a través de la variación de la aparición en los medios de comunicación. Para tal efecto considera como medida el promedio de aparición, considerando el total de apariciones con respecto al total de notas de prensa. Por otro lado, incorpora la tasa de variación del promedio de aparición, lo cual lo hace un indicador más dinámico al incorporar la variable de tiempo.		
Justificación del Indicador	La cantidad de veces que es publicada una nota de prensa en los medios de comunicación contribuye a medir el alcance en la difusión de los mensajes institucionales a fin de dar a conocer las actividades y campañas, involucrar a la ciudadanía en el tema electoral y fortalecer la imagen institucional. En tal sentido, el indicador muestra la eficacia de la Dirección de Comunicaciones e Imagen en el uso de este instrumento y de su capacidad de persuasión en los medios, así como de su evolución en el tiempo.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Nota de prensa Es una comunicación escrita dirigida a los medios de comunicación, a través de la cual se transmite a la opinión pública los mensajes institucionales. Para fines de la cuantificación del indicador, se considera como nota de prensa a la información redactada y enviada a los medios.</p> <p>Aparición de nota de prensa Publicación de la nota de prensa en algún medio de comunicación.</p> <p>Medios de comunicación con alcance nacional -Escritos: El Comercio, La República, Perú 21, Diario Uno, Expreso, Correo, Ojo, Publímetro, El Tiempo, La Industria y Diario del Cusco. -Radiales: RPP, Capital, Exitosa, Nacional, Libertad, Comas, Canto Grande, Yaravi, Salkantay, Libertad, -Televisivos: Canal 2, Canal 4, Canal 5, Canal 7, Canal N, Canal 9, Canal 10 (RPP TV) Canal 11, ATV+, Canal 12 (7.3)</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Promedio de aparición de notas de prensa en el 2020 en los principales medios de comunicación con alcance nacional	227.38	227.38
Denominador			
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Recortes de diarios, grabaciones (audio y video), publicaciones en web. Archivo digital en word de la nota de prensa publica Fotografía)		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Archivos del monitoreo de medios. (Recortes de diarios, grabaciones (audio y video), publicaciones en web.		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	9	
	2019	3.75	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Comunicaciones e Imagen		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador		
	Trimestre		Variable numerador
	Primer Trimestre		235.00
	Segundo Trimestre		208.00
	Tercer Trimestre		228.50
Cuarto Trimestre		238.00	
		227.38	

Promedio de apariciones por trimestre

Promedio proyectado de aparición de notas de prensa 2020	Número de notas de prensa	Número de apariciones	Promedio
Trimestre I	121	349	235.00
Trimestre II	115	301	208.00
Trimestre III	119	338	228.50
Trimestre IV	125	351	238.00
	480	1.339	227.38

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	
Unidad Orgánica: 02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen			

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_7. Porcentaje de requerimiento de diseño de usuarios internos atendidos oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad de la atención a usuarios internos que solicitan diseños a ser incorporados en diferentes documentos o materiales que son utilizados por las unidades orgánicas en el desarrollo de sus actividades. La oportunidad se mide con días promedios de atención.		
Justificación del Indicador	Medir la oportunidad de atención al usuario interno implica abordar un atributo de la calidad del servicio prestado. Al tratarse de un requerimiento interno, el cumplimiento del plazo de su atención contribuye a la realización del proceso o servicio.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidades orgánicas del JNE a nivel de dirección u oficina que demandan formalmente el servicio.</p> <p>Requerimiento de diseño Solicitud realizada de manera formal para el diseño de materiales a ser utilizados en las actividades o intervenciones por parte de las unidades orgánicas. Se entiende por diseño la actividad creativa y técnica que consiste en transmitir ideas por medio de imágenes, en especial en libros, afiches, banner, folletos, o producción por web, entre otros. La variable se cuantifica como el número de requerimientos que ingresaron en el periodo comprendido entre el primer día del trimestre evaluado hasta el último de la fecha de corte</p> <p>Requerimiento de diseño pendiente del trimestre de evaluación Aquellos requerimientos que ingresaron el último mes del trimestre de evaluación dentro de los últimos días que comprende el plazo establecido y que no han sido atendidas a la fecha de corte</p> <p>Oportuno Corresponde al cumplimiento del plazo establecido para la atención del requerimiento, contado a partir de la fecha de ingreso del requerimiento en la secretaría del área hasta la remisión del documento que contiene el diseño.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de requerimientos de diseño del trimestre evaluado atendidos oportunamente	139	
Denominador	Número de requerimientos de diseño que ingresaron en el trimestre de evaluación-Número de requerimientos de diseño pendientes que ingresaron dentro del plazo en el último mes de corte	145	96%
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación En ciertos casos las unidades orgánicas no son precisas en las especificaciones técnicas a fin de ser consideradas para el diseño		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Expedientes de requerimientos Documento mediante el cual solicita el requerimiento		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe o documento adjuntando el diseño Archivo físico comprendiendo los diseños Correo con el cual se remite el diseño		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
Datos históricos	2017		
	2018		95%
	2019		95%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Comunicaciones e Imagen		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	41	100%	38
	Segundo Trimestre	32	100%	32
	Tercer Trimestre	39	100%	38
	Cuarto Trimestre	33	100%	31
		145	100%	139

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_8. Porcentaje de recomendaciones o propuestas de mejora que han sido acogidas durante la acción de monitoreo de las estrategias de comunicación implementadas
Tipo de Indicador	Producto
Dimensión del Indicador	Eficacia
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones establecidas en la acción de control de monitoreo de las estrategias de comunicación que la DCI se encuentra realizando. Se entiende que el monitoreo se realiza sobre lo que se está haciendo, lo que comprende la recolección de la información sobre los insumos y procesos para establecer si se viene ejecutando según lo planeado. En tal sentido, el indicador comprende la relación entre las recomendaciones emitidas y las que han sido implementadas.
Justificación del Indicador	El monitoreo como una de las acciones de control es importante en la medida que posibilita establecer las medidas correctivas o recomendaciones como una práctica orientada a la mejora continua. Sin embargo, ello no es suficiente, ya que resulta ser mucho más significativo medir el nivel de su implementación o cumplimiento de las recomendaciones o propuestas de mejora, cerrando de esta manera el círculo de la mejora continua en la institución con la fase de actuación después de controlar o verificar.
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	Estrategia de comunicación Es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para transmitir su imagen y su mensaje. Monitoreo Acción de control que se realiza en la implementación de una actividad, intervención o proyecto, a fin de establecer si se viene realizando según lo planeado. Se aplica sobre los insumos y procedimientos. Recomendación Un medio sugerido para perfeccionar el desarrollo de una actividad, procedimiento o proceso, de tal manera que pueda resultar en una mejora. Esta sugerencia para mejorar está basada normalmente en las mejores prácticas o en la experiencia del personal. Una recomendación puede hacerse cuando se desea ver una mejora en una condición que no se considera como observación. Recomendación implementada Cumplimiento total de la recomendación (al 100%) en el plazo establecido, en días hábiles contados a partir de la fecha en que la DCI la comunica formalmente a la unidad orgánica. Recomendación pendiente del trimestre Aquella comunicada en el trimestre y que, considerando el plazo establecido a la fecha de corte (día 30 del último mes del trimestre) se encuentra pendiente de implementación Plazo para la implementación 5 días hábiles

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de recomendaciones del trimestre implementadas en el plazo		8	
Denominador	Número de recomendaciones realizadas a las áreas en el trimestre de evaluación-Número de recomendaciones que se realizaron dentro del plazo en el último mes de corte y que están pendientes		9	89%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Registro administrativo de las unidades orgánicas Expediente Informe Base de datos Sistema de gestión que utiliza la institución

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Reporte Informe Registro
---	--------------------------------

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	41%
	2019	67%

Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Comunicaciones e Imagen
--	--------------------------------------

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	3	100%	3
	Segundo Trimestre	2	100%	2
	Tercer Trimestre	2	50%	1
	Cuarto Trimestre	2	100%	2
		9	89%	8

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica: 02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI X (Marcar con X)
Sub Proceso	SI X (Marcar con X)

Rubro Contenido/ Concepto

Nombre del Indicador	I.05.02_9.Porcentaje de usuarios internos encuestados que manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida por la Dirección de Comunicaciones e Imagen		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de usuarios internos de la Dirección de Comunicaciones e Imagen respecto a su satisfacción por la atención recibida. Tiene unidad de medida porcentual y se mide con una encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, la cual se aplica a los usuarios que han recibido el servicio. El indicador califica un nivel de satisfacción con una escala de 1 a 10.		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por la Dirección de Comunicaciones e Imagen, lo cual resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado así como para establecer propuestas de mejora continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por la Dirección de Comunicaciones. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por la Dirección de Comunicaciones e Imagen respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a todos los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra a las unidades orgánicas del JNE que a continuación se detallan, quien a través de la persona asignada por el respectivo funcionario responde la encuesta: DNROP, ESEGE, COPE, DNEE, DNEF, DNOD.</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida.	21	86%
Denominador	Número de usuarias(os) que recibieron el servicio	24	

Limitaciones y supuestos

Fuente de datos
(Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)
Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET
Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET

Medio de verificación
(Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)
Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET
Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET

Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base	
	2017			
	2018		70%	
	2019		85%	

Área responsable del cumplimiento del indicador
Dirección de Comunicaciones e Imagen

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	6	80%	5
	Segundo Trimestre	6	83%	5
	Tercer Trimestre	6	80%	5
	Cuarto Trimestre	6	100%	6
	24	86%	21	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.05 Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_10. Porcentaje de convenios, acuerdos y alianzas suscritos con acciones de seguimiento		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar en que medida la unidad orgánica cumple con la siguiente etapa en el procedimiento de coordinación y gestión de los instrumentos de cooperación técnica nacional e internacional; para lo cual aborda el mecanismo de control del seguimiento oportuno de su cumplimiento.		
Justificación del Indicador	Coordinar y gestionar la suscripción de convenios de cooperación, adendas y prórrogas en el ámbito nacional e internacional constituye una actividad importante para establecer compromisos que contribuyan a la mejora de la gestión institucional. El seguimiento del convenio, como mecanismo de control del cumplimiento de los compromisos asumidos como parte cooperante, resulta necesario para analizar en que medida se avanza en el logro del objeto a partir del cumplimiento de de las obligaciones de las partes. Esto implica que una vez que se ha suscrito el instrumento de cooperación se debe realizar el seguimiento a su cumplimiento por parte de las unidades orgánicas que tienen la responsabilidad de su gestión por parte del JNE.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Convenio Instrumento de cooperación que se celebra entre dos o más instituciones y/o otras personas jurídicas de derecho público o privado, con algún beneficio común a todas las partes involucradas.</p> <p>Acuerdo Instrumento de cooperación que se celebra entre dos o más instituciones y/o otras personas jurídicas de derecho público o privado, con algún beneficio común a todas las partes involucradas.</p> <p>Alianza Instrumento de cooperación que se celebra entre dos o más instituciones y/o otras personas jurídicas de derecho público o privado, con algún beneficio común a todas las partes involucradas.</p> <p>Seguimiento Es una acción continua que realiza la recopilación sistemática de datos del registro de información sobre el desarrollo de las actividades y procesos, con la finalidad de analizar la consistencia de la información registrada y determinar el avance de los objetivos y de la utilización de los recursos asignados; así como para proporcionar a los administradores y a las partes interesadas de una intervención de los reportes correspondientes. Es simultáneo a la ejecución de las actividades, busca prevenir antes que corregir y promueve la retroalimentación. Con fines del indicador se considera que se ha realizado el seguimiento: En caso de Convenios: * El seguimiento se hace a todos los instrumentos vigentes (suscritos en el año 2018 y los que se encuentren vigentes de años anteriores) * Compromisos del JNE, en lo que respecta a las acciones que viene realizando el representante del JNE en concordancia con lo que establece la Cláusula de Compromiso de las partes. * Comunicación orientada a las unidades orgánicas involucradas en la ejecución del convenio * Propuesta de mejora o acción correctiva por parte de OCRI * Coordinar reuniones y comunicaciones con la contraparte * Enviar comunicación formal a las áreas involucradas, solicitando las actividades realizadas de los convenio suscritos * Realizar informe de actividades mensualmente</p> <p>Oportunamente * Mensual</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de convenios, acuerdos o alianzas suscritos vigentes con acciones de seguimiento realizadas oportunamente	56	100%
Denominador	Número de convenios, acuerdos o alianzas suscritos	56	
Limitaciones y supuestos empleados			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Acta que formaliza el instrumento de cooperación Documentos enviados por organismos internacionales o nacionales Reportes de unidades orgánicas involucradas Base de datos de OCRI: Matriz de convenios, acuerdos o alianzas		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de seguimiento de la OCRI por convenio Actas de reuniones realizadas con las unidades orgánicas involucradas en los convenios Ficha de seguimiento Acción correctiva emitida		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		3%
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador
Trimestre			
Primer Trimestre	1	100%	1
Segundo Trimestre	5	100%	5
Tercer Trimestre	50	100%	50
Cuarto Trimestre	56	100%	56

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.05 Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_11.Porcentaje de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas que han sido atendidas por la OCRI en concordancia de los criterios establecidos		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador mide la capacidad que tiene la OCRI para dar atención a las iniciativas presentadas por las unidades orgánicas para facilitar la posibilidad de su realización		
Justificación del Indicador	Coordinar y gestionar las propuestas de las unidades orgánicas, presentadas a la OCRI, para ser canalizadas a organismos internacionales orientados al financiamiento de recursos que constituyen oportunidades de desarrollo de actividades para la mejora de desempeño; siendo importante su atención oportuna por parte de OCRI.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Iniciativas Propuestas presentadas por las unidades orgánicas referidas a temas electorales, gobernabilidad y democracia con organismos cooperantes internacionales y nacionales.</p> <p>Proyectos: Intervención limitada en el tiempo que cuenta con una estructura lógica que identifica una problemática o brecha social y que propone una alternativa de solución, a través de acciones y actividades que deben programarse en el tiempo y proyectarse a nivel de metas físicas y financieras.</p> <p>Asistencia técnica: Intercambio de experiencias proveniente de una entidad cuyo nivel de desarrollo organizativo o tecnológico es de vanguardia a nivel internacional, o bien, cuenta con recursos humanos con un alto grado de experiencia y especialización, de forma tal que representa una efectiva contribución a los procesos de implantación, reforma e innovación de una institución.</p> <p>Convocatoria de fondos concursables: Es un mecanismo empleado por los Organismos Cooperantes para asignar recursos e Intercambiar experiencias. Esta modalidad otorga la misma oportunidad de participación a cada entidad que elabora un proyecto, pasando después a una etapa de evaluación y selección acorde a la calidad de los proyectos y a la disponibilidad de recursos financieros del convocante.</p> <p>Atención por la OCRI *La atención debe realizarse ni bien es designado al profesional para que lo evalúe y procese *Revisión de la propuesta *Reunión con el área *Coordinación del área con la otra parte internacional *Ejecución previa conformidad y visto</p> <p>Criterios establecidos para la presentación de propuestas * Detalle de la necesidad identificada, objetivo, tiempo de duración, financiación, beneficio para el JNE. * Formato debidamente llenado por el área solicitante</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas que han sido atendidas por la OCRI	2	50%
Denominador	Número de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas	4	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Fichas de proyectos presentadas por áreas Documento de presentación de propuestas Base de datos del OCRI:		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de proyecto finalizada y presenta a organismo internacional Propuesta elevada a organismo internacional Documento con el cual se eleva la propuesta a DCGI para su aprobación		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	2	50%	1
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre	2	50%	1
Cuarto Trimestre	4	50%	2	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.05 Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_12.Número de oportunidades para fortalecer capacidades de profesionales o funcionarios que ofrece la Cooperación Internacional.		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador permite medir el incremento de convocatorias expresadas en oportunidades de fortalecimiento de capacidades técnicas y profesionales de los funcionarios y trabajadores del JNE con el apoyo de la cooperación internacional		
Justificación del Indicador	Variación de oportunidades del personal del JNE para el fortalecimiento de sus capacidades, como resultado de un mayor acceso a la capacitación en calidad de becario(a), muestra la eficacia de la OCRI en la búsqueda e identificación de estas nuevas oportunidades que posibiliten el aprovechamiento de fuentes internacionales.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Oportunidad de fortalecimiento de capacidades Comprende a las convocatorias provenientes de Organismos Cooperantes e Instituciones Internacionales, mediante las cuales se ofrece financiamiento parcial o integral para la participación en cursos, seminarios o talleres o pasantías, en condición de becas, semibecas o descuentos especiales.</p> <p>Cooperación internacional Organismos internacionales públicos o privados</p> <p>Convocatorias Búsqueda e identificación de las oportunidad por parte de OCRI, así como coordinación con el organismo convocante referente a los plazos y los términos de los eventos y remisión a DCGI con Memorando de la propuesta (flyer, sumario, documentación referida al evento y proyecto de comunicado) para su autorización y visto.</p> <p>Variación de oportunidades Incremento porcentual con relacion al periodo anterior según la meta</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de oportunidades en el año 2019 para fortalecer capacidades de profesionales o funcionarios que ofrece la Cooperación Internacional	5	5
Denominador			
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Evaluación del POI 2017 Correo electrónico Documento enviado por organismos internacionales Ficha		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Memorando remitido a DCGI adjuntando la propuesta para su aprobación y difusión,		
Línea de base o valor base	Línea de base o valor base		Año
Datos históricos	2017		
	2018		
	2019		5
Área responsable del cumplimiento del indicador	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador		
		Variable numerador	
	Primer Trimestre	4	
	Segundo Trimestre	1	
	Tercer Trimestre	5	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SGC	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.03 Optimizar el servicio de registro de organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional			
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Registro de Organizaciones Políticas ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	Inscripción de Organizaciones Políticas

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.03.00_1.Porcentaje de expedientes de inscripción de organizaciones políticas atendidos oportunamente en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador refleja de manera integral el proceso de inscripción de una organización política en la atención oportuna de los expedientes que pasan por las diferentes etapas, desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de la Resolución y Asiento de inscripción.		
Justificación del Indicador	El indicador mide la oportunidad de la inscripción de las organizaciones políticas, el cual resulta ser un proceso complejo, contando con diferentes etapas, unos dependiendo directamente del JNE y otras de instituciones como el RENIEC/ONPE. La relevancia del proceso así como su impacto en la ciudadanía implica la necesidad de hacer un control estricto de los plazos y de los expedientes que cumplen con este atributo de calidad.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Procedimiento de inscripción de organizaciones políticas Incluye 5 etapas y sus correspondientes plazos expresados en días hábiles: E1 = Tiempo de envío a "RENIEC/ONPE/DNFPE" 5 días E2 = Tiempo transcurrido en la "Revisión de Fondo" 10 días E3 = Tiempo para "Revisión de la subsanación" 10 días E4 = Tiempo para revisar el escrito y emitir un pronunciamiento de "Tacha" 5 días E5 = Tiempo para elaborar la "Resolución" 5 días Etapa: cada vez que un expediente es atendido en las correspondientes etapas del procedimiento de inscripción de organizaciones políticas.</p> <p>Expediente atendido Es aquel expediente presentado por una organización política que solicita su inscripción en el Registro de Organizaciones Políticas. Con fines de medición se considera la suma de expedientes que son registrados en cada una de las etapas.</p> <p>Registro de la información Para registrar la información se tomará en cuenta el mes en que se emite el documento correspondiente.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de expedientes de inscripción atendidos oportunamente en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	47	
Denominador	Número total de expedientes de inscripción de organizaciones políticas comprendidos en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	50	94%
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación Sobre carga de presentación de solicitudes de inscripción en fechas próximas a una fecha límite legalmente establecida. Cambios en la legislación vigente que implican un cambio del procedimiento de inscripción.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	*Sistema de Registro de Organizaciones Políticas - SROP *Módulo de trámite Documentario - MTD *Informe *Sistema MTD		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	*Oficios a RENIEC/ONPE./"Memorando a DNFPE./"Resolución de observaciones/"Síntesis./"Resolución que deniega la inscripción de la Organización Política./"Resolución de Inscripción de la Organización Política./"Asiento de inscripción./"Resolución de conclusión del Procedimiento de Inscripción./"Resolución que resuelve la reconsideración./"Resolución que concede la apelación./"Resolución que declara improcedente la apelación./"Expediente de Organizaciones Políticas./"Sistema MTD./"Sistema SROP		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2016		100%
	2017		100%
	2018		97%
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador
Trimestre			
Primer Trimestre	2	100%	2
Segundo Trimestre	10	90%	9
Tercer Trimestre	18	94%	17
Cuarto Trimestre	20	95%	19
	50	94%	47

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.03 Optimizar el servicio de registro de organizaciones políticas
Acción Estratégica Institucional	AEI.03.01 Solicitudes de registro de organizaciones políticas atendidas oportunamente
Proceso	Proceso: Registro de Organizaciones Políticas ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	Inscripción de Organizaciones Políticas

Rubro Contenido/ Concepto

Nombre del Indicador	I.03.01_1. Porcentaje de solicitudes de modificación de partidas registrales atendidas por DNROP oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la oportunidad en la cual la DNROP atiende las solicitudes de modificación de la partida electrónica de las organizaciones políticas, las cuales concluyen en un documento de observación, asiento y/o resolución.		
Justificación del Indicador	El indicador mide la oportunidad de la modificación de la partida electrónica de las organizaciones políticas; por lo cual por la relevancia del procedimiento así como su impacto en la ciudadanía se requiere hacer un control estricto de los plazos y de los expedientes que cumplen con este atributo de calidad.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Las solicitudes de modificación de partida electrónica Son aquellas modificaciones que se refieren a cambio de denominación, símbolo, renuncia, ratificación, renovación, revocación o sustitución de directivos; estatuto, registro de nuevos comités, nuevos afiliados a comités ya inscritos o actualización de direcciones de comités, cambio de domicilio legal, ampliación de vigencia de alianzas electorales y otras que impliquen modificaciones en la partida electrónica de la organización política. Se consideran las que concluyen en un documento de observación, asiento y/o resolución.</p> <p>Oportunamente Atendidas dentro del plazo de siete (07) días hábiles.</p> <p>Registro de la información Para registrar la información se tomará en cuenta el mes en que se emite el documento correspondiente.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de solicitudes de modificación de partida electrónica atendidas por DNROP oportunamente.	162	
Denominador	Número total de solicitudes de modificación de partida electrónica presentadas	180	90.00%
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación Diversidad de niveles de instrucción de parte de los integrantes de las organizaciones políticas y la inactividad de vida partidaria en las regiones. Complejidad de las solicitudes de modificación de partidas electrónicas. Divisionismo al interior de algunas organizaciones políticas. Sobre carga de presentación de solicitudes de inscripción de padrones en fechas próximas a una fecha límite legalmente establecida.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	<p>*Sistema de Registro de Organizaciones Políticas - SROP *Módulo de trámite Documentario - MTD *Informe *Sistema MTD</p>		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	<p>*Expediente de Organizaciones Políticas *Asiento</p>		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2016	100%	
Datos históricos	2017	99%	
	2018	93%	
	2019	95%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	55	85%	47
	Segundo Trimestre	55	85%	47
	Tercer Trimestre	35	97%	34
	Cuarto Trimestre	35	97%	34
		180	90%	162

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SIGR	

Unidad Orgánica:

02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.03 Optimizar el servicio de registro de organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.03.01 Solicitudes de registro de organizaciones políticas atendidas oportunamente		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Registro de Organizaciones Políticas ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	Modificación de partidas electrónicas y atención de otras solicitudes (PR-ROP-JNE-04)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.03.01_2.Porcentaje de solicitudes de renuncia a Organizaciones Políticas atendidas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la oportunidad en la cual la DNROP atiende las solicitudes de renuncia a las organizaciones políticas, las cuales concluyen en un documento de observación, asiento y/o resolución.		
Justificación del Indicador	Por la relevancia del procedimiento así como su impacto en la ciudadanía se requiere hacer un control estricto de los plazos y de los expedientes que cumplen con este atributo de calidad.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Las solicitudes de renuncia Solicitud de un ciudadano con la finalidad de que el Registro de Organizaciones Políticas proceda a registrar su retiro como miembro de una OP, lo cual puede implicar también la modificación de una partida registral. Se consideran las que concluyen en un documento de observación, asiento y/o resolución. Las solicitudes de renuncia corresponde a las presentadas en el ámbito del departamentado de Lima o de ciudadanos de departamentos que no cuenten con una oficina descentralizada.</p> <p>Oportunamente Atendidas dentro del plazo de cinco (05) días hábiles. Con fines de medición de indicador se considera las solicitudes que cumplen con los requisitos establecidos</p> <p>Registro de la información Para registrar la información se tomará en cuenta el mes en que se emite el documento correspondiente.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de solicitudes de renuncia a organizaciones políticas atendidas por DNROP oportunamente	2,215	90%
Denominador	Número total de solicitudes renuncia a organizaciones políticas de presentadas	2,460	
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación: Sobre carga de presentación de solicitudes de renuncias en fechas próximas a una fecha límite legalmente establecida.		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	*Sistema de Registro de Organizaciones Políticas - SROP *Módulo de trámite Documentario - MTD		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	*Expediente de Organizaciones Políticas *Asiento *Oficio		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2016		
	2017		
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	585	90%	527
	Segundo Trimestre	495	90%	446
	Tercer Trimestre	540	90%	486
	Cuarto Trimestre	840	90%	756
	2,460	90%	2,215	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.03 Optimizar el servicio de registro de organizaciones políticas
Acción Estratégica Institucional	AEI.03.01 Solicitudes de registro de organizaciones políticas atendidas oportunamente
Proceso	Proceso: Registro de Organizaciones Políticas ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	Modificación de partidas electrónicas y atención de otras solicitudes (PR-ROP-JNE-04)

Rubro Contenido/ Concepto

Nombre del Indicador	I.03.01_3. Porcentaje de solicitudes de acceso a la información atendidas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad con la cual son atendidas las solicitudes de información pública que son presentadas a la Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas, desde la recepción de la solicitud por la oficina de Servicios al Ciudadano hasta su entrega.		
Justificación del Indicador	Por la relevancia del procedimiento así como su impacto en la ciudadanía se requiere hacer un control estricto de los plazos y de los requerimientos de información que cumplen con este atributo de calidad.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	Información pública Es la información de acceso público contenida en documentos, escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por la entidad pública, o que se encuentre en posesión o bajo control aunque no lo haya producido directamente. De acuerdo al procedimiento la información es solicitada por Servicios al Ciudadano mediante correo electrónico. Oportunamente Atendidas dentro del plazo de siete (07) días hábiles.		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de solicitudes de acceso a la información atendidas por la DNROP oportunamente.	133	86%
	Denominador	155	
	Número total de solicitudes de requerimientos de acceso a la información presentadas a la DNROP		
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación: Complejidad de las solicitudes de acceso a la información.		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Correos electrónicos con requerimiento de información Sistema MTD		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Correos electrónicos con los que se remiten la información Sistema MTD		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2016		
	2017		
	2018		99%
	2019		98%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	37	86%	32
	Segundo Trimestre	46	86%	40
	Tercer Trimestre	31	86%	27
Cuarto Trimestre	41	86%	35	
	155	86%	133	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.03 Optimizar el servicio de registro de organizaciones politicas
Acción Estratégica Institucional	AEI.03.02 Sistema Registro de Organizaciones Políticas-SROP optimizado .
Proceso	Proceso: Registro de Organizaciones Políticas ISO 9001:2015 ISO/TS 54004:2010
Sub Proceso	Inscripción de Organizaciones Políticas

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.03.02_4.Porcentaje de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas optimizadas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la oportunidad en la cual la DNROP implementa la mejora del sistema SROP, el cual redundará en la mejora integrar del servicios que brinda la DNROP.		
Justificación del Indicador	En el servicio de inscripción de las organizaciones políticas requiere contar con un sistema informático que se encuentre en permanente actualización, de tal forma que esta herramienta informática se encuentre en condiciones para responder a las necesidades que demande el proceso, en el marco de la mejor continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Interface Son los diferentes formularios electrónicos en los que está compuesto el Sistema, que son visualizados en la pantalla de un dispositivo electrónico y permite al usuario interactuar con el Sistema (Las interfaces requieren: i) diseño, ii) desarrollo de un código de programación especializado para respaldar las transacciones entre la interface y la base de datos del sistema SROP, y iii) un periodo de prueba de funcionamiento). La optimización de la interface consiste en rediseñar la actualmente en producción para que se adapte tanto a pantallas de computadores como a pantallas de dispositivos móviles. Con fines de medición del indicador se considera que se ha optimizado la interface cuando los elementos que componen las interfaces del Sistema (botones, links, datos, cuadros de textos, imágenes, etc.) puedan mostrarse de forma adecuada dentro de las dimensiones de las pantallas de dispositivos móviles.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas optimizadas	18	90.00%
	Denominador	20	
	Total de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas		
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación Sobre carga de requerimientos de información en fechas próximas a una fecha límite legalmente establecida.		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema de Registro de Organizaciones Políticas (SROP) y su base de datos.		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Los dispositivos móviles.		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
Datos históricos	2017		
	2018		100%
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	5	80%	4
	Segundo Trimestre	5	80%	4
	Tercer Trimestre	5	100%	5
	Cuarto Trimestre	5	100%	5
	20	90%	18	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
03.01 Secretaría General

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 Garantizar la óptima administración de justicia electoral a la ciudadanía y a las organizaciones políticas
Acción Estratégica Institucional	AEI.01.04 Gestión de las resoluciones jurisdiccionales con eficiencia para la mayor transparencia ante la ciudadanía
Proceso	Proceso: Jurisdiccional ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.01.04_1. Porcentaje de resoluciones jurisdiccionales publicadas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad de la ejecución del pronunciamiento respecto a expedientes de recursos de apelación; en tal sentido comprende la proporción de resoluciones publicadas según los plazos establecidos para los tipos de expedientes establecidos.		
Justificación del Indicador	En cumplimiento de las funciones de SG como soporte técnico del Pleno del JNE en lo referente a la revisión de expedientes de recursos de apelación y a la elaboración de resoluciones para la suscripción del Pleno resulta pertinente el indicador para medir la oportunidad de la conclusión de este proceso expresado en la publicación de resoluciones, lo que coadyuva a la mayor transparencia ante la ciudadanía respecto a sus candidatos y a los pronunciamientos.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Resolución Jurisdiccional Resolución que se aplica a una controversia interpuesta por los actores electorales. El alcance del indicador comprende las resoluciones referidas a apelaciones de tachas de candidaturas, apelaciones de exclusión de candidaturas, apelaciones contra actas observadas, apelaciones contra pedidos de nulidad de elección, apelaciones contra vacancias y apelaciones contra suspensión.</p> <p>Publicación La resolución se publica en la página web del JNE</p> <p>Oportuno Comprende el periodo comprendido entre la fecha de la audiencia hasta la fecha de publicación en la web.</p> <p>Se considera la oportunidad: *Apelaciones de tachas de candidaturas: 15 días hábiles *Apelaciones de exclusión de candidaturas: 10 días hábiles *Apelaciones contra actas observadas: 15 días hábiles *Apelaciones contra pedidos de nulidad de elección: 10 días hábiles *Apelaciones contra vacancias: 30 días hábiles *Apelaciones contra suspensión: 30 días hábiles</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas oportunamente	1259	88.35%
	Denominador	1,425	
	Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas		
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema Integrado Jurisdiccional de Expedientes Expedientes en versión física		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Sistema Integrado Jurisdiccional de Expedientes		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2014/2015	ERM:70%/EMC:70%	
Datos históricos	2017	69%	
	2018	86%	
	2019	99%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Secretaría General		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	350	88%	308
	Segundo Trimestre	350	88%	308
Tercer Trimestre	360	88%	317	
Cuarto Trimestre	365	89%	326	
	1,425	88%	1,259	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
03.01 Secretaría General

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 Garantizar la óptima administración de justicia electoral a la ciudadanía y a las organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.01.04 Gestión de las resoluciones jurisdiccionales con eficiencia para la mayor transparencia ante la ciudadanía		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Jurisdiccional ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.01.04_2. Porcentaje de proyectos de resoluciones presentadas oportunamente al Pleno después de la publicación del resumen del sentido del voto.		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad en la cual los proyectos de pronunciamientos son presentadas ante el Pleno para su suscripción posterior a la audiencia pública, en concordancia con el plazo establecido normativamente.		
Justificación del Indicador	En cumplimiento de las funciones de SG como soporte técnico del Pleno del JNE en lo referente a la revisión de expedientes de recursos de apelación y a la elaboración de resoluciones para la suscripción del Pleno resulta pertinente el indicador para medir la oportunidad de la conclusión de este proceso expresado en la publicación de resoluciones, lo que coadyuva a la mayor transparencia ante la ciudadanía respecto a sus candidatos y a los pronunciamientos.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Resolución Jurisdiccional Resolución que se aplica a una controversia interpuesta por los actores electorales. El alcance del indicador comprende las resoluciones referidas a apelaciones de tachas de candidaturas, apelaciones de exclusión de candidaturas, apelaciones contra actas observadas, apelaciones contra pedidos de nulidad de elección, apelaciones contra vacancias y apelaciones contra suspensiones. Con fines del indicador se considera los pronunciamientos referidos a resoluciones emitidas posterior a audiencia pública</p> <p>Formato de hoja de votación Documento que expresa la votación que corresponde a los miembros del Pleno como decisión adoptada a partir de la audiencia pública</p> <p>Oportuno Comprende el número de días establecidos para la presentación del proyecto de resolución ante el Pleno, contado a partir de la fecha en que se publica el resumen del sentido del voto hasta que el proyecto de resolución se remita a firmas de los integrantes del Pleno.</p> <p>Se considera la oportunidad: * Para procesos electorales de Elecciones Regionales y Municipales (ERM) y para Elecciones Generales (EG): 10 días hábiles * Para los demás trámites: 7 días hábiles</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de proyectos de resoluciones presentadas oportunamente al Pleno después de la publicación del resumen del sentido	715	
Denominador	Número de proyectos de resoluciones presentadas al Pleno después de la publicación del formato de hoja de votación	750	95.33%
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema Integrado Jurisdiccional de Expedientes (SIJE) Expedientes en versión física		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Sistema Integrado Jurisdiccional de Expedientes (SIJE)		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		100%
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Secretaría General		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador
Primer Trimestre	50	96%	48
Segundo Trimestre	50	96%	48
Tercer Trimestre	400	95%	381
Cuarto Trimestre	250	95%	238
	750	95%	715

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
03.01 Secretaría General

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.01 Garantizar la óptima administración de justicia electoral a la ciudadanía y a las organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.01.04 Gestión de las resoluciones jurisdiccionales con eficiencia para la mayor transparencia ante la ciudadanía		
Proceso	SI	X	
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI		
	(Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	I.01.04_3. Porcentaje de expedientes administrativos atendidos oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad de la atención de expedientes que versan sobre temas administrativos; en tal sentido comprende la proporción de expedientes atendidos según el plazo establecido.		
Justificación del Indicador	En cumplimiento de las funciones de SG como soporte técnico del Pleno del JNE en lo referente a la revisión de expedientes de recursos de apelación y a la elaboración de resoluciones para la suscripción del Pleno resulta pertinente el indicador para medir la oportunidad de la conclusión de este proceso expresado en la publicación de resoluciones, lo que coadyuva a la mayor transparencia ante la ciudadanía respecto a sus candidatos y a los pronunciamientos.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Expediente administrativo Pieza documental compuesta por dos o más escritos que sirven de antecedentes y fundamento para la resolución administrativa, según corresponda a la naturaleza del motivo del expediente. Estos expedientes pueden ser presentados por las áreas del JNE o también por usuarios externos.</p> <p>Para la medición del indicador se considera los expedientes administrativos referidos a solicitud de información sobre autoridades, credenciales, constancias, actas de proclamación</p> <p>Atención de expediente Culminación de la revisión y análisis de los documentos que comprende el expediente hasta la remisión del expediente al área que corresponda conteniendo la respuesta al asunto que motivó el expediente</p> <p>Oportuno Comprende el número de días establecidos para la atención del expediente administrativo a partir de la fecha de recepción de la solicitud y la fecha de envío del expediente con la correspondiente respuesta del asunto solicitado</p> <p>Se considera la oportunidad : 10 días hábiles</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de expedientes administrativos atendidos oportunamente	261	90.00%
Denominador	Número de expedientes administrativos recibidos	290	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Módulo de Trámite Documentario Expedientes en versión física		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Módulo de Trámite Documentario Expedientes en versión física		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	100%	
	2019	99%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Secretaría General		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	60	90%	54
	Segundo Trimestre	70	90%	63
	Tercer Trimestre	94	90%	85
	Cuarto Trimestre	66	90%	59
		290	90%	261

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.01 Dirección Central de Gestión Institucional

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_13.Porcentaje de medidas correctivas o recomendaciones establecidas en la supervisión o seguimiento por la DCGI implementadas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar el nivel de cumplimiento de las medidas correctivas o recomendaciones establecidas en las acciones de control de supervisión o seguimiento de la gestión por parte de la DCGI, aplicadas a las unidades orgánicas que se encuentran comprendidas en su ámbito. Está relacionada con la fase de actuar después de hacer el control en la gestión.		
Justificación del Indicador	La DCGI tiene entre sus funciones controlar el cumplimiento de los objetivos, políticas, estrategias y metas de su ámbito de competencia, así como evaluar y supervisar el nivel de desempeño de los procesos de carácter educativo, electoral y administrativo del JNE. En tal sentido, las acciones de control son importantes en la medida que posibilita establecer las medidas correctivas o recomendaciones como una práctica orientada a la mejora continua. Sin embargo, resulta ser muy significativo medir el nivel de su implementación o cumplimiento, cerrando de esta manera el círculo de la mejora continua en la institución, con la fase de actuar después de controlar o verificar.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Supervisión Es un proceso de interacción personal individual o grupal, basado en la enseñanza y aprendizaje entre supervisor(es) y supervisado(s) con el propósito de generar, transferir o fortalecer capacidades mutuas, orientadas a mejorar el desempeño del personal, verificar la calidad de los procesos de gestión, organización y prestación a nivel regional y local; articulando los componentes de la gestión.</p> <p>Seguimiento Es una acción continua que utiliza una recopilación sistemática de datos del registro de información sobre el desarrollo de las actividades y procesos, con la finalidad de analizar la consistencia de la información registrada y determinar el avance de los objetivos y de la utilización de los recursos asignados; así como para proporcionar a los administradores y a las partes interesadas de una intervención los reportes correspondientes. Es simultáneo a la ejecución de las actividades, busca prevenir antes que corregir y promueve la retroalimentación.</p> <p>Medida correctiva Acción tomada orientada a eliminar la causa de una situación de incumplimiento del procedimiento o de alguna de sus actividades, así como del cumplimiento de metas y evitar que vuelva a ocurrir. Está formalmente comunicada a la unidad orgánica objetivo de la medida correctiva.</p> <p>Recomendación Un medio sugerido para mejorar el desarrollo de una actividad, procedimiento o proceso, de tal manera que pueda resultar en una mejora. Esta sugerencia para mejorar está basada normalmente en las mejores prácticas o en la experiencia del personal. Una recomendación puede hacerse cuando se desea ver una mejora en una condición que no se considera como observación.</p> <p>Medida correctiva o recomendación implementada Cumplimiento total de la medida correctiva o recomendación (100%) en el plazo establecido contado a partir de la fecha en que la DCGI los comunica formalmente a la unidad orgánica.</p> <p>Medida correctiva o recomendación pendiente del trimestre Aquellos comunicadas en el último mes del trimestre de evaluación dentro de los últimos días que comprende el plazo y que no han sido implementadas a la fecha de corte (30 del último mes del trimestre). Ejemplo, para el Trimestre I, con plazo de 5 de días hábiles; la recomendación ha sido emitida el 27 de marzo y no ha sido implementada</p> <p>Oportuno 5 días hábiles</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de medidas correctivas o recomendaciones emitidas en el trimestre de evaluación implementadas oportunamente	55	100%
Denominador	Número de medidas correctivas o recomendaciones emitidas en el último mes del trimestre de evaluación dentro de los últimos días que comprende el plazo que no han sido implementadas a la fecha de corte.	55	
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitaciones Poca disposición de las unidades orgánicas para implementar las medidas correctivas o recomendaciones Poco personal de la DCGI para realizar el seguimiento</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	<p>-Registro administrativo de las unidades orgánicas -Expediente -Informe Base de datos /Sistema de gestión que utiliza la institución</p>		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	<p>-Reporte -Informe -Documento publicado -Registro</p>		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Central de Gestión Institucional		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	15	90%	14
	Segundo Trimestre	10	90%	9
	Tercer Trimestre	15	90%	14
	Cuarto Trimestre	15	90%	14
		55	100%	55

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.01 Dirección Central de Gestión Institucional

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro Contenido/ Concepto

Nombre del Indicador	I.05.02_14. Porcentaje de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión que son implementados oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar el nivel de cumplimiento de los acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión que preside la DCGI considerando los plazos establecidos según corresponda al Comité de Gestión. Muestra el resultado de las acciones adoptadas por la entidad.		
Justificación del Indicador	El indicador permitirá conocer en que medida las decisiones relacionadas con el fortalecimiento institucional y aprobadas en los Comités que preside la DCGI, son implementadas, a los efectos de que contribuya a la mejora de procesos y de la gestión. Muestra la capacidad y autoridad que tiene la DCGI para, en el marco de sus competencias como máximo órgano de gestión administrativa y electoral, hacer cumplir los acuerdos oportunamente.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Acuerdo aprobado Decisión adoptada en las reuniones Comité de Sistemas de Gestión, respecto a una situación identificada que demanda una intervención, la cual se encuentra contenida en la correspondiente acta suscrita por los miembros del Comité.</p> <p>Comité de Sistemas de Gestión Comprende los siguientes comités: -Comité del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Acuerdo implementado Cumplimiento total del acuerdo (al 100%) en el plazo establecido en la correspondiente acta como resultado de ejecutar determinadas acciones administrativas y la asignación de recursos.</p> <p>Oportunamente Implementación del acuerdo en el plazo determinado en el acta y sobre el cual el Comité asume responsabilidad.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión implementados oportunamente	8	80%
Denominador	Número de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión	10	
Limitaciones y supuestos empleados			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Acta del Comité del Sistema de Gestión		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	-Resolución -Informe -Registro		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Central de Gestión Institucional		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre	10	80%	8
Cuarto Trimestre	10	80%	8	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	X

Unidad Orgánica:
04.01 Dirección Central de Gestión Institucional

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.03 Sistemas de Seguridad y Salud, Control Interno y Ecoeficiencia implementados en el JNE
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.03_3.Porcentaje de medidas correctivas o recomendaciones establecidas en el seguimiento o supervisión de la implementación del Sistema de Control Interno (SCI)		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar el nivel de cumplimiento de las medidas correctivas o recomendaciones establecidas en las acciones de control de supervisión o seguimiento de la gestión por parte de la DCGI, aplicadas a las unidades orgánicas que se encuentran comprendidas en su ámbito. Está relacionada con la fase de actuar después de hacer el control en la implementación del Sistema de Control Interno		
Justificación del Indicador	La DCGI tiene entre sus funciones controlar el cumplimiento de los objetivos, políticas, estrategias y metas de su ámbito de competencia, así como evaluar y supervisar el nivel de desempeño de los procesos de carácter educativo, electoral y administrativo del JNE. En tal sentido, resulta conveniente medir el avance y los logros establecidos en este sistema , el cual tiene un impacto importante en la mejora de la gestión institucional así como expresa la eficacia en el ejercicio de sus funciones.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Supervisión Es un proceso de interacción personal individual o grupal, basado en la enseñanza y aprendizaje entre supervisor(es) y supervisado(s) con el propósito de generar, transferir o fortalecer capacidades mutuas, orientadas a mejorar el desempeño del personal, verificar la calidad de los procesos de gestión, organización y prestación a nivel regional y local; articulando los componentes de la gestión.</p> <p>Seguimiento Es una acción continua que utiliza una recopilación sistemática de datos del registro de información sobre el desarrollo de las actividades y procesos, con la finalidad de analizar la consistencia de la información registrada y determinar el avance de los objetivos y de la utilización de los recursos asignados; así como para proporcionar a los administradores y a las partes interesadas de una intervención los reportes correspondientes. Es simultáneo a la ejecución de las actividades, busca prevenir antes que corregir y promueve la retroalimentación.</p> <p>Medida correctiva Acción tomada orientada a eliminar la causa de una situación de incumplimiento del procedimiento o de alguna de sus actividades, así como del cumplimiento de metas y evitar que vuelva a ocurrir. Está formalmente comunicada a la unidad orgánica objetivo de la medida correctiva.</p> <p>Recomendación Un medio sugerido para mejorar el desarrollo de una actividad, procedimiento o proceso, de tal manera que pueda resultar en una mejora. Esta sugerencia para mejorar está basada normalmente en las mejores prácticas o en la experiencia del personal. Una recomendación puede hacerse cuando se desea ver una mejora en una condición que no se considera como observación.</p> <p>Medida correctiva o recomendación implementada Cumplimiento total de la medida correctiva o recomendación (100%) en el plazo establecido contado a partir de la fecha en que la DGRS los comunica formalmente a la unidad orgánica.</p> <p>Medida correctiva o recomendación pendiente del trimestre Aquellos comunicadas en el último mes del trimestre de evaluación dentro de los últimos días que comprende el plazo y que no han sido implementadas a la fecha de corte (30 del último mes del trimestre). Ejemplo, para el Trimestre I, con plazo de 5 de días hábiles; la recomendación ha sido emitida el 27 de marzo y no ha sido implementada</p> <p>Oportuno</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variable 2020	Meta 2020
Numerador	Número de medidas correctivas o recomendaciones del SCI establecidas en el trimestre de evaluación implementadas oportunamente	16	80%
Denominador	Número de medidas correctivas o recomendaciones del SCI establecidas en el trimestre de evaluación -Número de medidas correctivas o recomendaciones del SCI establecidas dentro del plazo en el último mes de corte que están pendientes	20	
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitaciones</p> <p>Supuesto</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	<p>Informe de avance de implementación del Sistema de Control Interno en concordancia con la normativa</p> <p>Informe de seguimiento o supervisión de la DGRS sobre la implementación del Sistema de Control Interno</p> <p>Documentos mediante los cuales DGRS comunica las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la implementación del Sistema de Control Interno</p> <p>Documentos que evidencian la implementación de las recomendaciones o medidas correctivas referidas al Sistema de Control Interno</p>		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	<p>Documentos que evidencian la implementación de las recomendaciones o medidas correctivas referidas al Sistema de Control Interno</p> <p>Informe de implementación de recomendaciones o medidas correctivas del Sistema de Control Interno</p>		
Línea de base o valor base	Línea de base o valor base	Año	
Datos históricos		2017	
		2018	56%
		2019	
Área responsable del cumplimiento	Dirección Central de Gestión Institucional		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
Primer Trimestre				
Segundo Trimestre				
Tercer Trimestre		5	80%	4
Cuarto Trimestre		5	80%	4
		20	80%	16

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SGC	
POI	X	SSGR	X

Unidad Orgánica:
04.01 Dirección Central de Gestión Institucional

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.06.01 Gestión del riesgo de desastres integral en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.06.01_1.Porcentaje de ejecución del Plan del Sistema de Gestión de Riesgos de desastres		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador determina el porcentaje del cumplimiento de actividades programadas para abordar los riesgos mediante la intervención de los factores de vulnerabilidad existentes o potenciales, relacionando de esta manera diferentes procesos de la gestión de riesgo de desastres. El resultado obtenido orientara las intervenciones a seguir en la gestión de riesgos en forma oportuna y de calidad.		
Justificación del Indicador	La DCGI asume la gestión del Sistema de Riesgos y Desastres, orientará el proceso de reducción del riesgo, el cual implica la adopción de medidas de prevención y mitigación, lo que coadyuva a evitar o disminuir el impacto de los eventos peligrosos. En consecuencia, el indicador mide la capacidad de respuesta de la entidad frente a estos eventos peligrosos, articulando varios procesos de la gestión del riesgo de desastre.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Actividad Unidad básica de intervención, a partir de la cual se asigna los recursos y responsabilidades. Se mide en función de una unidad de medida y su correspondiente meta cuantitativa anual y mensual.</p> <p>Plan de implementación del Sistema de gestión de riesgos de desastres Instrumento de gestión elaborado en correspondencia a las disposiciones establecidas en la normatividad que rige el sistema, el cual debe estar debidamente aprobado por la presidencia del JNE Con fines de la medición del indicador los planes deben comprender las unidades de medida, la meta física anual y mensual, así como los criterios para su seguimiento y evaluación.</p> <p>Implementación Con fines de la medición del indicador se considera como ejecutada una actividad cuando se logra cumplir más del 95% de su meta programada. Se calcula el indicador como el promedio del logro del nivel de cumplimiento alcanzado en cada actividad</p> <p>Oportunidad Corresponde a la ejecución de la actividad en el periodo programado en el Plan de implementación del Sistema de gestión de riesgos de desastres.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variable 2020	Meta 2020
	Numerador	4	
	Denominador	4	100%
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitaciones</p> <p>Supuesto</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Plan del Sistema de gestión de riesgos de desastres Reportes de ejecución de actividades Correos de áreas involucradas <u>Informe de evaluación del plan por la Comisión o Comité</u>		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe consolidado de la evaluación del Plan del Sistema de Gestión de Riesgo de desastres		
Línea de base o valor base	Línea de base o valor base		Año
Datos históricos	2017		
	2018		
	2019		56%
Área responsable del cumplimiento	Dirección Central de Gestión Institucional		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable denominador	% programado
	Primer Trimestre	1	95%
	Segundo Trimestre	1	95%
	Tercer Trimestre	1	95%
	Cuarto Trimestre	1	95%
		4	95%

SISTEMA INTEGRAL DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.02 Escuela Electoral y de Gobernabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.04 Programas académicos en sistemas electorales y gobernabilidad implementados para funcionarios y ciudadanía en general.		
Proceso	SI (Marcar con X)		
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.04.04_1.Porcentaje de participantes satisfechas(os) con el Programa de Excelencia Académica		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) participantes que han asistido al Programa de Excelencia Académica implementado por la ESEG respecto a su satisfacción con el programa realizado.		
Justificación del Indicador	El Programa de Excelencia Académica se orienta ofrecer productos académicos de posgrado y de especialización al más alto nivel en temas electorales, comunicación política, democracia y gobernabilidad en convenio con instituciones nacionales e internacionales, siendo uno de sus componentes máster, cursos de especialización y de posgrado dirigidos a diferentes poblaciones objetivo. El indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar la calidad del trabajo realizado en este programa, a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Programa de Excelencia Académica Está comprendido por las siguientes actividades académicas: *Máster en Gobernabilidad y Procesos Electorales. *Cursos de Especialización *Estudios de Posgrado, Maestrías y Diplomados en materia electoral Se implementan en la ESEG Son dictados de manera presencial, virtual o mixta.</p> <p>Participante Master: dirigido a funcionario(a)s y servidor(a)s públicos, profesionales y líderes involucrados con temas relacionados a la democracia, gobernabilidad, análisis político y derecho electoral. Cursos de Especialización: dirigido a funcionario (a)s de los organismos electorales, funcionario (a)s públicos encargado (a)s de las políticas y gestión pública; los, (las) autoridades políticas, ejecutivo (a)s y directivo (a)s de organizaciones no gubernamentales, académico (a)s dedicado (a)s a la docencia e investigación. Estudios de Posgrado, Maestrías y Diplomados en materia electoral: dirigido a funcionario(a)s y servidor(a)s públicos, profesionales y líderes involucrados con temas relacionados a la democracia, gobernabilidad, análisis político y derecho electoral. Para la medición del indicador se considera que la persona participa cuando culmina el programa .</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el programa respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción: En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desarrollo del programa? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 4 y 5 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 4 y 5 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2, 3, 4 y 5 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador)</p> <p>El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por tipo de actividad académica.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción del alumno</p> <p>Muestra o Población</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarios(as) satisfech(as) con el Programa de Excelencia Académica	86	
Denominador	Número de usuarios(as) de Programa de Excelencia Académica	110	78%
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación: La difusión de convocatorias de los programas de Excelencia Académica requiere mayor cobertura en los medios de comunicación. Supuesto: Contar con el apoyo de las instituciones públicas y privadas para alcanzar el número de participantes idóneos para iniciar los programas.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del alumno. Informe de Evaluación del Programas Excelencia Académica. Registros de evaluación y calificación.		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del alumno Informe consolidado de evaluación de los programas académicos de la ESEG		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2017	70%	
Datos históricos	2017	70%	
	2018	95%	
	2019	96%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Escuela Electoral y de Gobernabilidad		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre	110	78%	86
Cuarto Trimestre	110	78%	86	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.02 Escuela Electoral y de Gobernabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.04 Programas académicos en sistemas electorales y gobernabilidad implementados para funcionarios y ciudadanía en general.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	I.04.04_2.Porcentaje de participantes que obtuvieron nota >=14 en el Programa de Excelencia Académica		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la proporción de participantes que logran un nivel de comprensión efectivo en el Programa de Excelencia Académica, aplicando para tal efecto una nota mínima de 14.		
Justificación del Indicador	El Programa de Excelencia Académica se orienta ofrecer productos académicos de posgrado y de especialización al más alto nivel en temas electorales, comunicación política, democracia y gobernabilidad en convenio con instituciones nacionales e internacionales, siendo uno de sus componentes máster, cursos de especialización y de posgrado dirigidos a diferentes poblaciones objetivo. El indicador es importante para evaluar la comprensión de los temas desarrollados en el programa		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Programa de Excelencia Académica Está comprendido por las siguientes actividades académicas: *Máster en Gobernabilidad y Procesos Electorales. *Cursos de Especialización *Estudios de Posgrado. Maestrías y Diplomados en materia electoral Se implementan en la ESEG Son dictados de manera presencial, virtual o mixta.</p> <p>Participante Master: dirigido a funcionario(a)s y servidor(a)s públicos, profesionales y líderes involucrados con temas relacionados a la democracia, gobernabilidad, análisis político y derecho electoral. Cursos de Especialización: dirigido a funcionario (a)s de los organismos electorales, funcionario (a)s públicos encargado (a)s de las políticas y gestión pública; los, (las) autoridades políticas, ejecutivo (a)s y directivo (a)s de organizaciones no gubernamentales, académico (a)s dedicado (a)s a la docencia e investigación. Estudios de Posgrado, Maestrías y Diplomados en materia electoral: dirigido a funcionario(a)s y servidor(a)s públicos, profesionales y líderes involucrados con temas relacionados a la democracia, gobernabilidad, análisis político y derecho electoral. Para la medición del indicador se considera que la persona participa cuando culmina el programa .</p> <p>Nivel de conocimientos Comprensión de los conceptos a los contenidos de los diferentes módulos del programa. La calificación aprobatoria es mayor o igual a 14.</p> <p>Instrumento de medición Evaluación escrita o trabajos de aplicación que se aplica a las personas capacitadas al culminar el programa</p> <p>Muestra o Población</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de participantes en el Programa de Excelencia Académica que obtienen nota >=14	88	80%
	Denominador	110	
	Total de participantes en el Programa de Excelencia Académica		
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación: La difusión de convocatorias de los programas de Excelencia Académica requiere mayor cobertura en los medios de comunicación. Supuesto: Contar con el apoyo de las instituciones públicas y privadas para alcanzar el número de participantes idóneos para iniciar los programas.		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de Evaluación del Programas Excelencia Académica. Registros de evaluación y calificación.		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Registros de evaluación y calificación Informe consolidado de evaluación de los programas académicos de la ESEG		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	67%	
	2019	91%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Escuela Electoral y de Gobernabilidad		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable denominador	Variable numerador
	Primer Trimestre		
	Segundo Trimestre		
	Tercer Trimestre	110	80%
	Cuarto Trimestre		88
		110	80%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.02 Escuela Electoral y de Gobernabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.04 Programas académicos en sistemas electorales y gobernabilidad implementados para funcionarios y ciudadanía en general.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	I.04.04_3. Porcentaje de participantes satisfechas(os) con el Programa de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad.		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) participantes que han asistido al Programa de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad implementado por la ESEG respecto a su satisfacción con el programa realizado.		
Justificación del Indicador	El Programa de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad se orienta a brindar formación y conocimientos en temas electorales, gobernabilidad y democracia, con el fin de promover la cultura política de los ciudadanos y fortalecer sus capacidades para la vida en democracia, siendo uno de sus componentes Programa de Líderes Políticos, Cátedra Democracia Perú, Módulo de Martes Electorales Escuela de Personeros y la capacitación a operadores electorales. El indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar la calidad del trabajo realizado en este programa, a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Programa de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad Está comprendido por las siguientes actividades académicas: *Programa de Líderes Políticos. *Módulo de Martes Electorales . *Cine Foro *Escuela de Personeros . Se implementan en la ESEG Son dictados de manera presencial, virtual o mixta.</p> <p>Participante *Programa de Líderes Políticos (especialización), dirigido a (los, las) integrantes de partidos políticos u organizaciones sociales, ciudadano (a)s de la sociedad civil, interesado (a)s en la vida pública del país; (los, las) integrantes activo (a)s de comunidades campesinas, nativas o afrodescendientes; *Cátedra Democracia Perú, dirigido a funcionario (a)s y servidor (a)s Públicos . *Cine Foro, dirigido a (los, las) estudiantes universitarios de derecho, ciencias políticas y carreras afines; funcionario (a)s y servidor (a)s Públicos. *Módulos de Martes Electorales, dirigido a (los, las) estudiantes universitarios de derecho, ciencias políticas y carreras afines; funcionario (a)s y servidor (a)s Públicos. *Escuela de Personeros, dirigido a los personeros legales y alternos de las organizaciones políticas. Para la medición del indicador se considera que la persona participa cuando culmina el programa.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el programa respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción: En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desarrollo del programa? Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 4 y 5 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechos (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1, 2, 3, 4 y 5 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por actividad académica</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción del alumno. Muestra o Población</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
		Numerador	Número de usuarios(as) satisfech(as) con el Programa de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad
Denominador	Número de usuarios(as) de Programa de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad	660	
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación: La difusión de convocatorias de los programas de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad requiere mayor cobertura en los medios de comunicación.</p> <p>Supuesto: Contar con el apoyo de las instituciones públicas y privadas para alcanzar el número de participantes idóneos para iniciar los programas.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del alumno Informe de Evaluación del Programas de Formación Política, Democracia y Gobernabilidad Registros de evaluación y calificación		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del alumno Informe consolidado de evaluación de los programas académicos de la ESEG		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017	70%	
	2017	70%	
	2018	93%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del Indicador	Escuela Electoral y de Gobernabilidad		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre	340	82%	279
	Cuarto Trimestre	320	82%	262
		660	82%	541

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.02 Escuela Electoral y de Gobernabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.04 Programas académicos en sistemas electorales y gobernabilidad implementados para funcionarios y ciudadanía en general.		
Proceso	SI (Marcar con X)		
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.04.04_4.Porcentaje de participantes satisfechas(os) con el Programa de Excelencia Electoral para Jueces y Fiscales.		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) participantes que han asistido al Programa de Formación de Excelencia Electoral para Jueces y Fiscales implementado por la ESEG respecto a su satisfacción con el programa realizado.		
Justificación del Indicador	El Programa de Excelencia Electoral para Jueces y Fiscales se orienta para fortalecer las capacidades y conocimientos en materia electoral de los miembros del Poder Judicial y del Ministerio Público para el buen desempeño como potenciales Presidentes y Segundos Miembros de los Jurados Electorales Especiales en el marco de un próximo proceso electoral. El indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar la calidad del trabajo realizado en este programa, a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Programa de Formación Excelencia Electoral Programa de Excelencia Electoral para (los, las) Jueces y Fiscales, dirigido a (los, las) Integrantes del Poder Judicial y del Ministerio Público, que aspiran desempeñarse como presidente (a)s y miembros de los Jurados Electorales Especiales (JEEs) en los diversos procesos electorales del país. Se implementan en la ESEG Son dictados de manera presencial. Las evaluaciones se desarrollarán a través de una aula virtual.</p> <p>Participante *Jueces y fiscales Para la medición del indicador se considera que la persona participa cuando culmina el programa .</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el programa respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción: En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desarrollo del programa? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 4 y 5 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 4 y 5 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1, 2, 3, 4 y 5 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por grupo objetivo</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción del alumno. Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como participante encuestado al 100% de personas que han culminado el programa</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarios(as) satisfech(as) con el Programa de Formación Excelencia Electoral	84	70%
Denominador	Número de usuarios(as) de Programa de Formación Excelencia Electoral	120	
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación: El compromiso y asistencia de los participantes para culminar el programa.</p> <p>Supuesto: Continuar con el convenio suscrito con la Academia de la Magistratura para involucrar a los jueces y fiscales en la convocatoria del programa.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del alumno Informe de Evaluación del Programas Excelencia Académica para Jueces y Fiscales Registros de evaluación y calificación		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del alumno Informe consolidado de evaluación de los programas académicos de la ESEG		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017	70%	
	2018	70%	
	2019	94%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Escuela Electoral y de Gobernabilidad		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre	60	70%	42
	Tercer Trimestre	60	70%	42
	Cuarto Trimestre			
		120	70%	84

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.02 Escuela Electoral y de Gobernabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.04 Programas académicos en sistemas electorales y gobernabilidad implementados para funcionarios y ciudadanía en general.		
Proceso	SI (Marcar con X)		
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	I.04.04_5. Porcentaje de participantes satisfechas(os) con el Programa de Justicia Electoral.		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) participantes que han asistido al Programa de Justicia Electoral implementado por la ESEG respecto a su satisfacción con el programa realizado.		
Justificación del Indicador	El programa de Justicia Electoral para Abogados tiene por objetivo capacitar a los profesionales del derecho en el conocimiento y dominio del marco jurídico de los aspectos más importantes de la administración y justicia electoral peruana, con análisis crítico y estudio de la jurisprudencia electoral. El indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar la calidad del trabajo realizado en este programa, a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Programa de Justicia Electoral Programa de Justicia Electoral está dirigido a bogado (a)s del país, y abogado (a)s en ejercicio con interés en temas electorales, gobernabilidad, democracia Se implementan en la ESEG Son dictados de manera presencial y virtual.</p> <p>Participante *Abogados colegiados. Para la medición del indicador se considera que la persona participa cuando culmina el programa .</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el programa respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desarrollo del programa? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 4 y 5 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 4 y 5 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1, 2, 3, 4 y 5 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por grupo objetivo</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción del alumno</p> <p>Muestra o Población</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarios(as) satisfechas(os) con el Programa de Justicia Electoral	80	80%
Denominador	Número de usuarios(as) de Programa de Justicia Electoral	100	
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación: La difusión de convocatorias de los programas de Justicia Electoral requiere mayor cobertura en los medios de comunicación.</p> <p>Supuesto: Contar con el apoyo del Colegio de Abogados para alcanzar el número de participantes idóneos para iniciar los programas.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del alumno Informe de Evaluación del Programas de Justicia Electoral Registros de evaluación y calificación		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del participante Informe consolidado de evaluación de los programas académicos de la ESEG		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2017	70%	
Datos históricos	2017	70%	
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Escuela Electoral y de Gobernabilidad		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	50	80%	40
	Segundo Trimestre	50	80%	40
	Tercer Trimestre			
	Cuarto Trimestre			
		100	80%	80

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.03 Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Normatividad ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_15. Porcentaje de Anteproyectos de Ley elaborados oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Cantidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad de la elaboración de anteproyectos de ley por parte de la DGNAJ ya sea por iniciativa propia para responder a vacíos legales en las normas en materia electoral, ambigüedad en algunas normas o inaplicación por desuso; o porque es requerida por DCGI o SG.		
Justificación del Indicador	Una de las competencias del JNE es la propositiva en materia electoral, aspecto que lo distingue en el sistema electoral. En tal sentido, resulta conveniente medir en que forma los <u>órganos competentes para este fin cumplen con el ejercicio de esta competencia con oportunidad, entre los cuales se encuentra la DGNAJ.</u>		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Anteproyecto de Ley Propuesta de una iniciativa legislativa en materia electoral elaborada por la DGNAJ por iniciativa propia o a solicitud de DCGI o SG</p> <p>Oportunamente Corresponde al plazo comprendido entre el número de días establecido como promedio acumulado de los días transcurridos entre la fecha de recepción de la solicitud(o de la fecha en la que se determina su elaboración) y la fecha de envío del anteproyecto de ley al área solicitante. <u>Los días son contabilizados en días hábiles. El plazo oportuno es de 10 días hábiles.</u></p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
	Numerador	Número de anteproyectos de ley elaborados oportunamente	2
	Denominador	Número de anteproyectos de ley elaborados	2
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	*Formato 1 "Planeación del Diseño y Desarrollo para la elaboración de anteproyectos de ley" *Actas de reunión		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Anteproyecto de Ley Documento con el cual remite el anteproyecto de ley		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2017		
Datos históricos	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre	1	100%	1
	Tercer Trimestre	1	100%	1
	Cuarto Trimestre	2	100%	2

SISTEMA INTEGRAL DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.03 Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI	X	Proceso: Normatividad ISO 9001:2015
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI	X	
	(Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	I.05.02_16. Porcentaje de informes administrativos elaborados oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Expresa la cantidad de Informes administrativos que cumplen con un plazo establecido con un criterio de oportunidad		
Justificación del Indicador	Los informes elaborados por DGNAJ a partir de expedientes constituyen insumos para el desarrollo de diferentes actividades, constituyendo pasos de los procesos o procedimientos. En tal sentido, medir la oportunidad de la elaboración de estos informes resulta ser importante en la contribución al desarrollo de una actividad o resolución de un asunto en material administrativa		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Oportunamente Corresponde al plazo comprendido entre el número de días establecido como promedio acumulado de los días transcurridos entre la fecha de recepción de la solicitud y la fecha de envío del Informe administrativo al área solicitante. Los días son contabilizados en días hábiles. El plazo oportuno es de 5 días hábiles.</p> <p>Expedientes *Expedientes solicitando informes administrativos pendientes del trimestre anterior: son los que ingresaron el trimestre anterior y cuyo plazo para ser resueltos abarca hasta el primer mes del trimestre de evaluación *Expedientes solicitando informes administrativos que ingresaron en el trimestre *Expedientes pendientes para el trimestre posterior, los cuales al haber ingresado en el trimestre el plazo para ser resueltos comprende hasta el próximo mes del siguiente trimestre Estos se deducen del total de expedientes que ingresaron en el trimestre</p> <p>Informes administrativos: Es el Informe elaborado por la DGNAJ en base a una solicitud de las diversas áreas del JNE, y que versa sobre temas administrativos. Comprende: *Informes administrativos de expedientes pendientes del trimestre anterior cuyo plazo para ser resuelto abarca hasta el primer del trimestre, que son elaborados oportunamente *Informes administrativos de expedientes que han ingresado en el trimestre elaborados oportunamente</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
	Numerador Número de informes administrativos elaborados oportunamente	67	80%
	Denominador Número de expedientes solicitando informes administrativos	84	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Archivo digital de expedientes Archivo físico de informes Relación de flujo de expedientes		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Reporte de expedientes atendidos		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	96%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	21	80%	17
	Segundo Trimestre	21	80%	17
	Tercer Trimestre	21	80%	17
	Cuarto Trimestre	21	80%	17
		84	80%	67

SISTEMA INTEGRAL DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.03 Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Normatividad ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_17. Porcentaje de informes electorales elaborados oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Cantidad		
Definición del Indicador	Expresa la cantidad de Informes electorales que cumplen con un plazo establecido con un criterio de oportunidad.		
Justificación del Indicador	Los informes elaborados por DGNAJ a partir de expedientes constituyen insumos para el desarrollo de diferentes actividades, constituyendo pasos de los procesos o procedimientos. En tal sentido, medir la oportunidad de la elaboración de estos informes resulta ser importante en la contribución al desarrollo de una actividad o resolución de un asunto en material electoral.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Oportunamente Corresponde al plazo comprendido entre el número de días establecido como promedio acumulado de los días transcurridos entre la fecha de recepción de la solicitud y la fecha de envío del Informe administrativo al área solicitante. Los días son contabilizados en días hábiles. El plazo oportuno es de 5 días hábiles.</p> <p>Expedientes *Expedientes solicitando informes electorales pendientes del trimestre anterior: son los que ingresaron el trimestre anterior y cuyo plazo para ser resueltos abarca hasta el primer mes del trimestre de evaluación *Expedientes solicitando informes electorales que ingresaron en el trimestre *Expedientes pendientes para el trimestre posterior, los cuales al haber ingresado en el trimestre el plazo para ser resueltos comprende hasta el próximo mes del siguiente trimestre Estos se deducen del total de expedientes que ingresaron en el trimestre</p> <p>Informes electorales Es el Informe elaborado por la DGNAJ en base a una solicitud de las diversas áreas del JNE, y que versa sobre temas electorales. Comprende: *Informes electorales de expedientes pendientes del trimestre anterior cuyo plazo para ser resuelto abarca hasta el primer del trimestre, que son elaborados oportunamente *Informes electorales de expedientes que han ingresado en el trimestre elaborados oportunamente</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
	Numerador Número de informes electorales elaborados oportunamente	28	
	Denominador Número de expedientes solicitando informes electorales	36	78%
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Archivo digital de expedientes Archivo físico de informes Relación de flujo de expedientes		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Reporte de expedientes atendidos		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		95%
	2019		97%
Area responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	9	78%	7
	Segundo Trimestre	9	78%	7
	Tercer Trimestre	9	78%	7
		27	78%	21

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.03 Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI	X	Proceso: Normatividad ISO 9001:2015
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI	X	
	(Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02.18. Porcentaje de usuarias(os) internas(os) de la DGNAJ satisfechas(os) con la atención recibida		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de usuarios internos de Servicios al Ciudadano respecto a su satisfacción por la atención recibida. Tiene unidad de medida porcentual y se mide con una encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, la cual se aplica a los usuarios que han recibido el servicio. El indicador califica un nivel de satisfacción con una escala de 1 a 10.		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por la DGNAJ, lo cual resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado así como para establecer propuestas de mejora continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por la DGNAJ. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica. Con fines de la aplicación del indicador se considera las siguientes unidades orgánicas: *SG/*DNEF/*DGRS/*RRHH/*LOG/*DCGI</p> <p>Servicio recibido *Elaboración de informes administrativos *Elaboración de informes electorales</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por la DGNAJ respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra las unidades orgánicas comprendidas en el ámbito, cuyo director(a) o jefe(a) asigna a una persona para dar respuesta a la encuesta.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de personas que se encuentran satisfechas por la atención recibida	22	92%
Denominador	Número de personas encuestadas	24	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	100%	
	2019	90%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Normatividad y Asuntos Jurídicos		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	6	90%	5
	Segundo Trimestre	6	90%	5
	Tercer Trimestre	6	90%	5
	Cuarto Trimestre	6	90%	5
	24	90%	22	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.04 Central de Operaciones del Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.05 Programas de investigación especializada en gobernabilidad democrática y gestión electoral integrales en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)		
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.04.05_1. Investigaciones en gobernabilidad democrática y gestión electoral publicadas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador se orienta a cuantificar en términos absolutos la producción en investigaciones de diferentes órganos del JNE en materia de gobernabilidad democrática y gestión electoral.		
Justificación del Indicador	Los programas de investigación del JNE se orientan al desarrollo especializado de temas de interés institucional y de la ciudadanía relacionados con procesos electorales, partidos políticos, gobernabilidad, sistema de partidos políticos y en general con la gestión electoral; con el fin de contribuir a incrementar el conocimiento en estas materias desde la perspectiva académica así como de su uso para la definición de políticas o intervenciones. En tal sentido, resulta relevante hacer una medición de los productos generados en el proceso de investigación.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Investigación Proceso sistemático desarrollado en materia de gobernabilidad democrática y de gestión electoral orientado a incrementar el conocimiento en estos temas. La producción de la investigación está constituida por un documento estructurado que comprende los resultados esenciales de la investigación.</p> <p>Temas motivo de la investigación Procesos electorales, partidos políticos, gobernabilidad, sistema de partidos políticos, conflictividad electoral</p> <p>Investigación publicada Textos publicados en el formato siguiente: -Libros -Cuadernos de investigación Estos documentos deben ser publicados cumpliendo el procedimiento establecido por el Fondo Editorial del JNE.</p> <p>Medición del indicador De acuerdo a la normatividad emitida por CEPLAN, para el PEI el indicador se evaluará semestralmente.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
	Numerador	2	2
	Denominador		
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación Insuficiente presupuesto e infraestructura inadecuada.		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	CEDIE Documento publicado en versión física y con acceso en Biblioteca del JNE		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Documento publicado en versión física y con acceso en Biblioteca del JNE CEDIE Página web del JNE		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	1	
	2019	2	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Central de Operaciones del Procesos Electorales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador		
	Trimestre		Variable numerador
	Primer Trimestre		
	Segundo Trimestre		
	Tercer Trimestre		2
Cuarto Trimestre		2	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema				Sistema	
PEI	X			SGC	
POI	X			SSGR	

Unidad Orgánica:
04.04 Central de Operaciones del Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas				
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.06 Observatorio para la Gobernabilidad-INFOgob fortalecido bajo los enfoques de gobierno abierto y de acceso a la información				
Proceso	SI (Marcar con X)				
Sub Proceso	SI (Marcar con X)				

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	1.04.06_1.Promedio de páginas del Observatorio para la Gobernabilidad-INFOgob visitadas por usuario		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador se orienta a cuantificar el índice que relaciona cuantas páginas en promedio visita cada usuario que accede a INFOgob para buscar y recibir información pública en general, y en particular sobre materia electoral, de tal forma que contribuya a una mejor participación en los asuntos políticos y electorales. La cuantificación del indicador responde a la coyuntura electoral, registrando variaciones según el tipo de proceso electoral. En este sentido, el indicador mide la demanda de información por medio del acceso acceden al portal INFOgob, como un derecho que coadyuva al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al voto.		
Justificación del Indicador	El Observatorio para la Gobernabilidad - INFOgob es un portal web que consolida la información electoral de diversas áreas del JNE, de los demás organismos electorales y de otras instituciones del Estado, la cual es puesta a disposición de la ciudadanía y operadores políticos a fin de que puedan conocer y comprender los hechos políticos de su localidad y así activar una real vigilancia ciudadana y un ejercicio cabal de sus derechos de participación y control ciudadano. Asimismo, se pone a disposición de la comunidad académica y público interesado la información electoral del portal en calidad de insumos para futuras investigaciones que contribuyan a la gobernabilidad democrática. El indicador es importante ya que permite visibilizar los resultados del esfuerzo que se realizan para la difusión de los contenidos del portal por parte de COPE y por otro lados como responden los usuarios ante la calidad del portal web, en cuanto a contenidos y a la información contenida.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>INFOgob Espacio virtual gratuito que brinda una completa base de datos de los procesos electorales realizados por el JNE desde 1931 hasta la actualidad, así como publicaciones de análisis político electoral realizados por el área.</p> <p>Servicios que brinda el INFOgob</p> <ul style="list-style-type: none"> * Información electoral: afiliaciones partidarias, candidaturas, resultados electorales, autoridades vigentes y electas, vacancias y suspensiones, padrón electoral, etc. * Análisis político: investigaciones, publicaciones, reportes e infografías. * Descarga de base de datos: candidatos, autoridades, resultados, padrones electorales sumariados, indicadores. * Información personalizada relacionada al proceso electoral vigente. * Suscripción a boletines. * Atención a consultas de la ciudadanía. <p>Página visitada Página a la cual accede un usuario. La visita puede ocurrir el mismo día o en varios días, semanas o meses. Con fines de la medición del indicador se considera la visita a las diferentes páginas del portal INFOgob por parte de un usuario, lo cual se realiza mediante el servicio de Google Analytics, brinda métricas de navegación web, utilizado a nivel institucional.</p>		
Forma de cálculo del indicador	Denominación de las variables		
Numerador	Promedio de páginas del Observatorio para la Gobernabilidad-INFOgob visitadas por usuario	Variables 2020	Meta 2020
Denominador		5	5
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Google Analytics administrado por la DRET		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Reporte de Google Analytics		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017	2	
	2018	4.8	
	2019	6.7	
		4.5	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Central de Operaciones del Procesos Electorales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador		
	Trimestre	Variable numerador	
	Primer Trimestre	5	
	Segundo Trimestre	5	
	Tercer Trimestre	5	
	Cuarto Trimestre	5	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.04 Central de Operaciones del Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.07 Monitoreo permanente para la prevención y tratamiento de conflictos vinculados a la gestión electoral.		
Proceso	SI (Marcar con X)		
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	1.04.07_1. Porcentaje de riesgos y conflictos vinculados a la gestión electoral con monitoreo permanente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador mide la proporción de riesgos y conflictos vinculados a la gestión electoral, que cuentan con una o más acciones de seguimiento diferenciadas implementadas por la COPE		
Justificación del Indicador	El monitoreo permanente de riesgos y conflictos vinculados a la gestión electoral permite la formulación de acciones para la mitigación de los riesgos o desescalamiento de los conflictos identificados, lo cual tendrá un impacto positivo en las garantías para el ejercicio del derecho de sufragio y el respeto a la voluntad popular.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Riesgo vinculado a la gestión electoral Es un suceso orientado a cuestionar el proceso electoral y/o sus actores, que de manera aislada o no, puede afectar su normal desarrollo</p> <p>Conflicto vinculado a la gestión electoral Es un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad perciben que sus intereses son opuestos y afectados, y esa contradicción o antagonismo gira en torno al cuestionamiento al proceso o la gestión electoral, el cual puede derivar en violencia.</p> <p>Monitoreo permanente Realización de, por lo menos, una acción de seguimiento de los riesgos y/o conflictos vinculados a la gestión electoral que fueron identificados, a efectos de establecer coordinaciones intra y/o interinstitucionales para su prevención y/o tratamiento, en periodo electoral o no electoral. El monitoreo implica además la identificación, registro y validación de los riesgos y/o conflictos vinculados a la gestión electoral.</p> <p>Acciones de seguimiento Conjunto de actividades implementadas a partir de la validación de riesgos y/o conflictos vinculados a la gestión electoral. Estas pueden referirse a comunicaciones oficiales con instancias competentes, reuniones de coordinación interinstitucionales, entre otras.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de riesgos y conflictos vinculados a la gestión electoral identificados, con una o más acciones de seguimiento	17	87%
Denominador	Número de riesgos y conflictos vinculados a la gestión electoral identificados	20	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Registros en el Sistema de Información SIPE -DNFPE, SAE -DNEF, OD, correos electrónicos, llamadas telefónicas, comunicaciones oficiales.		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informes y Reportes		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2015	70%	
	2017		
	2018	100%	
	2019	%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Central de Operaciones del Procesos Electorales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	5	87%	4
	Segundo Trimestre	5	87%	4
	Tercer Trimestre	5	87%	4
	Cuarto Trimestre	5	87%	4
		20	87%	17

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.05 Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.08 Proyectos de mejora de tecnologías de información implementados		
Proceso	SI (Marcar con X)	x	Proceso: Servicio de Soporte Técnico y Ofimática ISO 9001:2015 ISO T/S 17582:2014
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	x	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.08_1. Porcentaje de usuarios con alta satisfacción en el servicio técnico y ofimática.		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Brindar un nivel de servicio óptimo, además de lograr la permanente satisfacción de nuestros usuarios a través de la calidad de nuestro servicio.		
Justificación del Indicador	A los usuarios internos se le presentan diversos problemas, ante lo cual se notifica al personal de soporte, mediante el sistema de soporte (SISO). Este indicador nos brindará la información de la valoración realizada por cada usuario, así como el tiempo que el personal técnico demanda en atender los requerimientos, ofreciéndoles una atención de calidad que nos ayude a fijar objetivos y sobre todo trazamos metas para introducir cambios y mejoras a futuro.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio de soporte Técnico y Ofimática En lo que respecta al servicio técnico y ofimático, se da en las sedes de Lampa y Nazca, con el fin de atender y solucionar los problemas y/o requerimientos a nivel de bienes informáticos como Hardware, Software o cualquier otro equipo o dispositivo; por lo tanto se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora. Está orientado a brindar servicios de asistencia técnica a los usuarios del JNE de manera presencial, remota, vía telefónica o correo electrónico, para así lograr el correcto funcionamiento tanto en hardware y software, además de permitir el normal desarrollo de las actividades de los usuarios, para poder determinar el grado de cumplimiento del trabajo realizado. Este indicador se evaluará contemplando los siguientes servicios de Soporte Técnico y Ofimática: 1. Configuración de equipos informáticos, 2. Instalación y reinstalación de sistemas operativo o software, 3. Mantenimiento físico y/o lógico de los equipos informáticos, 4. Desbloqueo de cuentas de red, 5. Respaldo de información de usuarios, 6. Problemas Office, 7. Error de archivos Office, 8. Buzón de Correo lleno, otros.</p> <p>Usuaría(o) interna(o) Persona que labora en el JNE y que registra su incidencia, requerimiento mediante el sistema SISO, para superar una situación que limita o que presenta un problema a nivel de Hardware o Software.</p> <p>Forma de atención En la sede de Lampa la atención es inmediata, dependiendo de la disponibilidad del personal de Soporte, quien previamente coordina con el usuario; para la sede de Nazca la atención es remotamente o se coordina una visita del personal si fuera necesario.</p> <p>Satisfacción del usuario Es el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas y necesidades, a través de la atención recibida por el personal de soporte técnico. Se mide a partir de la respuesta del usuario quien previamente valora el ticket en el sistema SISO La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de usuarios encuestadas que se encuentran totalmente satisfechos. -Cuando se refiere a número de respuestas 5,6,7,8 corresponde al total de usuarios medios satisfechos. -Cuando se refiere a números de respuestas 1,2,3,4 corresponde al total de usuarios con baja satisfacción.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de los reportes brindados por el sistema de soporte (SISO), donde se obtiene la cantidad de usuarios con media, baja y alta satisfacción y el total de registros de tickets.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se aplica a todos los usuarios beneficiarios de los servicios del JNE y que lo han requerido por el sistema SISO.</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de tickets valorados con escala de 9 o 10		407	95%
Denominador	Número total de usuarios que valoran el servicio		428	

Limitaciones y supuestos	Supuesto:
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios internos aplicado mediante el SISO

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Reportes sobre la evaluación del indicador
---	--

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	
	2019	97%

Área responsable del cumplimiento del indicador Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	80	95%	76
	Segundo Trimestre	108	95%	103
	Tercer Trimestre	110	95%	105
Cuarto Trimestre	130	95%	124	
		428	95%	407

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.05 Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.08 Proyectos de mejora de tecnologías de información implementados
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
--------------	----------------------------

Nombre del Indicador	I.05.08_2.Porcentaje de solicitudes de información estadística atendidas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la oportunidad con la cual son atendidas las solicitudes de información estadística presentadas por la ciudadanía, desde la recepción de la solicitud por la oficina de Servicios al Ciudadano hasta su entrega.		
Justificación del Indicador	Por la relevancia del procedimiento así como su impacto en la ciudadanía se requiere hacer un control estricto de los plazos y de los requerimientos de información que cumplen con este atributo de calidad.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Información pública</p> <p>Es la información de acceso público contenida en documentos, escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por la entidad pública, o que se encuentre en posesión o bajo control aunque no lo haya producido directamente.</p> <p>Información solicitada por usuarios internos o externos, de diferente nivel de elaboración (base de datos, cuadros y gráficos estadísticos y apoyo técnico), producida directamente por la DRET.</p> <p>Atendidas dentro del plazo de siete (07) días hábiles, desde la recepción de la solicitud en Servicios al Ciudadano hasta su entrega al usuario.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de solicitudes de información estadística atendidas por DRET oportunamente	167	93%
	Denominador	180	
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación:</p> <p>Complejidad de las solicitudes de acceso a la información.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Correos electrónicos con requerimiento de información Archivos de documentos de respuesta Sistema MTD		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Correos electrónicos con requerimiento de información Archivos de documentos de respuesta Sistema MTD		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2017		
	2018		
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
Primer Trimestre		45	93%	42
Segundo Trimestre		45	93%	42
Tercer Trimestre		45	93%	42
Cuarto Trimestre		45	93%	42
		180	93%	167

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.05 Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.08 Proyecto de Mejora de Tecnologías de Información Implementadas
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
Nombre del Indicador	I.05.08_3.Porcentaje de backups diarios exitosos de trabajo de copia en cintas
Tipo de Indicador	Producto
Dimensión del Indicador	Calidad
Definición del Indicador	Porcentaje de backups diarios exitosos de copia en cintas: Es el respaldo de Información que se ha ejecutado diariamente, con respecto de aquellas con resultado exitoso. <i>Medidas en unidades de tareas realizada en el software de backup de cintas.</i>
Justificación del Indicador	Medir el porcentaje de trabajos de respaldo de información exitosos, para confirmar la eficacia de todos los elementos involucrados en el proceso de backup.
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	Número de backups diarios ejecutados correctamente: -Proceso de una tarea de respaldo, de la información de datos del JNE a cinta, finalizando sin error de respaldo, siendo esto constatado por el archivo log generado en cada copia. Número de backups diarios ejecutados: -Proceso de una tarea de respaldo, que se debería realizar todos los días del año, según el manual de "Procedimiento de Respaldo".
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables
Numerador	Número de backups diarios ejecutados correctamente
Denominador	Número de backups diarios ejecutados
Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Formato 02: Relación de cintas de backup, (manual de "Procedimiento de Respaldo"), en el que indica la relación de cintas finalizadas o no ejecutadas.
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informes, correos, memorando, auditoría.
Línea de base o valor base	Año
Datos históricos	2017 2018 2019
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
Primer Trimestre		90	91%	82
Segundo Trimestre		91	91%	83
Tercer Trimestre		92	91%	84
Cuarto Trimestre		92	91%	84
		365	91%	332

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.05 Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional	
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.08 Proyectos de mejora de tecnologías de información implementados	
Proceso	SI (Marcar con X)	X
		Proceso: Soporte Informatico ISO 9001:2015 ISO T/S 17582:2014
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro	Contenido/ Concepto
--------------	----------------------------

Nombre del Indicador	I.05.08_4. Porcentaje de incidentes resueltos oportunamente dentro de las 48 hrs.
-----------------------------	--

Tipo de Indicador	Producto
--------------------------	----------

Dimensión del Indicador	Eficacia
--------------------------------	----------

Definición del Indicador	El indicador mide el porcentaje de incidencias de bases de datos resueltas dentro de las primeras 48 horas de reportada dicha incidencia, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios entre la aplicación y base de datos.
---------------------------------	---

Justificación del Indicador	<p>El indicador nos va a permitir identificar las causas de tiempo de inactividad de la Base de Datos planificados y no planificados, debido a incidencias de Hardware (Servidores, discos) , software (sistemas operativos, aplicaciones), actualizaciones, mantenimiento y factores externos (suministro eléctrico, temperatura, humedad). Contar con servidores de base de datos de contingencia (base de datos standby) que permitan reducir el tiempo de inactividad de la base de datos para los servicios y aplicaciones del JNE para enfrentar la operación en periodos electorales y no electorales.</p> <p>Se consideraran 2 tipos de incidentes:</p> <p>Incidentes no controlados: Eventos que ocurren de manera no planificada y que alteran la comunicación entre la aplicación y la base de datos.</p> <p>Incidentes controlados: Eventos planificados (pases de producción, migraciones, actualizaciones) que interrumpen o alteran la comunicación (por algún cambio en la estructura de los componentes u objetos) entre la aplicación y la base de datos.</p> <p>Para el indicador se consideran 48 hrs como tiempo oportuno, debido a q es el tiempo maximo de restauracion de la base de datos.</p>
------------------------------------	--

Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Sevidores Base de Datos: Conjunto de elementos para el procesamiento y/o almacenamiento de los datos del JNE. Incluye el hardware, el software . Como hardware: servidores, storage de almacenamiento, memoria. Como software: comprendido por los sistemas y programas (base de datos, sistema operativo)</p> <p>Incidencia: Evento que interrumpe la operación normal entre las aplicaciones y la base de datos, se identifica y se atiende por el personal de base de datos.</p> <p>Tiempo de atención de la incidencia: es el utilizado para medir el tiempo (en horas) para atender una incidencia.</p> <p>Base de datos standby: Una base de datos Standby es una configuración de alta disponibilidad y contingencia que respalda el nodo de producción primario de base de datos.</p>
---	---

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de incidentes resueltos oportunamente dentro de las 48 horas	680	85%
	Denominador	800	
	Número total de incidentes reportados		

Limitaciones y supuestos	
---------------------------------	--

Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Información almacenada sobre el comportamiento de los componentes
---	---

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Información almacenada sobre Logs de base de datos, monitoreo base de datos, pases a producción, correos electrónicos, SISO
---	---

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	
	2019	97%

Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico
--	--

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	200	85%	170
	Segundo Trimestre	200	85%	170
	Tercer Trimestre	200	85%	170
	Cuarto Trimestre	200	85%	170
		800	85%	680

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.05 Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.08 Proyectos de mejora de tecnologías de información implementados
Proceso	Proceso: Soporte Informático ISO 9001:2015 ISO T/S 17582:2014
Sub Proceso	

Rubro	Contenido/ Concepto						
Nombre del Indicador	I.05.08_5.Porcentaje de mantenimientos ejecutados de infraestructura de TI dentro de lo programado						
Tipo de Indicador	Producto						
Dimensión del Indicador	Eficacia						
Definición del Indicador	El indicador mide la eficacia de la ejecución de los mantenimientos programados durante el año de la infraestructura de TI, según el Formato de Programa de Mantenimiento de Infraestructura de TI (F02 (PR-DRET-JNE-11)), el cual permitirá poder garantizar la operatividad del data center y disminuirá el riesgo de falla de los componentes por falta de mantenimiento preventivo de los diferentes equipos que agrupados brindan servicios internos y externos tales como: aplicaciones WEB, correo electrónico, servicio de internet, carpetas compartidas, proceso de respaldo de información, etc. Para tal efecto se considera como medida la ejecución exitosa de los mantenimientos programados.						
Justificación del Indicador	El contar con la adecuada operatividad de la infraestructura tecnológica que responda a las necesidades del JNE para enfrentar la operación en periodos electorales y no electorales, requiere por lo menos de una ejecución exitosa del mantenimiento preventivo a los equipos mas críticos (item 1 y 2 del Formato de Programa de Mantenimiento de Infraestructura de TI (F02 (PR-DRET-JNE-11)), de tal forma que como resultado de ello se generen menos incidencias operación del data center. En tal sentido, el indicador muestra la eficacia de la DRET en la gestión de la infraestructura tecnológica consolidada del data center, segura y de calidad.						
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	Infraestructura tecnológica: Conjunto de elementos para el procesamiento y/o almacenamiento de los datos del JNE. Incluye el hardware, el software y los diferentes servicios necesarios para optimizar la gestión interna y la seguridad de la información. Como hardware: servidores, enclosures, storage de almacenamiento, switches de red, librería de backups, equipos UPS, equipos de aire acondicionado de Precisión y Confort. Como software: comprendido por los sistemas y programas que facilitan el funcionamiento de otras aplicaciones informáticas Incidencia: Evento que interrumpe la operación normal de un componente de infraestructura tecnológica (hardware o comunicaciones implementado en el data center y que alberga los servicios que brinda el JNE) Se identifica y atiende al personal del área de infraestructura o se reporta al proveedor de soporte con contrato vigente Con fines de la medición del indicador se considera que la tendencia debería ser la disminución de las incidencias.						
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables						
Numerador	Número de mantenimientos ejecutados de infraestructura de TI dentro de lo programado						
Denominador	Número total de mantenimientos programados						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables 2020</th> <th>Meta 2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">6</td> <td align="center">100%</td> </tr> <tr> <td align="center">6</td> <td align="center">100%</td> </tr> </tbody> </table>	Variables 2020	Meta 2020	6	100%	6	100%
Variables 2020	Meta 2020						
6	100%						
6	100%						
Limitaciones y supuestos							
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Información almacenada sobre el comportamiento de los componentes						
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Información almacenada sobre el comportamiento de los componentes. Reporte de incidencias presentados a la jefatura de DRET						
Línea de base o valor base	Año						
	Línea de base o valor base						
Datos históricos	<table border="1"> <tbody> <tr><td align="center">2017</td><td></td></tr> <tr><td align="center">2018</td><td></td></tr> <tr><td align="center">2019</td><td align="center">100%</td></tr> </tbody> </table>	2017		2018		2019	100%
2017							
2018							
2019	100%						
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico						

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
Primer Trimestre				
Segundo Trimestre		3	100%	3
Tercer Trimestre		3	100%	3
Cuarto Trimestre				
		6	100%	6

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.05 Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.08 Desarrollo y Mantenimiento de los sistemas de información
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.08_6.Porcentaje de desarrollo y mantenimiento ejecutados dentro de lo programado
Tipo de Indicador	Producto
Dimensión del Indicador	Calidad
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar la oportunidad en el cumplimiento por parte de la DRET de los requerimientos de usuarias(os) internos sobre el mantenimiento de sistemas.

Justificación del Indicador	Mide la capacidad de respuesta frente a los requerimientos de mantenimiento de sistemas en relación al tiempo definido con el área usuaria; lo cual constituye una necesidad para la mejora de los procesos y prestación de los servicios en una entidad como el JNE que se encuentra en permanente mejora continua.
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio *Requerimiento nuevo de proceso y/o desarrollo y mantenimiento de sistema : Toda solicitud de requerimiento nuevo del sistema, de modificación o mejora de procesos de un sistema, mantenimiento en atención de solicitudes de incidencias altas y bajas, reportes informáticos de los sistemas.</p> <p>Atención Se mide en el sistema SISO desde la aceptación del ticket, luego el desarrollo y cumplimiento de las actividades y el correspondiente cierre con el ticket. Con fines de medición del indicador se aplica el siguiente criterio: *Mantenimiento: Se ha cumplido con resolver lo requerido en el plazo establecido de manera formal y aprobado por el usuario y la jefatura de la DRET. *Requerimiento nuevo de procesos de sistemas: A partir de la aceptación de capacitación del usuario y del jefe de la unidad y la jefatura de la DRET, se considera como atendida cuando se logra cumplir con el total de las metas programadas en el periodo establecido.</p> <p>El tiempo de ejecución de los mantenimientos de los sistemas es diferente en cada sistema, depende de las funcionalidades que soliciten los usuarios. La atención oportuna se refiere a que se ejecute el desarrollo de los sistemas en el tiempo estimado.</p> <p>Con fines de medición del indicador se aplica el siguiente criterio: *Cuando se trata de creación de un sistema: A partir del programa y calendario establecido formalmente y debidamente aprobado por la jefatura de la DRET, se considera como atendida una actividad cuando se logra cumplir el total de la meta programada en el periodo establecido y en el sistema de gestión de Software (GEPS) se pueden encontrar los desarrollos y mantenimientos realizados con su respectiva documentación. *Cuando se trata de mantenimiento: Se ha cumplido con resolver lo requerido en el plazo establecido de manera formal y aprobado por la jefatura de la DRET, y Las actas de pruebas y documentos de resultados de</p>

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de desarrollo y mantenimiento ejecutados dentro de lo programado	2,812	
Denominador	Número de desarrollo y mantenimiento de sistemas	3,800	74%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Cronograma, calendario o programación que sustenta la creación, modificación del sistema, debidamente aprobado por la jefatura de la DRET Reporte de incidencias o solicitud atendidas. Documento de análisis para el diseño o modificación del sistema Bitácora de requerimientos Documentos de diseño Documento (Acta de constitución del proyecto, Acta de informe de requerimiento)

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Reportes del sistema de gestión estadística Reporte de incidencias atendidas Documentos de la Guía de Gestión de Proyectos Informes
---	--

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	
	2019	92%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico	

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
Primer Trimestre		1,000	74%	740
Segundo Trimestre		900	74%	666
Tercer Trimestre		900	74%	666
Cuarto Trimestre		1,000	74%	740
		3,800	74%	2,812

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.05 Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

Objetivo Estratégico Institucional		OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional		AEI.05.08 Proyectos de mejora de tecnologías de información implementados
Proceso	SI (Marcar con X)	X Proceso: Soporte Informatico ISO 9001:2015 ISO T/S 17582:2014
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.08_7.Porcentaje de incidentes resueltos oportunamente dentro de las 24 horas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	<p>El indicador mide la eficacia para resolver oportunamente dentro de las 24 horas los incidentes que afecten la operación del data center del JNE en relación al total de incidentes presentados, lo cual nos permitirá medir los tiempos en resolver cada inconveniente y tomar medidas de mejoras por si vuelve a suceder. Para tal efecto considera como incidente si cumple uno de los siguientes factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El incidente afecta a un número mayor a 10 usuarios y por un tiempo mayor de 30 minutos. - Falla en los equipos por no realizar mantenimientos preventivos a equipos críticos (UPS, Aire acondicionado de Precisión, Enclosure HP C7000, Enclosure HP Synergy 12000, Storage HP EVA P6550, Storage HP MSA 2040, Servidores Proliant, Librería MSL 4020, Switch 5900,1950, 2920, equipos GPON OLT y ONT). - Falla en el servicio de los equipos perimetrales (Antispam, Webfilter, Firewall y Consola Antivirus). - Falla de servicio de internet Sede Lampa y Nazca. - Falla de servicio IP/VPN entre las Sedes de Lampa y Nazca para transmisión de datos que afecten el servicio del correo electrónico, aplicaciones web, carpetas compartidas. - Falla de servicio IP/VPN entre las Sedes de Lampa y Nazca para transmisión de voz, falla en las tarjetas de los equipos de comunicación (servidores, albeolos, etc). <p>Para el indicador se consideran 24 horas como tiempo máximo en resolver un incidente que afecte la operatividad del data center del JNE, debido al tiempo que se tome restaurar alguna configuración de equipo o el trámite que toma reportar al proveedor o soporte vigente y tiempos máximos en resolverlos.</p>		
Justificación del Indicador	<p>El contar con una adecuada infraestructura tecnológica que responda a las necesidades del JNE para asegurar la operación del data center en periodos electorales y no electorales requiere de una adecuada ejecución de los mantenimientos preventivos, correctivos y la renovación de la Infraestructura permanente, a fin de poder así asegurar el correcto servicio de las diferentes plataformas que se brinda tanto de manera interna como externa, de tal forma que como resultado de ello se generen menos incidencias en la operación del data center. En tal sentido, el indicador muestra la eficacia de la DRET en la gestión de la infraestructura tecnológica consolidada, segura y de calidad.</p>		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Infraestructura tecnológica: Conjunto de elementos para el procesamiento y/o almacenamiento de los datos del JNE. Incluye el hardware, el software y los diferentes servicios necesarios para optimizar la gestión interna y la seguridad de la información. Como hardware: servidores, enclosures, storage de almacenamiento, switches de red, librería de backups, equipos de seguridad perimetral. Como software: comprendido por los sistemas y programas que facilitan el funcionamiento de otras aplicaciones informáticas</p> <p>Incidencia: Evento que interrumpe la operación normal de un componente de infraestructura tecnológica (hardware o comunicaciones implementado en el data center y que alberga los servicios que brinda el JNE) Se identifica y atiende al personal del área de infraestructura o se reporta al proveedor de soporte con contrato vigente Con fines de la medición del indicador se considera que la tendencia debería ser la disminución de las incidencias.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de incidentes resueltos oportunamente dentro de las 24 horas	6	100%
Denominador	Número total de incidencias presentados	6	
Limitaciones y supuestos	<p>Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)</p> <p>Información almacenada sobre los incidentes ocurridos que afecten el servicio de las diferentes plataformas que tiene el JNE</p>		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	<p>Información almacenada sobre la operación del data center Reporte de incidencias presentados a la jefatura de DRET</p>		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1	100%	1
	Segundo Trimestre	2	100%	2
	Tercer Trimestre	2	100%	2
Cuarto Trimestre	1	100%	1	
		6	100%	6

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.06 Unidad de Cobranza

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_19.Porcentaje de multas electorales pagadas en el periodo		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador mide que cantidad de multas electorales que fueron pagadas durante el mes, vale decir, en el mismo mes y las que queden pendientes de pago de los periodos anteriores, con relación a las multas electorales contenidas en resoluciones de multa emitidas. El indicador se refiere al cumplimiento de pagos de los ciudadanos en etapa ordinaria. Con la resolución de multa se pone de conocimiento a la ciudadanía de las multas electorales pendientes de pago por la omisión a miembro de mesa o sufragio.		
Justificación del Indicador	Expresa la efectividad en la cobranza de las multas electorales como resultado de la emisión y notificación de las resoluciones de multa. Tener conocimiento del porcentaje del pago de las multas electorales es de suma importancia, ya que es el reflejo de la ejecución de las acciones realizadas por la Unidad de Cobranza en etapa ordinaria.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Multas electorales pagadas en el periodo de evaluación Acción administrativa mediante la cual los obligados cumplen con efectuar el pago que corresponde a la multa establecida en la resolución de multa debidamente notificada, en los plazos y montos estipulados en los referidos documentos Con fines de medición del indicador comprende las multas emitidas en el mes y las multas pendientes pagadas en el periodo de evaluación</p> <p>Multas emitidas en el mes El indicador comprende las multas emitidas en las resoluciones de multas en el mes del periodo de evaluación</p> <p>Multas pendientes: Aquellos que fueron emitida en resoluciones de multas en periodos anteriores y que se encuentran pendientes de pago</p> <p>Cobranza Ordinaria Etapa administrativa en el cual se emite la resolución de multa electoral y se pone de conocimiento a la ciudadanía de las multas electorales por omisión a sufragio y miembro de mesa.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Multas electorales emitidas en el periodo de evaluación y en periodos anteriores pagadas en el periodo de evaluación	4800	12%
Denominador	Total de multas electorales contenidas en resoluciones de multa emitidas en el periodo de evaluación	40,000	
Limitaciones y supuestos	Limitación:		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Módulo de Gestión de Cobranza Ordinaria (MGCO)		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Los ingresos obtenidos en el Banco de la Nación y reportes derivados al área de Tesorería.		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2016	13%	
	2017		
	2018	13%	
	2019	19%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Unidad de Cobranza		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	10,000	12%	1,200
	Segundo Trimestre	10,000	12%	1,200
	Tercer Trimestre	10,000	12%	1,200
	Cuarto Trimestre	10,000	12%	1,200
		40,000	12%	4,800

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.06 Unidad de Cobranza

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_20.Porcentaje de multas electorales de cobranza coactiva pagadas en el periodo		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador mide que cantidad de multas electorales que fueron pagadas durante el mes, vale decir, en el mismo mes y las que queden pendientes de pago de los periodos anteriores, en etapa de cobranza coactiva con relación a las multas electorales contenidas en resoluciones de ejecución coactiva y medidas de embargo emitidas. El indicador se refiere al cumplimiento de pagos de los ciudadanos en etapa de ejecución coactiva, y se inicia con la resolución de ejecución coactiva, el cual le pone de conocimiento a la ciudadanía de las multas electorales pendientes de pago por la omisión a miembro de mesa o sufragio.		
Justificación del Indicador	Expresa la efectividad en la cobranza de las multas electorales como resultado de la emisión y notificación de las resolución de ejecución coactiva y la medida cautelar de embargo. Tener conocimiento del porcentaje del pago de las multas electorales es de suma importancia, ya que es el reflejo de la ejecución de las acciones realizadas por la Ejecutoría Coactiva.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Multas electorales pagadas Acción administrativa mediante la cual los obligados cumplen con efectuar el pago que corresponde a la multa establecida mediante la resolución de ejecución coactiva o resolución de medida cautelar de embargo, la misma que incluye las costas procesales e intereses derivados del procedimiento coactivo. Con fines de medición del indicador comprende las multas emitidas en el periodo de evaluación y las multas pendientes pagadas en el periodo de evaluación</p> <p>Multas y medidas cautelares de embargo emitidas en el mes El indicador comprende las multas emitidas en las resoluciones de ejecución coactiva en el mes del periodo de evaluación</p> <p>Multas pendientes Aquellos que fueron emitidas en resoluciones de ejecución coactiva en periodos anteriores y que se encuentran pendientes de pago</p> <p>Cobranza Coactiva Comprende las diferentes acciones que se genera a partir de la emisión y notificación de la Resolución de Ejecución Coactiva.</p> <p>Embargo en forma de retención de cuenta bancaria: medida cautelar impuesta ante la falta de pago de las multas electorales dirigida a la entidad financiera.</p> <p>Emisión y entrega de cheques Una vez informadas del saldo existente de la cuenta bancaria del obligado, se solicita a la entidad bancaria que se emita el cheque a favor del JNE, siendo el mismo el encargado del procesamiento y levantamiento de la medida cautelar de embargo.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de multas electorales pagadas emitidas en resoluciones de ejecución coactiva y medidas cautelares de embargo del periodo de evaluación y en periodos anteriores	14,000	15%
Denominador	Número de multas electorales contenidas en resoluciones de ejecución coactiva y medidas cautelares de embargo de emitidas en el periodo de evaluación	96,000	
Limitaciones y supuestos empleados			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Módulo de Gestión de Cobranza Coactiva (MGCC)		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Módulo de Gestión de Cobranza Coactiva (MGCC) Resolución de Medida Cautelar de embargo Resolución de requerimiento de cheque Constancia de notificación de las resoluciones coactivas Base de datos de reporte de pago del Banco de la Nación.		
Línea de base o valor base	Línea de base o valor base		Línea de base o valor base
Datos históricos	2015		17%
	2017		
	2018		12%
	2019		34%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Unidad de Cobranza		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	24,000	15%	3,500
	Segundo Trimestre	24,000	15%	3,500
	Tercer Trimestre	24,000	15%	3,500
	Cuarto Trimestre	24,000	15%	3,500
		96,000	15%	14,000

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.07 Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.02 Asegurar una adecuada fiscalización electoral orientada a todos los actores del sistema democrático		
Acción Estratégica Institucional	AEI.02.01 Verificación de la operatividad oportuna de Comités Partidarios		
Proceso	SI	X	Proceso : Fiscalización ISO 9001:2015
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI		
	(Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	I.02.01_1.Porcentaje de informes de fiscalización de comités partidarios remitidos a la DNROP oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la oportunidad en la cual la DNPE cumple con la elaboración del informe de fiscalización así como de su remisión a la DNROP.		
Justificación del Indicador	La fiscalización y emisión del informe de fiscalización de comité partidarios por parte de DNPE es un insumo en el proceso de inscripción de organizaciones políticas por la DNROP, por lo cual la oportunidad de su remisión es importante para el desarrollo de este proceso.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Fiscalización de comités partidarios Es la verificación de la existencia de los comités partidarios que declaran las organizaciones políticas (Movimientos Regionales, Organizaciones Políticas Locales Provinciales y Distritales) en su proceso de inscripción ante el JNE.</p> <p>Oportunamente Informe remitido a la DNROP hasta los 35 días calendario de recibida la correspondiente solicitud.</p> <p>Informe de fiscalización Documento que consolida los resultados de la fiscalización. Comprende antecedentes, base legal, análisis, conclusiones.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	
	Número de informes de fiscalización de comités partidarios remitidos a la DNROP oportunamente	48	
	Denominador	Meta 2020	
	Número de informes de fiscalización de comités partidarios remitidos a la DNROP	50	95%
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Reporte de fiscalización de comités de organizaciones políticas (Movimientos Regionales, Organizaciones Políticas Locales Provinciales y Distritales) Sistema de Información de Procesos Electorales Sistema MTD Expediente de la DNROP		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de fiscalización de comités partidarios remitido a la DNROP Sistema de Información de Procesos Electorales		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2015	90%	
Datos históricos	2017	100%	
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable denominador	Variable numerador
	Primer Trimestre	15	14
	Segundo Trimestre	15	14
	Tercer Trimestre	15	15
	Cuarto Trimestre	5	5
		50	48

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema
PEI	X	SIG
POI		SSGR

Unidad Orgánica:
04.07 Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.02 Asegurar una adecuada fiscalización electoral orientada a todos los actores del sistema democrático		
Acción Estratégica Institucional	AEI.02.03 Fiscalización efectiva de los procesos electorales nacional, regional o local.		
Proceso	SI	X	Proceso: Fiscalización ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI		Fiscalización de las Elecciones Generales, Regionales, Municipales y Consultas Populares
	(Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.02.03_1.Porcentaje de registros del SIPE de las acciones de fiscalización realizadas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la proporción de registros de las acciones de fiscalización en el SIPE oportunamente. Se refiere a las acciones de fiscalización electoral de los actos públicos centralizados, de acuerdo al Manual de Procedimientos del Proceso de Fiscalización - Período Electoral.		
Justificación del Indicador	La fiscalización de los actos públicos centralizados (fiscalización electoral centralizada) y el posterior registro de la información en el SIPE, constituye un aspecto muy importante para verificar el cumplimiento de la normativa electoral, respecto a las actividades desarrolladas por la ONPE, por lo que la oportunidad de registro de la fiscalización es importante para elaborar el informe correspondiente.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Actos Públicos Los actos públicos son aquellos que se realizan en presencia de autoridades, servidores, notario, juez de paz y/o representantes de las organizaciones políticas.</p> <p>Fiscalización Electoral Centralizada Es la fiscalización electoral desarrollada por personal de la DNFPE o de la sede del JNE, en donde se centraliza y procesa la información que se genera en los JEE u otras entidades (ONPE, RENIEC).</p> <p>Registro en el SIPE Es el registro del resultado de la fiscalización de los actos públicos centralizados en el Sistema de Información de Procesos Electorales</p> <p>Oportunamente Información registrada en el SIPE en un plazo máximo de un (01) día hábil de presentado el informe de fiscalización. La medición del indicador implica que se registre en el SIPE el resultado de la fiscalización en un plazo máximo de un (01) día hábil.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de registros del SIPE de las acciones de fiscalización realizadas oportunamente	4	
Denominador	Número de registros del SIPE de las acciones de fiscalización	4	100%
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema de Procesos Electorales Formatos de los resultados de la fiscalización		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de fiscalización elevado a la DCGI Sistema de Procesos Electorales		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2014/2015	ERM:100% / EMC:100%	
Datos históricos	2017	100%	
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre			
	Cuarto Trimestre	4	100%	4
		4	100%	4

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI		SSGR	

Unidad Orgánica:
04.07 Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.02 Asegurar una adecuada fiscalización electoral orientada a todos los actores del sistema democrático		
Acción Estratégica Institucional	AEI.02.04 Fiscalización focalizada de elecciones de representantes ante los CCR, CCL, CCLD; elecciones de autoridades a CCPN y otros procesos.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Fiscalización ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		Mecanismos de Participación Ciudadana y otros procesos electorales

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.02.04_1. Porcentaje de fiscalizaciones de mecanismos de participación ciudadana y otros procesos electorales atendidas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la proporción de solicitudes de fiscalización de mecanismos de participación ciudadana y otros procesos que han sido fiscalizadas. En el desarrollo de este procedimiento es importante considerar que hay aspectos que no están bajo el control del JNE, como por ejemplo el contar con la documentación completa por parte de entidades que soliciten fiscalización.		
Justificación del Indicador	La fiscalización de los Mecanismos de Participación Ciudadana y otros procesos electorales constituye un aspecto muy importante para garantizar la transparencia de dichos procesos electorales y cumplir las funciones de la DNFPE, conforme al ordenamiento normativo vigente, en el ámbito de las competencias que la ley le asigna al Jurado Nacional de Elecciones.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Fiscalización de Mecanismos de Participación Ciudadana y otros procesos electorales Se fiscaliza la elección de autoridades municipales en centros poblados (CCPP), de representantes de la sociedad civil ante el Consejo de Coordinación Regional (CCR), Consejo de Coordinación Local Provincial (CCLP), Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD), Juntas Vecinales Comunales y la elección de consejeros o representantes de instituciones públicas, organismos autónomos, colegios profesionales y de todas aquellas entidades que por mandato legal (ley) deben elegir a sus consejeros o representantes mediante sufragio.</p> <p>Entidades Gobierno Regional, Municipalidad y/o institución que solicita la fiscalización.</p> <p>Oportunamente Solicitudes de fiscalización que cuentan con la documentación completa y que son remitidas a la DNFPE con la anticipación debida para realizar la fiscalización, según lo establecido en el Manual de Procedimientos del Proceso de Fiscalización - Actividades Ordinarias.</p> <p>Informe de fiscalización Documento que consolida los resultados de la fiscalización. Comprende antecedentes, base legal, análisis, conclusiones. Con fines de medición del indicador, las solicitudes de fiscalización deben cumplir los siguientes criterios: - Documentación completa - Anticipación debida al día del acto electoral - Contar con Convenio vigente, de ser el caso</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de fiscalizaciones de mecanismos de participación ciudadana y otros procesos electorales atendidas oportunamente	24	20%
Denominador	Número de solicitudes de fiscalización de mecanismos de participación ciudadana y otros procesos	120	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema de Información de Procesos Electorales Actas de fiscalización Sistema MTD		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de fiscalización elevado a la DCGI Sistema de Información de Procesos Electorales		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2014 / 2015	ERM: SD / EMC:15%	
Datos históricos	2017	100%	
	2018	100%	
	2019	24%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	20	20%	4
	Segundo Trimestre	40	20%	8
	Tercer Trimestre	30	20%	6
	Cuarto Trimestre	30	20%	6
		120	20%	24

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SGC	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.07 Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.02 Asegurar una adecuada fiscalización electoral orientada a todos los actores del sistema democrático
Acción Estratégica Institucional	AEI.02.05 Asistencia técnica oportuna a entidades en materia de fiscalización electoral.
Proceso	SI (Marcar con X) X Proceso: Fiscalización ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X) Mecanismos de Participación Ciudadana y otros procesos electorales

Rubro Contenido/ Concepto

Nombre del Indicador	I.02.05_1. Porcentaje de solicitudes de asistencia técnica atendidas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la proporción de solicitudes de asistencia técnica atendidas.		
Justificación del Indicador	Constituye un aspecto muy importante para garantizar la transparencia y cumplir las funciones de la DNFPPE, en el ámbito de las competencias que la ley le asigna al Jurado Nacional de Elecciones.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Asistencia técnica <i>Atención especializada de una consulta en materia de fiscalización electoral.</i></p> <p>Solicitud de asistencia técnica Documento (físico o electrónico) en el que se solicita la asistencia técnica en materia de fiscalización electoral (mecanismos de participación ciudadana, propaganda electoral, publicidad estatal, encuestas electorales, entre otros).</p> <p>Atención de asistencia técnica Recibir la solicitud de asistencia técnica. Analizar y elaborar documento de respuesta.</p> <p>Oportunamente <i>Solicitudes de asistencia técnica atendidas en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde que el Responsable de la labor recibe la solicitud.</i></p> <p>Informe de asistencia técnica Documento con el que se da atención a la solicitud de asistencia técnica.</p> <p>Con fines de medición del indicador, se considera que se cumple con el criterio cuando: La información para atender la solicitud se encuentra en los expedientes del área o se requiere realizar labor de campo (aplica para este caso el plazo máximo de 15 días hábiles). Este plazo no aplica cuando para atender la solicitud se requiere información de otras áreas.</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de solicitudes de asistencia técnica atendidas oportunamente		20	91%
Denominador	Número de solicitudes de asistencia técnica		22	

Limitaciones y supuestos

Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema de Información de Procesos Electorales Documento mediante el cual se solicita la asistencia técnica
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de asistencia técnica elevado a la DCGI Sistema de Información de Procesos Electorales
Línea de base o valor base	Año
	2016
	2017
	2018
	2019
Datos históricos	90%
	100%
	100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	5	80%	4
	Segundo Trimestre	5	100%	5
	Tercer Trimestre	5	100%	5
	Cuarto Trimestre	5	100%	5
	20	95%	19	

SISTEMA INTEGRADO INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.07 Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.02 Asegurar una adecuada fiscalización electoral orientada a todos los actores del sistema democrático		
Acción Estratégica Institucional	AEI.02.06 Fiscalización centralizada de la actualización trimestral del padrón electoral.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Fiscalización ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		Padrón electoral trimestral

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	I.02.06_1.Porcentaje de informes de fiscalización del padrón electoral emitidos oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la oportunidad en la cual la DNFPE cumple con la elaboración del Informe de fiscalización del padrón electoral trimestral y su envío a la DCGI.		
Justificación del Indicador	La fiscalización del padrón electoral remitido por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) trimestralmente constituye un aspecto muy importante para garantizar que el padrón se encuentre actualizado y depurado, de esa manera cumplir las funciones de la DNFPE, conforme al ordenamiento normativo vigente, en el ámbito de las competencias que la ley le asigna al Jurado Nacional de Elecciones.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Padrón electoral Relación de los ciudadanos hábiles para votar donde se consignan los nombres y apellidos, el código único de identificación de los inscritos, el grupo de votación, el cual es remitido por el RENIEC trimestralmente.</p> <p>Fiscalización de padrón electoral Se considera desde el procesamiento de la información remitida por el RENIEC hasta el archivo del expediente de fiscalización del Padrón Electoral Trimestral.</p> <p>Oportunamente Informe remitido a la DCGI hasta los 30 días calendario desde que se recibe el padrón trimestral del RENIEC.</p> <p>Informe de fiscalización Documento que consolida los resultados de la fiscalización. Comprende antecedentes, base legal, análisis, conclusiones.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de informes de fiscalización del padrón electoral emitidos oportunamente	4	100%
	Denominador	4	
	Número de informes de fiscalización del padrón electoral		
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	El medio óptico (DVD o CD) en copia (sirve para la actualización de la DRET).		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de fiscalización elevado a la DCGI		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2016		100%
Datos históricos	2017		100%
	2018		100%
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del Indicador	Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1	100%	1
	Segundo Trimestre	1	100%	1
	Tercer Trimestre	1	100%	1
	Cuarto Trimestre	1	100%	1
		4	100%	4

SISTEMA INTEGRADO INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.07 Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.02.06 Fiscalización centralizada de la actualización trimestral del padrón electoral.
Proceso	SI (Marcar con X) X Proceso: Fiscalización ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X) X

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.02.06_2.Porcentaje de usuarias(os) internas(os) de la DNFPE satisfechas(os) con la atención recibida		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de usuarios internos de Servicios al Ciudadano respecto a su satisfacción por la atención recibida. Tiene unidad de medida porcentual y se mide con una encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, la cual se aplica a los usuarios que han recibido el servicio. El indicador califica un nivel de satisfacción con una escala de 1 a 10.		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por la DNFPE, lo cual resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado así como para establecer propuestas de mejora continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario Interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por la DNFPE. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica con fines de la aplicación del indicador se considera las siguientes unidades orgánicas: *DNROP/*SG/*DCGI/*SC</p> <p>Servicio recibido *Para DNROP: sobre la fiscalización de los comités partidarios *Para otras áreas: sobre informes elaborados requeridos</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por la DNFPE respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra las unidades orgánicas comprendidas en el ámbito, cuyo director(a) o jefe(a) asigna a una persona para dar respuesta a la encuesta.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
	Numerador	180	90,00%
	Denominador	200	
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación Encuesta		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	100%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	3	67%	2
	Segundo Trimestre	4	75%	3
	Tercer Trimestre	4	75%	3
	Cuarto Trimestre	4	100%	4
		15	80%	12

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.01 Actividades de formación cívico-política integrales dirigidas a los públicos objetivos de la DNEF		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	I.04.01_1.Porcentaje de participantes satisfechas(os) con las actividades de formación cívico-política		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) participantes que han asistido a los eventos de formación cívico-política implementados por la DNEF respecto a su satisfacción con la actividad educativa realizada, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La Línea de Formación se orienta a desarrollar y promover los valores democráticos y la participación política ciudadana, siendo uno de sus componentes los talleres y jornadas de aprendizaje dirigidos a diferentes poblaciones objetivo de la DNEF. El indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar el trabajo realizado, a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Línea de Formación Intervención educativa orientada a contribuir a la construcción de una ciudadanía crítica, activa y dinámica para el fortalecimiento del sistema democrático del país. Se puede dar a través de talleres y jornadas de aprendizaje, los cuales pueden comprender desde 2 hasta 12 horas lectivas. Se implementan en las zonas de intervención en concordancia con el Plan Anual de Intervención Educativa (PAIE), el cual se encuentra debidamente aprobado por la Directora de la DNEF, y con el respectivo Plan Electoral, cuando corresponda. Son eventos dictados de manera presencial, virtual o mixta.</p> <p>Participante Grupos representativos organizados sobre el cual se dirige la formación educativa. Para la medición del indicador se considera los siguientes grupos objetivos (que pueden ser concurrentes): * Organizaciones políticas * Organizaciones de jóvenes * Organizaciones de mujeres * Organizaciones indígenas o campesinas Para la medición del indicador se considera la aplicación de la respectiva encuesta a las y los asistentes a estas actividades</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en la acción formativa respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente-Actividades Educativas: En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la actividad educativa realizada? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por grupo objetivo</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. Muestra o Población</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
Numerador	Número participantes que se encuentran satisfechas por las actividades de formación cívico-política	231	
Denominador	Número participantes en las actividades de formación cívico-política	269	Meta 2020 86%
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación Sobre carga de requerimientos de información en fechas próximas a una fecha límite legalmente establecida.		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del cliente Informe de evaluación de las acciones educativas Informe de evaluación del Plan Anual de Intervención Educativa Plan Electoral DNEF		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del cliente Informe "Resultado de Encuesta de Satisfacción del Cliente" por la Dirección de Registros, Estadísticas y Desarrollo Tecnológico.		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2014 / 2015	ERM: 89,8% / EMC: SD	
Datos históricos	2017	80%	
	2018	94%	
	2019	92%	
Area responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable denominador	Variable numerador
	Primer Trimestre		
	Segundo Trimestre		
	Tercer Trimestre	269	231
	Cuarto Trimestre	269	231

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.01 Actividades de formación cívico-política integrales dirigidas a los públicos objetivos de la DNEF		
Proceso	SI	X	Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI		
	(Marcar con X)		

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	I.04.01_2.Porccentaje de participantes que obtuvieron nota >=13 en los Programas de Formación Educativa		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la proporción de participantes que logran un nivel de comprensión efectivo en los eventos de formación educativa, aplicando para tal efecto una nota mínima de 13.		
Justificación del Indicador	El Programa de Formación Educativa se orienta a desarrollar y promover los valores democráticos y la participación política ciudadana, siendo uno de sus componentes los talleres de aprendizaje dirigidos a diferentes poblaciones objetivo. El indicador es importante para evaluar mediante una prueba escrita la comprensión de los temas desarrollados en la actividad educativa.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Programa de Formación Educativa Intervención educativa orientada a contribuir a la construcción de una ciudadanía crítica, activa y dinámica para el fortalecimiento del sistema democrático del país. Se puede dar a través de talleres y jornadas de aprendizaje, los cuales pueden comprender desde 2 hasta 12 horas lectivas: Se implementan en las zonas de intervención en concordancia con el Plan Anual de Intervención Educativa (PAIE), el cual se encuentra debidamente aprobado por la Directora de la DNEF, y con el respectivo Plan Electoral, cuando corresponda. Son eventos dictados de manera presencial, virtual o mixta. Participante Grupos representativos organizados sobre el cual se dirige la formación educativa. Para la medición del indicador se considera los siguientes grupos objetivos (que pueden ser concurrentes): * Organizaciones políticas * Organizaciones de jóvenes * Organizaciones de mujeres * Organizaciones indígenas o campesinas Para la medición del indicador se considera la aplicación de la respectiva encuesta a las y los asistentes a estas actividades</p> <p>Nivel de conocimientos Comprensión de los conceptos a los contenidos del taller. La calificación aprobatoria es mayor o igual a 13.</p> <p>Instrumento de medición Prueba escrita que se aplica a las personas capacitadas al culminar el evento de capacitación.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de participantes en los Programas de Formación Educativa que obtienen nota >=13	196	
Denominador	Total de participantes en los Programas de Formación Educativa	269	73%
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación No se finaliza el taller por problemas ajenos a la comisión</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Plan Anual de Intervención Educativa Lista de asistencia		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Formato de evaluación de conocimientos Registro de notas de los participantes Informe de consolidación de la actividad Evaluación del Plan Anual de Intervención Educativa		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		92%
	2019		94%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable denominador	Variable numerador
	Primer Trimestre		
	Segundo Trimestre		
	Tercer Trimestre	269	196
	Cuarto Trimestre	269	196

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.01 Actividades de formación cívico-política integrales dirigidas a los públicos objetivos de la DNEF		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2010
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.04.01_3.Porcentaje de voluntarios certificados satisfechos con el programa de Voluntariado		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de los voluntarios que al haber culminado su participación en las actividades del Programa de Voluntariado se encuentran certificados respecto al Programa de Voluntariado desarrollado por la DNEF. A partir de la aplicación de una encuesta de Satisfacción del Cliente los voluntarios certificados expresan su percepción.		
Justificación del Indicador	El Programa de Voluntariado implementado, de manera permanente por la DNEF orientado a jóvenes para generar conocimientos y habilidades Temas cívico electorales, debe ser monitoreado y evaluado respecto a su eficacia y calidad. El indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar el trabajo realizado en el Programa de Voluntariado, a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Voluntario certificado Voluntario seleccionado que recibe la certificación al cumplir con los siguientes requisitos: -Ha participado y aprobado los cursos de inducción y capacitación establecidos en el Programa de Voluntariado -Ha participado en 60% de actividades del voluntariado (acciones públicas y educativas)</p> <p>Satisfacción del voluntario Percepción del voluntario respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente - ¿Cómo evalúa el Programa de Voluntariado? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador)</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción Final - Voluntariado aplicado por el procedimiento.</p> <p>Muestra o población Se aplica al total de voluntarios certificados.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de voluntarios certificados satisfechos con el programa de Voluntariado	205	
Denominador	Total de voluntarios certificados del programa de Voluntariado	250	82.00%
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación Pocos recursos presupuestales</p> <p>Supuesto Las Oficinas Desconcentradas se encuentran funcionando adecuadamente y con disposición para desarrollar las actividades de los voluntarios</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	<p>Informe de capacitación de los voluntarios</p> <p>Relación de voluntarios certificados</p>		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	<p>Informe final de Voluntariado JNE donde se adjunta el rptre de resultados entregado por la Dirección de Registros, Estadísticas y Desarrollo Tecnológico.</p> <p>Encuesta de Satisfacción Final - Voluntariado</p>		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
Datos históricos	2017		
	2018		98.00%
	2019		
Area responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre			
	Cuarto Trimestre	250	82%	205
	250	82%	205	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI		SSGR	

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.03 Información y sensibilización permanente de la ciudadanía para la participación cívico-electoral.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2010
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.04.03_1.Porcentaje de participantes satisfechas(os) con las actividades de información y sensibilización		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) participantes que han asistido a los eventos de sensibilización y de información implementados por la DNEF respecto a su satisfacción con la actividad realizada, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción del Cliente.		
Justificación del Indicador	La Línea de Difusión implica el desarrollo de acciones de sensibilización e información orientadas a difundir la importancia de fortalecer el sistema democrático a través del ejercicio de la participación política de la ciudadanía, con el desarrollo de ferias informativas, intervenciones urbanas, mesas, foros, entre otros. El indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar el trabajo realizado en estas acciones, a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Acción de sensibilización Intervención orientada a contribuir a la construcción de una ciudadanía informada para el fortalecimiento del sistema democrático del país. Se puede dar a través:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Foros: Eventos orientados a generar un espacio de diálogo y deliberación en materia de participación política y educación cívica electoral, en el marco del Plan Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana y el Plan Electoral, cuando corresponda. con 2 horas en promedio. * Charlas informativas: Eventos orientados a brindar información cívico electoral a la ciudadanía. <p>Se implementan en las zonas de intervención en concordancia con el Plan Anual de Intervención Educativa (PAIE), el cual se encuentra debidamente aprobado por la Directora de la DNEF, y con el respectivo Plan Electoral, cuando corresponda. Son eventos dictados de manera presencial</p> <p>Participante Cualquier ciudadana/o persona que pertenece a un grupo representativo organizado de la sociedad civil, sobre los cuales se dirige la sensibilización e información. Para la medición del indicador se considera los siguientes grupos objetivos (que pueden ser concurrentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> * Persona de organización o grupos representativos de mujeres * Personas de organización o grupos representativos de jóvenes. * Personas de organización o grupos representativos de organizaciones políticas * Persona de organización o grupos representativos de comunidades campesinas e indígenas * Cualquier ciudadana o ciudadano, se encuentre organizada/o o no <p>Para la medición del indicador se considera que la persona participa cuando asiste a la actividad(firma lista de asistencia).</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en la acción de sensibilización respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente-Actividades Educativas: En general ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la actividad educativa realizada? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por grupo objetivo</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente.</p> <p>Muestra o Población</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de participantes que se encuentran satisfechos con las actividades de información y sensibilización	296	
Denominador	Número de participantes que participan en las actividades de información y sensibilización	370	80%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del cliente Informe de Evaluación de las acciones educativas Informe de Evaluación del Plan Anual de Intervención Educativa

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del cliente Informe "Resultado de Encuesta de Satisfacción del Cliente" por la Dirección de Registros, Estadísticas y Desarrollo Tecnológico.
---	---

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	
	2019	92%%

Área responsable del cumplimiento del indicador Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre	370	80%	296
Cuarto Trimestre	370	80%	296	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas		
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.03 Información y sensibilización permanente de la ciudadanía para la participación cívico-electoral.		
Proceso	SI	X	Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI		(Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	1.04.03_2. Porcentaje de usuarios del CEDIE que se sienten satisfechos por el servicio prestado		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción del público que ha asistido a CEDIE respecto a su satisfacción con la actividad realizada, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	Los servicios de información que brinda el CEDIE a usuarios internos y externos así como la difusión de recursos de información a la ciudadanía en materia jurídica, político-electoral y de educación cívico-electoral, constituye un importante apoyo para cumplir los objetivos y las líneas de acción establecidas en el Plan Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana. En tal sentido, el indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar la calidad del servicio brindado por el JNE, considerando sus expectativas y necesidades; a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio de CEDIE Comprende los siguientes servicios: *Lectura de sala *Préstamo, orientado a usuario interno</p> <p>Usuario Comprende los usuarios regulares o internos y a los usuarios ocasionales o externos</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que accede a los servicios del CEDIE respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: En general, el servicio brindado en la Biblioteca del JNE. La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas satisfechas con el servicio de CEDIE (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador)</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como usuario encuestado al 100% de personas que participaron en la lectura en sala en préstamo</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables	Meta
	Número de usuarios del CEDIE que se sienten satisfechos por el servicio prestado	2020	2020
	Denominador	324	90%
	Número de usuarios del CEDIE encuestados	360	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Registro de control diario de lectura Lectura en sala Informe mensual de actividades		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Cliente-CEDIE Informe mensual de la actividad		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	99%	
Área responsable del cumplimiento del Indicador	Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana - CEDIE		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	37	90%	33
	Segundo Trimestre	37	90%	33
	Tercer Trimestre	38	90%	34
	Cuarto Trimestre	38	90%	34
		150	90%	135

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sis
PEI		SIG
POI	X	SSGR

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	O/EI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas	
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.03 Información y sensibilización permanente de la ciudadanía para la participación cívico-electoral.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	

Rubro	Contenido/ Concepto									
Nombre del Indicador	I.04.03_3.Porcentaje de asistentes al Museo que se sienten satisfechos por el servicio prestado									
Tipo de Indicador	Producto									
Dimensión del Indicador	Calidad									
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción del público que ha asistido a una exposición de imágenes y objetos relacionados con la historia electoral del Perú respecto a su satisfacción realizada, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.									
Justificación del Indicador	La exposición de bienes museológicos constituye la presentación de objetos culturales con significancia histórica o artística en los procesos electorales y con la historia como un espacio de interacción social. En tal sentido, el indicador de satisfacción del usuario es importante para evaluar la calidad del servicio brindado por el JNE, con expectativas y necesidades; a partir del cual se adoptará las acciones correctivas o las oportunidades de mejora.									
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Exposición Presentación de bienes museológicos a la ciudadanía. Para la medición del indicador se consideran las siguientes tipos de exposiciones: *Exposición permanente *Exposición temporal</p> <p>Participante Ciudadanos (hombres o mujeres) o docentes que visiten el Museo Electoral del JNE</p> <p>Satisfacción Percepción de la persona que visita el Museo respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: En general, el servicio brindado por el Museo del JNE La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador)</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como asistente al 100% de personas que visitan en las exposiciones.</p>									
Forma de cálculo del Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Denominación de las variables</th> <th>Variables 2020</th> <th>Meta 2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerador</td> <td>Número de asistentes al Museo que se sienten satisfechos por el servicio prestado</td> <td>324</td> </tr> <tr> <td>Denominador</td> <td>Total de asistentes al Museo encuestados</td> <td>360</td> </tr> </tbody> </table>	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020	Numerador	Número de asistentes al Museo que se sienten satisfechos por el servicio prestado	324	Denominador	Total de asistentes al Museo encuestados	360
Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020								
Numerador	Número de asistentes al Museo que se sienten satisfechos por el servicio prestado	324								
Denominador	Total de asistentes al Museo encuestados	360								
Limitaciones y supuestos										
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Programa de exposiciones Lista de asistencia Informe de la exposición Diario del Museo Informe mensual de actividades									
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de Evaluación de la Satisfacción del Cliente-MUSEO Informe de consolidación de la actividad									
Línea de base o valor base	Año									
Datos históricos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Línea de base o valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Línea de base o valor	2017		2018	96%	2019	98%	
Año	Línea de base o valor									
2017										
2018	96%									
2019	98%									
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana - Museo									

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable denominador	% programado
	Primer Trimestre	1,875	90%
	Segundo Trimestre	1,875	90%
	Tercer Trimestre	1,875	90%
	Cuarto Trimestre	1,875	90%
		7.500	90%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sis
PEI		SIG
POI	X	SSGR

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas	
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.03 Información y sensibilización permanente de la ciudadanía para la participación cívico-electoral.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015 ISO TS 54001:2010
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	

Rubro	Contenido/ Concepto
Nombre del Indicador	I.04.03_4.Porcentaje de voluntarios activos que participan en el desarrollo de las acciones educativas
Tipo de Indicador	Producto
Dimensión del Indicador	Calidad
Definición del Indicador	En el marco del objetivo del voluntariado: promover la participación e inclusión de los jóvenes en el ámbito político y social, el indicador muestra la proporción de los voluntarios capacitados que participan en el desarrollo de acciones educativas, como una práctica de aplicación de conocimientos y de habilidades adquiridas en el Programa.
Justificación del Indicador	La implementación del procedimiento del voluntariado implica generar conocimientos y habilidades en los jóvenes, siendo importante medir el logro en el inmediato programa de Voluntariado a nivel de producto. En tal sentido, con el indicador se mide el avance de la participación de los voluntarios en el desarrollo de acciones públicas en la dinámica social y política, así como la sostenibilidad del programa en términos de la permanencia de los voluntarios.
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	Voluntario(a) Persona entre 18 y 29 años de edad que ha postulado al Voluntariado, ha cumplido los requisitos, ha asistido y aprobado el Taller de Inducción y Capacitación realiza de Voluntariado de la DNEF. Acciones Intervenciones con el siguiente alcance: *Públicas Desarrollo de actividades en espacios públicos de concentración masiva de la ciudadanía que busca sensibilizar y generar conciencia cívica ciudadana Participación del voluntario(a) Para fines del indicador, se considerará como participación a la presencia activa del voluntario(a) en el acto del desarrollo de la acción pública. El indicador se establece como participación de los voluntarios activos en cada acción pública. Voluntario activo: Aquel voluntario que participa de manera regular en las acciones públicas.
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables
Numerador	Número de voluntarios que participan en las acciones educativas (Públicas)
Denominador	Número de voluntarios activos inscritos en el programa de Voluntariado
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación Recursos presupuestales Supuesto Los voluntarios(as) se cuentan también en sus actividades.
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Registro de actividades Registro de asistencia Documento de programación de la actividad
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de consolidación de las actividades Registro fotográfico
Línea de base o valor base	Año
Datos históricos	2017
	2018
	2018
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana - Voluntariado

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable denominador	% programado
	Primer Trimestre	100	82%
	Segundo Trimestre	100	82%
	Tercer Trimestre	100	82%
	Cuarto Trimestre	300	82%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.08 Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.04 Mejorar los conocimientos y capacidades en materia cívico-electoral y de gobernabilidad de la ciudadanía y organizaciones políticas
Acción Estratégica Institucional	AEI.04.02 Asistencia técnica para la participación político-electoral dirigida a los públicos objetivos de la DNEF
Proceso	SI X (Marcar con X) Proceso: Educación y Formación Cívica Ciudadana ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto						
Nombre del Indicador	I.04.02_1.Porcentaje de participantes satisfechas(os) con las actividades de asistencia técnica						
Tipo de Indicador	Producto						
Dimensión del Indicador	Calidad						
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) participantes que han asistido a los eventos de asistencia técnica implementados por la DNEF respecto a su satisfacción con la actividad educativa realizada, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.						
Justificación del Indicador	La asistencia técnica comprende un conjunto de acciones específicas que se orientan a generar capacidades para la competencia política-electoral a fin de mejorar la calidad del sistema democrático orientada a organizaciones políticas.						
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Línea de Asistencia técnica Consiste en el acompañamiento que realiza la DNEF para el desarrollo de instrumentos y acciones que fortalezcan la institucionalización de las organizaciones de los públicos objetivos, así como para capacitar en herramientas técnicas para la participación política. Son eventos dictados de manera presencial, virtual o mixta.</p> <p>La unidad de medición del indicador es la organización política y/o social que pertenece a alguno de los grupos objetivos de la DNEF, la cual puede recibir una o varias acciones de asistencia técnica.</p> <p>Participante Grupos representativos organizados sobre el cual se dirige la asistencia técnica. Para la medición del indicador se considera los siguientes grupos objetivos (que pueden ser concurrentes): *Organizaciones políticas *Organizaciones de jóvenes * Organizaciones de mujeres * Organizaciones indígenas o campesinas</p> <p>Población o muestra</p>						
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables						
Numerador	Número de participantes que se encuentran satisfechos con las actividades de asistencia técnica						
Denominador	Número de participantes que participan en las actividades de asistencia técnica						
Limitaciones y supuestos							
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del cliente Informe de Evaluación de las acciones educativas Informe de Evaluación del Plan Anual de Intervención Educativa						
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Encuesta de evaluación de satisfacción del cliente Informe "Resultado de Encuesta de Satisfacción del Cliente" por la Dirección de Registros, Estadísticas y Desarrollo Tecnológico.						
Línea de base o valor base	Año						
Datos históricos	<table border="1"> <tr><td>2017</td><td></td></tr> <tr><td>2018</td><td align="center">76%</td></tr> <tr><td>2019</td><td align="center">91%</td></tr> </table>	2017		2018	76%	2019	91%
2017							
2018	76%						
2019	91%						
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana						

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre	115	80%	92
	Cuarto Trimestre	115	80%	92

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.09 Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Revisión por la Dirección ISO 9001:201
Sub Proceso	SI (Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_21.Porcentaje de solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas registradas en el módulo MACP oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Porcentaje de solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas que cuentan con la determinación de la causa raíz y la lista de acciones dentro del plazo en el Módulo de Acciones Correctivas y Preventivas (MACP).		
Justificación del Indicador	Las acciones correctivas son aquellas que se llevan a cabo para eliminar la causa de una no conformidad. Las acciones preventivas se anticipan a la causa, y pretende eliminarla antes de su existencia, evita los problemas, identificando los riesgos. El seguimiento para el cierre efectivo dentro de los plazos establecidos es necesario para el cumplimiento de lo requerido por la Norma ISO 9001:2015 en el apartado 10.2 y en la Norma ISO/TS 17582 en el apartado 8.5.2 y 8.5.3		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Solicitud de Acciones Correctivas Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada.</p> <p>Solicitud de Acciones Preventivas Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial detectada u otra situación potencial no deseada.</p> <p>Solicitud cerrada dentro del plazo Son las solicitudes que han sido implementadas y verificadas su efectividad dentro de los plazos acordados por los responsables de los procesos</p> <p>Oportunidad Plazo de 05 días hábiles a partir del informe de auditoría hasta el registro de las causa raíz y lista de acciones en el módulo MACP</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	Meta 2020
	Número de solicitudes de acciones correctivas y/o preventivas que cuentan con causa raíz y lista de acciones dentro del plazo	20	100%
	Denominador	20	
	Número de solicitudes de acciones correctivas y preventivas generadas		
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación fallas técnicas en el Módulo de Acciones Correctivas y Preventivas (MACP) que dificulte el registro correctamente</p> <p>Supuesto Coviniencia electoral por las Elecciones Regionales y Municipales 2018 que dificulte el registro de las acciones correctivas y/o preventivas oportunamente</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Solicitudes de Acciones Correctivas y/o Preventivas Generados en el Módulo de Acciones Correctivas y Preventivas (MACP)		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Reporte Consolidado de los Registros generados en el Módulo de Acciones Correctivas y Preventivas (MACP)		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2017		
	2018		
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	5	100%	5
	Segundo Trimestre	5	100%	5
	Tercer Trimestre	5	100%	5
	Cuarto Trimestre	5	100%	5
		20	100%	20

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.09 Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_22. Proyecto de Plan Operativo Institucional presentado oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador se refiere al documento elaborado y presentado como proyecto de POI en el plazo establecido. Se expresa con una unidad de medida numérica. El proyecto de POI comprende las matrices de programación física y financiera, las cuales serán registrados en el Aplicativo POI CEPLAN V.01.		
Justificación del Indicador	El indicador se orienta a medir la culminación de la formulación del Plan Operativo Institucional como una fase del planeamiento operativo en el plazo establecido. La elaboración del proyecto expresa la eficacia de la DGPID en la conducción del subproceso así como en la revisión y análisis de la pertinencia técnica de la propuesta de programación por parte de las unidades orgánicas, así como su correspondiente validación. La oportunidad de la elaboración del Proyecto del POI es importante para monitorear el desempeño de las unidades orgánicas.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Proyecto de Plan Operativo Institucional -Comprende las siguientes matrices elaboradas por las unidades orgánicas y revisadas por la DGPID: *Matriz de programación de metas físicas *Matriz de programación de metas financieras -Documento del Proyecto del POI</p> <p>Oportunamente Presentado hasta la fecha establecida por la normativa emitida por CEPLAN.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		Meta 2020
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Proyecto de Plan Operativo Institucional presentado a DCGI oportunamente	1	1
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación Una de las principales limitaciones es la programación tan anticipada de las metas de las actividades operativas y de los indicadores. Otra limitación es que un número significativo de actividades es por demanda, lo cual limita la programación de metas.</p> <p>Supuesto</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Registros administrativos y reportes de las unidades orgánicas Correos electrónicos		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Registro en el Sistema MTD Archivo digital donde se evidencia el sello de recepción del documento por parte de DCGI		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	1	
	2019	1	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre		Meta programada del Indicador	
		Variable numerador		
	Primer Trimestre	1		
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre			
Cuarto Trimestre		1		

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.09 Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_23. Proyecto de presupuesto multianual de la entidad presentado antes del plazo establecido por la Dirección General de Presupuesto Público		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador se refiere al documento elaborado y presentado a la Dirección General de Presupuesto Público - MEF como proyecto de presupuesto multianual en el plazo establecido. Se expresa con una unidad de medida numérica. El proyecto de presupuesto multianual del JNE constituye el instrumento de gestión que permite lograr los objetivos y metas institucionales, en función a las prioridades y sujetas a la disponibilidad de recursos presupuestales.		
Justificación del Indicador	El indicador se orienta a medir la culminación de la programación multianual de los ingresos y gastos de la institución en el plazo establecido. La presentación del proyecto expresa la eficacia de la DGPID en la conducción del subproceso así como en la revisión y análisis de la pertinencia técnica de la propuesta de actividades por parte de las unidades orgánicas.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Proyecto de Presupuesto Multianual del JNE (conforme a la normativa)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Resumen Ejecutivo -Información acompañada al resumen ejecutivo: .Reportes a Nivel Pliego del Módulo de Programación Multianual – Consolidado y multianual .Reportes del Módulo web de la Gestión Presupuestaria .Fichas .Anexos -Información complementaria solicitada por la DGPP <p>Oportunamente 100% - Un (01) proyecto de presupuesto multianual de la entidad presentado dos (02) días antes de la fecha límite. 95% - Un (01) proyecto de presupuesto multianual de la entidad presentado en la fecha límite.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		Variables 2020
Numerador	Proyecto de presupuesto multianual de la entidad presentado ante la Dirección General de Presupuesto Público oportunamente.		1
Denominador			1
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Registros administrativos y documentos de la Dirección.		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Registro en el Sistema MTD Archivo digital donde se evidencia el sello de recepción del documento por parte de la DGPP (MEF).		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
Datos históricos	2017		
	2018		
	2019		1
Area responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador	
		Variable numerador	
Primer Trimestre		1	
Segundo Trimestre			
Tercer Trimestre			
Cuarto Trimestre		1	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SGC	X
POI		SSGR	

Unidad Orgánica:
04.09 Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.04 Sistema Integrado de Gestión implementado en el JNE.		
Proceso	SI	X	Proceso: Planificación/ Gestión de la Documentación / Evaluación de Desempeño/ Mejora ISO 9001:2015 ISO T/S 17582:2014
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI	X	Proceso: Planificación/ Gestión de la Documentación / Evaluación de Desempeño/ Mejora ISO 9001:2015 ISO T/S 17582:2014
	(Marcar con X)		

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	I.05.04_1. Porcentaje de colaboradoras(es) que obtienen nota mayor o igual a 14 en pruebas referentes a las normas del Sistema Integrado de Gestión (SIG)		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide el conocimiento de los colaboradores que participan en el mantenimiento o implementación del SIG del JNE con respecto a las normas ISO 9001:2015 y/o ISO 17582:2014 y/o ISO 27001:2013 y/o OHSAS 18001:2007		
Justificación del Indicador	El Sistema Integrado de Gestión del JNE está estructurado a través de estándares internacionales como las normas ISO 9001:2015, ISO 17582:2014, ISO 27001:2013 y OHSAS 18001:2007. La evaluación de este sistema con respecto al conocimiento de los colaboradores en dichas normas facilita el mantenimiento o implementación de los requisitos de estándares internacionales en la gestión institucional.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Normas Vinculadas al Sistema Integrado de Gestión</p> <p>*ISO 9001:2015 *ISO/TS 17582:2014 *ISO 27001:2013 *OHSAS 18001:2007</p> <p>Colaborador del Sistema Integrado de Gestión del JNE Colaborador que ejecuta actividades descritas en los procedimientos documentados según el alcance del Sistema Integrado de Gestión del JNE.</p> <p>Conocimiento en Normas Vinculadas al Sistema Integrado de Gestión del JNE Calificación promedio mayor igual a 14 en las evaluaciones de conocimiento sobre las normas ISO 9001:2015 y/o ISO 17582:2014 y/o ISO 27001:2013 y/o OHSAS 18001:2007.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una evaluación escrita u online a los colaboradores del Sistema Integrado de Gestión del JNE</p> <p>Muestra o población Se aplica al total de colaboradores que se capacitan en el Sistema Integrado de Gestión del JNE</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de Colaboradores con nota promedio mayor igual a 14 en evaluaciones de conocimiento sobre las normas	75	
Denominador	Número de colaboradores del SIG JNE capacitados	100	75%
Limitaciones y supuestos	Limitación: Rotación del Personal		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Evaluaciones de conocimiento sobre las normas ISO 9001:2015 y/o ISO 17582:2014 y/o ISO 27001:2013 y/o OHSAS 18001:2007 realizados por Especialista de Calidad y Procesos y/o Oficial de Seguridad y/o Comité de Seguridad y Salud Ocupacional		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe "Resultado de Evaluaciones sobre conocimientos de Normas vinculadas al SIG " por la Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo.		
Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2017		
	2018		
	2019		80%
Área responsable del cumplimiento del Indicador	Dirección General de Planeamiento, Innovación y Desarrollo		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre			
	Tercer Trimestre			
	Cuarto Trimestre	100	75%	75
		100	75%	75

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema				Sistema	
PEI	X			SIG	X
POI	X			SSGR	

Unidad Orgánica:
04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional				
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.				
Proceso	SI	X	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015		
	(Marcar con X)				
Sub Proceso	SI	X			
	(Marcar con X)				

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	I.05.06_1.Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Mide integralmente la satisfacción de los usuarios externos de las Oficinas Desconcentradas que se encuentran en el ámbito de la DNOD sintetizado en el promedio de la satisfacción por la atención recibida por estas unidades orgánicas.		
Justificación del Indicador	La DNOD es el órgano de línea encargado de dirigir, supervisar y coordinar las actividades administrativas de las Oficinas Desconcentradas del JNE. En consecuencia, resulta conveniente medir la satisfacción promedio de los usuarios externos por los servicios prestados por las Oficinas Desconcentradas que se encuentran en su ámbito.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Oficinas Desconcentradas Son unidades orgánicas encargadas de constituirse en instancias de enlace, coordinación y ejecución administrativa a nivel nacional de las actividades delegadas por diferentes órganos del JNE. El indicador se aplica a las 15 Oficinas Desconcentradas.</p> <p>Porcentaje de usuarios satisfechos Corresponde al nivel de satisfacción lograda por cada Oficina Desconcentrada que presta servicios a usuarios externos.</p> <p>Medición del indicador El indicador es la consolidación de la satisfacción de cada OD, no requiere registro de data por estar vinculada a las fichas técnicas de las ODs</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por las Oficinas Desconcentradas	72,000	80%
	Denominador	90,000	
	Número de usuarios externos encuestados de las Oficinas Desconcentradas		
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de las Oficinas Desconcentradas del ámbito de DNOD Informe de Evaluación de Indicadores de las Oficinas Desconcentradas.		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Consolidado de Indicadores Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios externos de la DRET		
Línea de base o valor base	Línea de base o valor base		Año
Datos históricos	2017		
	2018		80%
	2019		80%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	22,500	80%	18,000
	Segundo Trimestre	22,500	80%	18,000
	Tercer Trimestre	22,500	80%	18,000
	Cuarto Trimestre	22,500	80%	18,000
		90,000	80%	72,000

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	
Unidad Orgánica:		Oficina Desconcentrada: Amazonas	
04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas			
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido</p> <p>*Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE</p> <p>*Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo</p> <p>Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención</p> <p>Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante</p> <p>Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades</p> <p>Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano?</p> <p>La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta.</p> <p>Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada.</p> <p>-Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador)</p> <p>-Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador)</p> <p>El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición</p> <p>Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente.</p> <p>La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población</p> <p>Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,800	80%
	Denominador	6,000	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada		
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
(Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)			
Medio de verificación	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
(Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		97%
	2019		100%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,500	80%	1,200
	Segundo Trimestre	1,500	80%	1,200
	Tercer Trimestre	1,500	80%	1,200
	Cuarto Trimestre	1,500	80%	1,200
		6,000	80%	4,800

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Arequipa
-------------------------	--	----------------------------------

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.
Proceso	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
	Denominador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	5,400	

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET
Línea de base o valor base	Año
	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017
	2018
	2019
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
	5,400	80%	4,320	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	
04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Ayacucho
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.
Proceso	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
Denominador	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	5,400	

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
	5,400	80%	4,320	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica: 04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas Oficina Desconcentrada: Cajamarca

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro Contenido/ Concepto

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,800	80%
	Denominador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	6,000	

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,500	80%	1,200
	Segundo Trimestre	1,500	80%	1,200
	Tercer Trimestre	1,500	80%	1,200
Cuarto Trimestre	1,500	80%	1,200	
		6,000	80%	4,800

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Chiclayo
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional	
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	4,320	Meta 2020
	Denominador	5,400	80%

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
	5,400	80%	4,320	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema				Sistema	
PEI	X			SIG	X
POI	X			SSGR	
Unidad Orgánica:					
04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		Oficina Desconcentrada: Cusco			

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional				
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.				
Proceso	SI	X	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015		
	(Marcar con X)				
Sub Proceso	SI	X			
	(Marcar con X)				

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
Denominador	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	5,400	

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
		5,400	80%	4,320

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Huaraz
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional	
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
	Denominador	5,400	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada		

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET
Línea de base o valor base	Año
	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017
	2018
	2019
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080	
		5,400	80%	4,320

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	
Unidad Orgánica: 04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas			
Oficina Desconcentrada:		Oficina Desconcentrada: Huancayo	

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	
	Denominador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	5,400	80%

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
		5,400	80%	4,320

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	
04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Huanuco
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.
Proceso	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
	Denominador	5,400	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada		

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
		5,400	80%	4,320

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Loreto
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional	
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
Denominador	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	5,400	

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET
Línea de base o valor base	Año
Datos históricos	2017
	2018
	2019
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	1,080
	5,400	4,320	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica: 04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		Oficina Desconcentrada: Madre de Dios
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional	
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	4,320	Meta 2020
	Denominador	5,400	80%

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
	5,400	80%	4,320	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Piura
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional	
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	I.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	4,320	Meta 2020
	Denominador	5,400	80%

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
	5,400	80%	4,320	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica: 04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas / Oficina Desconcentrada: Puno

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		Meta 2020
Numerador	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
Denominador	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	5,400	

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	97%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
		5,400	80%	4,320

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica: 04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Trujillo
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.
Proceso	Proceso: Servicios al Ciudadano en las OD ISO 9001:2015
Sub Proceso	

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
	Denominador	5,400	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada		

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET
Línea de base o valor base	Año
Datos históricos	Línea de base o valor base
	2017
	2018
	2019
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080
	5,400	80%	4,320	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:	04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas	Oficina Desconcentrada: Ucayali
Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional	
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.06 Procesos de servicios ciudadanos, educación electoral y gestión administrativa implementados desconcentradamente en las Oficinas Desconcentradas.	
Proceso	SI (Marcar con X)	X
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	1.05.06_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) satisfechas(os) con la atención recibida en las Oficinas Desconcentradas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites en la Oficina Desconcentrada respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina Desconcentrada, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Recepción, trámite, expedición de resoluciones de prescripciones, autos de dispensas presentados</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un servicio de la Oficina Desconcentrada</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por la Oficina Desconcentrada respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera a todos los ciudadanos atendidos.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos satisfechos con el servicio recibido por la Oficina Desconcentrada	4,320	80%
	Denominador	Meta 2020	
	Número de usuarios externos encuestados de la Oficina Desconcentrada	5,400	

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de la Oficina Desconcentrada Informe de la Encuesta de DRET
Línea de base o valor base	Año
	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017
	2018
	2019
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,350	80%	1,080
	Segundo Trimestre	1,350	80%	1,080
	Tercer Trimestre	1,350	80%	1,080
Cuarto Trimestre	1,350	80%	1,080	
		5,400	80%	4,320

SISTEMA DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.10 Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.06_2.Porcentajes de usuarias(os) internas(os) encuestados que manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida por la DNOD.		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de usuarios internos de DNOD respecto a su satisfacción por la atención recibida. Tiene unidad de medida porcentual y se mide con una encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, la cual se aplica a los usuarios que han recibido el servicio. El indicador califica un nivel de satisfacción con una escala de 1 a 10.		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por DNOD, lo cual resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado así como para establecer propuestas de mejora continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por DNOD. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica Las unidades orgánicas a las cuales se les aplicará la encuesta son las siguientes: DGDU, DNROP, DNFPE, DNEF, SC</p> <p>Servicio brindado: *A SC: sobre Información y Orientación a los ciudadanos y organizaciones políticas sobre diversos procedimientos y/o trámites ante el JNE *Otras UO: sobre los encargos de las áreas</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por DNOD respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a todos los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra al total de unidades orgánicas del JNE, quien a través de la persona asignada por el respectivo funcionario responde la encuesta, a excepción de Pleno, Presidencia (21 unidades orgánicas)</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Numerador	Variables 2020	Meta 2020
	Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida.	16	80%
	Denominador	20	
	Número de usuarias(os) encuestadas(os)		
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		80%
	2019		80%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección Nacional de Oficinas Desconcentradas		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	5	80%	4
	Segundo Trimestre	5	80%	4
	Tercer Trimestre	5	80%	4
	Cuarto Trimestre	5	80%	4
		20	80%	16

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11 Dirección General de Recursos y Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.03 Sistemas de Seguridad y Salud, Control Interno y Ecoeficiencia implementados en el JNE
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro **Contenido/ Concepto**

Nombre del Indicador	I.05.03_1.Porcentaje de medidas correctivas o recomendaciones establecidas en el seguimiento o supervisión de las acciones de ecoeficiencia implementadas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar el nivel de cumplimiento de las medidas correctivas o recomendaciones establecidas en las acciones de control de supervisión o seguimiento de la gestión por parte de la DGRS, aplicadas a las unidades orgánicas que se encuentran comprendidas en su ámbito. Está relacionada con la fase de actuar después de hacer el control en la implementación de la Ecoeficiencia, que permitan la mejora continua del servicio público, mediante el uso de menores recursos así como la generación de menos impactos negativos en el ambiente.		
Justificación del Indicador	La DGRS es el órgano encargado de planificar, dirigir, organizar y controlar el cumplimiento de las políticas, objetivos, estrategias, metas, funciones y acciones institucionales, en el ámbito de su competencia. Un aspecto importante es el seguimiento al cumplimiento de la normatividad referida a la implementación de las acciones de ecoeficiencia en el JNEI. En tal sentido, resulta conveniente medir el avance y los logros establecidos en materia de ecoeficiencia, el cual tiene un impacto importante en la mejora de la gestión institucional así como expresa la eficacia en el ejercicio de las funciones de la DGRS, orientándose hacia la mejora continua del servicio público, mediante el uso de menores recursos así como la generación de menos impactos negativos en el ambiente.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Supervisión Es un proceso de interacción personal individual o grupal, basado en la enseñanza y aprendizaje entre supervisor(es) y supervisado(s) con el propósito de generar, transferir o fortalecer capacidades mutuas, orientadas a mejorar el desempeño del personal, verificar la calidad de los procesos de gestión, organización y prestación a nivel regional y local; articulando los componentes de la gestión.</p> <p>Seguimiento Es una acción continua que utiliza una recopilación sistemática de datos del registro de información sobre el desarrollo de las actividades y procesos, con la finalidad de analizar la consistencia de la información registrada y determinar el avance de los objetivos y de la utilización de los recursos asignados; así como para proporcionar a los administradores y a las partes interesadas de una intervención los reportes correspondientes. Es simultáneo a la ejecución de las actividades, busca prevenir antes que corregir y promueve la retroalimentación.</p> <p>Medida correctiva Acción tomada orientada a eliminar la causa de una situación de incumplimiento del procedimiento o de alguna de sus actividades, así como del cumplimiento de metas y evitar que vuelva a ocurrir. Está formalmente comunicada a la unidad orgánica objetivo de la medida correctiva.</p> <p>Recomendación Un medio sugerido para mejorar el desarrollo de una actividad, procedimiento o proceso, de tal manera que pueda resultar en una mejora. Esta sugerencia para mejorar está basada normalmente en las mejores prácticas o en la experiencia del personal. Una recomendación puede hacerse cuando se desea ver una mejora en una condición que no se considera como observación.</p> <p>Medida correctiva o recomendación implementada Cumplimiento total de la medida correctiva o recomendación (100%) en el plazo establecido contado a partir de la fecha en que la DGRS las comunica formalmente a la unidad orgánica.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de medidas correctivas o recomendaciones sobre ecoeficiencia establecidas en el trimestre de evaluación implementadas oportunamente	13	65%
Denominador	Número de medidas correctivas o recomendaciones de ecoeficiencia establecidas en el trimestre de evaluación -Número de medidas correctivas o recomendaciones de ecoeficiencia establecidas dentro del plazo en el último mes de corte que están	20	
Limitaciones y supuestos	Informe de avance de implementación de la ecoeficiencia en concordancia con la normativa		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de seguimiento o supervisión de la DGRS sobre la implementación de la ecoeficiencia Documentos mediante los cuales DGRS comunica las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la implementación de la ecoeficiencia Documentos que evidencian la implementación de las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la ecoeficiencia		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Documentos mediante los cuales DGRS comunica las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la implementación de la ecoeficiencia Documentos que evidencian la implementación de las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la ecoeficiencia		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	50%	
	2019	95%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Recursos y Servicios		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre			
	Segundo Trimestre	7	65%	5
	Tercer Trimestre	5	65%	3
Cuarto Trimestre	8	65%	5	
		20	65%	13

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11 Dirección General de Recursos y Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.03 Sistemas de Seguridad y Salud, Control Interno y Eeficiencia implementados en el JNE
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.03_2.Porcentaje de medidas correctivas o recomendaciones establecidas en el seguimiento o supervisión del cumplimiento de las acciones orientadas a mejorar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo(SSST) implementadas		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	El indicador se refiere a determinar el nivel de cumplimiento de las medidas correctivas o recomendaciones establecidas en las acciones de control de supervisión o seguimiento de la gestión por parte de la DGRS, aplicadas a las unidades orgánicas que se encuentran comprendidas en su ámbito. Está relacionada con la fase de actuar después de hacer el control en la implementación del SSST, que permitan la mejora continua del servicio público.		
Justificación del Indicador	La DGRS es el órgano encargado de planificar, dirigir, organizar y controlar el cumplimiento de las políticas, objetivos, estrategias, metas, funciones y acciones institucionales, en el ámbito de su competencia. Un aspecto importante es el seguimiento al cumplimiento de la normatividad referida a la implementación del SSST en el JNEI. En tal sentido, resulta conveniente medir el avance y los logros establecidos en materia del SSST, el cual tiene un impacto importante en la mejora de la gestión institucional así como expresa la eficacia en el ejercicio de las funciones de la DGRS, orientándose hacia la mejora continua del servicio público.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Supervisión Es un proceso de interacción personal individual o grupal, basado en la enseñanza y aprendizaje entre supervisor(es) y supervisado(s) con el propósito de generar, transferir o fortalecer capacidades mutuas, orientadas a mejorar el desempeño del personal, verificar la calidad de los procesos de gestión, organización y prestación a nivel regional y local; articulando los componentes de la gestión.</p> <p>Seguimiento Es una acción continua que utiliza una recopilación sistemática de datos del registro de información sobre el desarrollo de las actividades y procesos, con la finalidad de analizar la consistencia de la información registrada y determinar el avance de los objetivos y de la utilización de los recursos asignados; así como para proporcionar a los administradores y a las partes interesadas de una intervención los reportes correspondientes. Es simultáneo a la ejecución de las actividades, busca prevenir antes que corregir y promueve la retroalimentación.</p> <p>Medida correctiva Acción tomada orientada a eliminar la causa de una situación de incumplimiento del procedimiento o de alguna de sus actividades, así como del cumplimiento de metas y evitar que vuelva a ocurrir. Está formalmente comunicada a la unidad orgánica objetivo de la medida correctiva.</p> <p>Recomendación Un medio sugerido para mejorar el desarrollo de una actividad, procedimiento o proceso, de tal manera que pueda resultar en una mejora. Esta sugerencia para mejorar está basada normalmente en las mejores prácticas o en la experiencia del personal. Una recomendación puede hacerse cuando se desea ver una mejora en una condición que no se considera como observación.</p> <p>Medida correctiva o recomendación implementada Cumplimiento total de la medida correctiva o recomendación (100%) en el plazo establecido contado a partir de la fecha en que la DGRS las comunica formalmente a la unidad orgánica.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de medidas correctivas o recomendaciones sobre el SSST establecidas en el trimestre de evaluación implementadas	38	81%
Denominador	Número de medidas correctivas o recomendaciones del SSST establecidas en el trimestre de evaluación -Número de medidas correctivas o recomendaciones de SSST establecidas dentro del plazo en el último mes de corte que están pendientes	47	
Limitaciones y supuestos	Informe de avance de implementación del SSST en concordancia con la normativa Informe de seguimiento o supervisión de la DGRS sobre la implementación del SSST Documentos mediante los cuales DGRS comunica las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la implementación del SSST Documentos que evidencian la implementación de las recomendaciones o medidas correctivas referidas al SSST		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de avance de implementación del SSST en concordancia con la normativa Informe de seguimiento o supervisión de la DGRS sobre la implementación del SSST Documentos mediante los cuales DGRS comunica las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la implementación del SSST Documentos que evidencian la implementación de las recomendaciones o medidas correctivas referidas al SSST		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Documentos mediante los cuales DGRS comunica las recomendaciones o medidas correctivas referidas a la implementación del SSST Documentos que evidencian la implementación de las recomendaciones o medidas correctivas referidas al SSST		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	57%	
	2019	62%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Dirección General de Recursos y Servicios		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	11	80%	9
	Segundo Trimestre	12	80%	10
	Tercer Trimestre	12	80%	10
	Cuarto Trimestre	12	80%	10
		47	80%	38

SISTEMA DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.02 Recursos Humanos

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.07 Gestión del talento humano para el desarrollo institucional		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Gestión de los Recursos ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	Gestión de la capacitación

Rubro	Contenido/ Concepto		
Nombre del Indicador	I.05.07_1. Porcentaje de cumplimiento del plan de desarrollo de personas (PDP)		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite comparar el número de capacitaciones programadas en el Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) con la cantidad de capacitaciones ejecutadas en el periodo bajo evaluación.		
Justificación del Indicador	Las acciones de capacitación se planifican en función de la necesidad de conocimientos que tiene el servidor para mejorar continuamente su desempeño. La programación de las capacitaciones se hace con el propósito de asegurar que los servidores satisfagan dicha necesidad de conocimientos con base en ciclos trimestrales. Si la programación no se ejecuta en al menos un 70%, será necesario que se investigue la causa que origina dicho incumplimiento (que podría deberse a: reducido presupuesto, escasa disponibilidad de tiempo, ausencia de ofertas en el mercado, desplazamientos de personal no previstos en la etapa de planificación de la capacitación, coyuntura institucional, impedimentos relacionados con el estado de salud de los servidores, entre otras causas).		
	Acciones de capacitación: Entiéndase a los cursos de capacitación, cursos de especialización y diplomados (más de 12 horas cronológicas) que han culminado. Trabajador/a: Referido a la servidora o servidor sujeto al D. Leg. 728 y D. Leg. 1057 (CAS), que ha sido beneficiaria/o de una acción de capacitación.		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de acciones de capacitaciones contenidas en el PDP ejecutadas	183	70%
Denominador	Número de acciones de capacitaciones contenidas en el PDP	261	
Limitaciones y supuestos empleados	Limitación A lo largo del año es posible que se produzcan altas y bajas de personal por motivaciones diversas. Esto altera la ejecutabilidad de la programación de capacitaciones. Asimismo, los recortes presupuestarios, la falta de ofertas en el mercado y algunas restricciones relativas al tiempo de duración de cada capacitación, cantidad de capacitaciones por cada servidor o nivel de inversión en capacitación por cada servidor, son aspectos que no pueden preverse en la etapa de planificación de las capacitaciones del año. Supuesto Se asume que las reglas para las capacitaciones establecidas por el ente rector (SERVIR) y por el JNE no sufrirán modificaciones a lo largo del periodo bajo evaluación.		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Matriz de Programación del PDP Matriz de ejecución del PDP		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Archivo digital del PDP generado en el software para la gestión de la capacitación implementado por el JNE o por SERVIR. Archivo digital de solicitudes aprobadas remitidas a la Oficina de Logística para la gestión de contratos a las empresas proveedoras del servicio de capacitación. Archivo digital de evaluaciones de reacción (encuesta de satisfacción del beneficiario) y evaluación de conocimientos (evaluación de la eficacia)		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		
	2019	55.00%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Recursos Humanos		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	14	70%	10
	Segundo Trimestre	97	70%	68
	Tercer Trimestre	110	70%	77
	Cuarto Trimestre	40	70%	28
		261	70%	183

SISTEMA DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.02 Recursos Humanos

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.07 Gestión del talento humano para el desarrollo institucional
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.07_2.Porcentaje de planillas de remuneraciones emitidas sin errores		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador permite medir la calidad y oportunidad de las planillas de remuneraciones emitidas por RRHH expresado en términos de proporción con relación al total de planillas emitidas en el plazo de 5 días antes del cronograma de pagos.		
Justificación del Indicador	Es importante medir la calidad de las planillas emitidas, determinada a partir de los errores detectados por parte de DGRS en la revisión que realiza como parte de la fase de devengado y que motivan el retraso del procedimiento.		
	<p>Planilla de remuneraciones Documento elaborado por RRHH que comprende información mensual en valores monetarios relativa al conjunto de remuneraciones, aportes, patronales, descuentos laborales y otros beneficios que percibe el personal del régimen laboral 728, CAS y 276 del JNE.</p> <p>Plazo Se considera el plazo comprendido por 5 días hábiles antes del día de pago para la presentación a la DGRS para su visto bueno. Las planillas a ser consideradas en el indicador corresponden al periodo de evaluación.</p> <p>Error en la planilla de remuneraciones Registros que presentan deficiencias en la cuantificación de los montos de las remuneraciones, o en los aportes, o en los descuentos(Ejm: Calculo errado en vacaciones o vacaciones truncas, etc).</p> <p>Detección del error en la planilla Se considera el error detectado en el Control Previo que realiza la unidad organica de Contabilidad. Con fines de medición del indicador, se considera planilla sin error cuando esta presenta ningún registro con error.</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
	Numerador Número de planillas de remuneraciones emitidas sin errores	72	95%
	Denominador Número de planillas de remuneraciones emitidas	76	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema de Planilla- Módulo Reporte		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Sistema de Planilla- Módulo Reporte		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	2017		
	2018	98%	
	2019	99%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Recursos Humanos		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	18	94%	17
	Segundo Trimestre	18	94%	17
	Tercer Trimestre	20	95%	19
	Cuarto Trimestre	20	95%	19
		76	95%	72

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.03 Logística

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Logística / ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_24. Porcentaje de requerimientos de bienes y servicios con certificación de crédito presupuestal atendidos oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Determina la proporción de los procesos las solicitudes de requerimientos de bienes y servicios presentadas por usuarios internos que son atendidos en el plazo establecido, considerando los que se encuentran con certificación de crédito presupuestal.		
Justificación del Indicador	La oportunidad en la atención de los requerimientos de bienes y servicios que realizan las unidades orgánicas resulta ser importante porque contribuya a generar materiales e insumos que las diferentes unidades orgánicas utilizan para realizar sus actividades para el cumplimiento de sus procedimientos o procesos.		
	<p>Requerimiento de bienes o servicios Solicitud de un bien o servicio formulada por el área usuaria. Comprende las especificaciones técnicas, los términos de referencia, y los requisitos de calificación en concordancia con el objeto de contratación</p> <p>Requerimientos incluidos en el ámbito del indicador *No estar comprendido en el Convenio Marco *Monto de requerimiento: menores o iguales a 8 UIT</p> <p>Sin observación Estado de un expediente de requerimiento de contratación en el cual no falta algún requisito o que no se presenta un error material o deficiencias en el contenido de algún requisito. Es identificado por el especialista de logística una vez que se cuenta con la certificación. Para la medición del indicador, se considera que se aplica el plazo a partir de contar con el expediente con certificación de crédito presupuestal por parte de la DGIP</p> <p>Oportunidad Con la finalidad de brindar un servicio de calidad, dicho servicio debe ser brindado dentro de 03 días hábiles, a partir de que el expediente es recepcionado cuando es derivado de la DGPID después de otorgarle la certificación presupuestal</p> <p>Orden de Compra Documento emitido por el área de Logística para perfeccionar la contratación de los bienes solicitados por las unidades orgánica</p> <p>Orden de Servicio Documento emitido por Logística para perfeccionar la contratación de los servicios y consultorías solicitados por las unidades orgánica</p> <p>Atención del requerimiento Acciones que comprende la revisión del expediente de contrataciones una vez que cuenta con la disponibilidad presupuestal y que concluye con la generación de las órdenes de compra y de servicios.</p>		

Forma de cálculo del Indicador		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de requerimientos de bienes y servicios con certificación presupuestal que son atendidos oportunamente	1,325	
Denominador	Número de requerimientos de bienes y servicios con certificación presupuestal	1,472	90%

Limitaciones y supuestos empleados

Fuente de datos
(Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)
SIGA Logístico del JNE
Expedientes de Logística

Medio de verificación
(Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)
SIGA Logística del JNE

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	96%
	2019	99%

Área responsable del cumplimiento del indicador
Logística

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	427	90%	384
	Segundo Trimestre	424	90%	382
	Tercer Trimestre	400	90%	360
	Cuarto Trimestre	221	90%	199
	1,472	90%	1,325	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.03 Logística

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Logística / ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_25.Porcentaje de procesos programados en el PAC convocados en el trimestre		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	Determina la proporción de los procesos programados en el PAC que cumplen con la oportuna convocatoria.		
Justificación del Indicador	La oportunidad del cumplimiento de la convocatoria del proceso es importante para el desarrollo del proceso de contrataciones de bienes y servicios y con ello la atención de los requerimientos de las unidades orgánicas para la prestación de los servicios intermedios y finales por parte de las áreas del JNE.		
	<p>Procedimiento de adquisición Es un procedimiento administrativo especial conformado por un conjunto de actos administrativos, de administración o hechos administrativos, que tiene por objeto la selección de la persona natural o jurídica con la que el JNE va a celebrar un contrato para la adquisición de bienes o la contratación de servicios y consultorías</p> <p>Plan Anual de Contrataciones Documento de gestión donde se consignan todos los bienes y servicios requeridos de manera anual por las áreas usuarias</p> <p>Requerimientos incluidos en el ámbito del indicador Requerimiento por un monto mayor que 8 UIT</p> <p>Los procedimientos de contratación son: licitación pública, concurso público, adjudicación simplificada, subasta inversa electrónica, comparación de precios. *No estar comprendido en el Convenio Marco</p> <p>Programación de procesos Comprende los procesos programados en el trimestre de evaluación</p> <p>Convocatoria Acto unilateral que el JNE realiza mediante el cual hace una invitación pública respecto a la realización de un procedimiento de selección; con la publicación en el SEACE, y en la cual debe requerir los documentos establecidos en el artículo 33° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado Para la medición del indicador se considera la convocatoria de los procesos programados en el mismo trimestre de evaluación</p>		

Forma de cálculo del Indicador		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de procesos programados en el trimestre de evaluación en el PAC convocados en el trimestre	9	
Denominador	Número de procesos programados en el PAC en el trimestre de evaluación	11	82%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	SIGA Logístico del JNE Archivadores de Logística
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	SIGA Logística del JNE
Línea de base o valor base	Año
	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017
	2018
	2019
	84%
	90%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Logística

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	3	67%	2
	Segundo Trimestre	5	80%	4
	Tercer Trimestre	1	100%	1
	Cuarto Trimestre	2	100%	2
		11	82%	9

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.03 Logística

Objetivo Estratégico Institucional	OFI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE
Proceso	Proceso: Gestión de la Infraestructura ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2014
Sub Proceso	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_26.Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida por el área de mantenimiento		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de usuarias(os) internas(os) que solicitan servicios de mantenimiento de las instalaciones de infraestructura física a Logística respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario interno posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por el Área de Mantenimiento en lo que respecta a la mejora de la infraestructura física del JNE, lo cual contribuye a generar mejores condiciones de trabajo; a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio de mantenimiento de infraestructura Acciones de naturaleza correctiva que el Área de Mantenimiento realiza a la infraestructura física del JNE, a fin de recuperar la estructura dañada para ponerla en condiciones adecuada de servicio. Comprende los servicios referidos a muebles, pisos, sistema eléctrico y agua, paredes, luminarias, aire acondicionado, entre otros.</p> <p>Usuaría(ajo) interna(o) Persona que labora en el JNE y que hace el requerimiento mediante el sistema el SISO para superar una situación que limita o representa un daño de la infraestructura</p> <p>Forma de atención Directa a la instalación física</p> <p>Satisfacción del usuario Percepción de la persona que recibe el servicio brindado por el Área de Mantenimiento respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado aplicado mediante el sistema SISO La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado mediante el SISO, una vez brindado el servicio</p> <p>Muestra o Población</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
	Numerador Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida.	104	80%
	Denominador Número de usuarias(os) encuestadas que recibieron el servicio	130	

Limitaciones y supuestos

Fuente de datos
(Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)
Ficha de indicador de satisfacción de usuarios internos de Logística aplicado mediante el SISO

Medio de verificación
(Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)
Reportes de Logística sobre la evaluación del indicador

Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2017	2018	
Datos históricos	2017		
	2018		90%
	2019		98%

Área responsable del cumplimiento del indicador
Logística

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	40	80%	32
	Segundo Trimestre	35	80%	28
	Tercer Trimestre	30	80%	24
	Cuarto Trimestre	25	80%	20
		130	80%	104

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.03 Logística

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Logística / ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_27. Porcentaje de requerimientos de bienes atendidos oportunamente por almacén		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Determina la proporción de los procesos las solicitudes de requerimientos de bienes presentadas por usuarios internos que son atendidos por el Área de Almacén en el plazo establecido, mediados a partir de su recepción al almacén.		
Justificación del Indicador	La oportunidad en la distribución de los requerimientos de bienes de las unidades orgánicas resulta muy importante, ya que esta representa la última fase del proceso logístico, facilitando a la disposición de las unidades orgánicas de los materiales y equipos para realizar sus actividades y con ello cumplir con sus procedimientos o procesos.		
	<p>Requerimiento de bienes Solicitud de un bien formulada por el área usuaria. Comprende las especificaciones técnicas, los términos de referencia, y los requisitos de calificación en concordancia con el objeto de contratación Para la medición del indicador se considera los requerimientos referidos a bienes que no se encuentran en el almacén</p> <p>Almacén Área física destinada a la custodia y conservación de los bienes que van a emplearse para el cumplimiento de las funciones y actividades de las UO del JNE</p> <p>Oportunidad Con la finalidad de brindar un servicio de calidad, dicho servicio debe ser brindado dentro de 03 días hábiles, a partir del registro de la información de la Guía de Remisión en el sistema informático de Logística y generar la PECOSA</p> <p>Atención del requerimiento Acciones que son realizadas en el Área de Almacén desde que el bien ingresa hasta que entrega el bien a la unidad usuaria, en la base a los pedidos y cuadro de distribución de bienes programados</p>		
Forma de cálculo del Indicador		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de requerimientos de bienes atendidos oportunamente por el Área de Almacén	688	80%
Denominador	Número de requerimientos de bienes atendidos por el Área de Almacén	860	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	SIGA Logístico del JNE Archivadores de Logística		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	SIGA Logística del JNE		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	99%	
	2019	98%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Logística		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	210	80%	168
	Segundo Trimestre	215	80%	172
	Tercer Trimestre	195	80%	156
	Cuarto Trimestre	240	80%	192
		860	80%	688

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.03 Logística

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Logística / ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_28.Porcentaje de usuarios internos satisfechos con la atención recibida por Logística		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de usuarios internos de Logística respecto a su satisfacción por la atención recibida. Tiene unidad de medida porcentual y se mide con una encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, la cual se aplica a los usuarios que han recibido el servicio. El indicador califica un nivel de satisfacción con una escala de 1 a 10.		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por Logística, lo cual resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado así como para establecer propuestas de mejora continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por Logística. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica</p> <p>Servicio brindado: * Contratación de Bienes Servicios * Planificación de las Contrataciones * Recepción y Atención de bienes</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por Logística respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a todos los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra al total de unidades orgánicas del JNE, quien a través de la persona asignada por el respectivo funcionario responde la encuesta, a excepción de Pleno, Presidencia (21 unidades orgánicas);</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida.	240	76%
Denominador	Número de usuarias(os) encuestadas(os)	320	
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		38%
	2019		73%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Logística		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	80	75%	60
	Segundo Trimestre	80	75%	60
	Tercer Trimestre	80	75%	60
	Cuarto Trimestre	80	75%	60
		320	75%	240

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.03 Logística

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.		
Proceso	SI	X	Proceso: Gestión de la infraestructura ISO 9001:2015 ISO/TS 54001:2019
	(Marcar con X)		
Sub Proceso	SI	X	
	(Marcar con X)		

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_29.Porcentaje de actividades del "Programa de Mantenimiento de Infraestructura" ejecutadas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Eficacia		
Definición del Indicador	Mide el nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa de Mantenimiento de Infraestructura que orienta las intervenciones orientadas a la conservación y mejora de la infraestructura física en términos de su oportunidad.		
Justificación del Indicador	La ejecución del Programa de Mantenimiento de Infraestructura comprende el conjunto de actividades realizadas por el Área de Mantenimiento orientado al adecuado mantenimiento de la infraestructura física del JNE, lo cual contribuye a generar mejores condiciones de trabajo. Medir el avance y los logros establecidos en el referido programa es importante, por el efecto en la gestión institucional.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Actividad Unidad básica de intervención, a partir de la cual se asigna los recursos y responsabilidades. Se mide en función de una unidad de medida y su correspondiente meta cuantitativa anual y mensual.</p> <p>Programa de mantenimiento Instrumento expresado en el Cronograma Anual de mantenimiento de infraestructura, el que comprende actividades de mantenimiento preventivo y correctivo Con fines de la medición del indicador el programa debe comprender las unidades de medida, la meta física anual y mensual, así como los criterios para su seguimiento y evaluación; así como debe ser debidamente aprobado por la Dirección de la DGRS</p> <p>Ejecución Con fines de la medición del indicador se considera como ejecutada una actividad cuando se logra cumplir el 100% de su meta programada.</p> <p>Oportunidad Corresponde a la ejecución de la actividad en el periodo programado</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de actividades del Programa de Mantenimiento de Infraestructura ejecutadas oportunamente		# DIV/0!
Denominador	Número de actividades del Programa de Mantenimiento de Infraestructura		
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Formato (MC-SGC-JNE) Cronograma de Mantenimiento e Infraestructura		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informes del Área de Mantenimiento		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	73%	
	2019	90%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Logística		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	2	67%	1
	Segundo Trimestre	3	67%	2
	Tercer Trimestre	3	67%	2
	Cuarto Trimestre	3	67%	2
		11	67%	7

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.03 Logística

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
--------------	----------------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_30.Porcentaje de expedientes sin observaciones identificadas en el control previo realizada por la Oficina de Contabilidad		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Determina la proporción de expedientes de contratación de bienes y servicios que al ser revisados en el control previo por parte de la oficina de Contabilidad no presentan observaciones, como expresión de la calidad del trabajo realizado		
Justificación del Indicador	Es importante medir la calidad de los expedientes generados en el proceso de contrataciones de bienes y servicios cuando se articulan diferentes fases del proceso, en este caso entre el compromiso y el devengado, lo que involucra a las áreas de Logística y Contabilidad. Esto se muestra cuando en el control previo realizado por Contabilidad a los expedientes conformados por órdenes de compra y de servicios y notas de compromiso se presentan observaciones que motivan el retraso del procedimiento.		
Forma de cálculo del Indicador		VARIABLES 2020	META 2020
Numerador	Número de expedientes remitidos a Contabilidad para el devengado sin observaciones	808	85%
Denominador	Número de expedientes remitidos a Contabilidad para el devengado	950	

Limitaciones y supuestos	
---------------------------------	--

Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	SIGA Logístico del JNE Archivadores de Logística Correos electrónicos Lista de expedientes	
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	SIGA Logística del JNE Reporte de expedientes observados devueltos de parte de Contabilidad a Logística	
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	98%
	2019	98%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Logística	

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	230	85%	196
	Segundo Trimestre	235	85%	200
	Tercer Trimestre	215	85%	183
	Cuarto Trimestre	270	85%	230
		950	85%	808

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI	X	SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.04. Servicios al Ciudadano

Objetivo Estratégico Institucional	OFI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.01 Servicios a los ciudadanos atendidos con calidad
Proceso	Proceso: Servicios al Ciudadano ISO 9001:2015
Sub Proceso	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.01_1. Porcentaje de usuarias(os) externas(os) de Servicios al Ciudadano satisfechas(os) con la atención recibida		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de las(os) ciudadanas(os) que realizan trámites ante la oficina de Servicios al Ciudadano respecto a su satisfacción con los servicios brindados, en cumplimiento al procedimiento de Evaluación de la Satisfacción al Cliente.		
Justificación del Indicador	La medición de la satisfacción del usuario externo posibilita evaluar la calidad de la atención brindada como resultado del trabajo realizado por la Oficina de Servicios al Ciudadano, a partir del cual se adoptará acciones correctivas u oportunidades de mejora.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Servicio atendido *Recepción documentaria. *Dispensas de multas electorales. *Orientación al ciudadano presencial. *Orientación al ciudadano call center. *Acceso a la información pública.</p> <p>Usuario externo Ciudadana(o) que realiza un trámite en la oficina de Servicios al Ciudadano de la Sede Central del JNE</p> <p>Modalidad de atención Presencial.</p> <p>Satisfacción del participante Percepción de la persona que participa en el servicio brindado por Servicios al Ciudadano respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado a la Pregunta de la Encuesta de Satisfacción de Cliente-Servicios al Ciudadano: Cómo evalúa la atención en general en el área de Servicios al Ciudadano? La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global, debiendo considerarse que cuando se realice la evaluación se diferenciará por servicio.</p> <p>Instrumento de medición Se mide a partir de una Encuesta de Satisfacción de Cliente aplicado por el procedimiento Evaluación de la Satisfacción al Cliente. La encuesta es autoaplicada, al finalizar el servicio.</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera una muestra considerando la programación de procesos electorales de calendario fijo, o de revocatorias, entre otros, con un mínimo</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de usuarias(os) externas que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida en Servicios al Ciudadano	3,420	
Denominador	Número de usuarias(os) externas encuestadas	3,600	95%
Limitaciones y supuestos empleados	<p>Limitación: El aumento de la demanda como consecuencia de procesos electorales de alcance nacional pueden impactar en la calidad de atención de los servicios que se brindan a los usuarios externos. Las actividades de cobranza de las multas electorales que se generaran como consecuencia de los procesos electorales a desarrollarse entre el 2018 al 2020 pueden impactar en la percepción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio de orientación, pese a no encontrarse vinculado directamente a éste. Tratándose el 2018 y 2020 de años electorales, las incidencias políticas referidas a las elecciones pueden incidir negativamente en la percepción de la satisfacción de los servicios, pese a no encontrarse bajo el control de esta unidad orgánica.</p> <p>Supuesto: El marco normativo se mantengan en las mismas condiciones actuales. Los procesos electorales programados se realicen conforme a los cronogramas aprobados. El soporte tecnológico se mantenga en las mismas condiciones actuales.</p>		
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de Servicios al Ciudadano		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Ficha de indicador de satisfacción de usuarios externos de Servicios al Ciudadano Informe de la Encuesta de DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
	ERM: 93,18% / EMC: 83%	2014 / 2015	
Datos históricos	2017	97%	
	2018	98%	
	2019	98%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Servicios al Ciudadano		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	900	95%	855
	Segundo Trimestre	900	95%	855
	Tercer Trimestre	900	95%	855
	Cuarto Trimestre	900	95%	855
	3,600	95%	3,420	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.04 Servicios al Ciudadano

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional		
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.01 Servicios a los ciudadanos atendidos con calidad.		
Proceso	SI (Marcar con X)	X	Proceso: Servicios al Ciudadano ISO 9001:2015
Sub Proceso	SI (Marcar con X)	X	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.01_2.Porcentaje de usuarios internos satisfechos con la atención de los servicios recibidos por Servicios al Ciudadano		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Determina la proporción de los clientes internos que manifiestan encontrarse satisfechos respecto a la prestación del servicio brindado por Servicios al Ciudadano		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por Servicios al Ciudadano, lo cual resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado así como para establecer propuestas de mejora continua		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por Servicios al Ciudadano. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica</p> <p>Servicio recibido *Despacho de correspondencia. *Servicios archivísticos(Transferencia documental)</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por Servicios al Ciudadano respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a todos los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra a todas las unidades orgánicas del JNE, quien a través de la persona asignada por el respectivo funcionario responde de la encuesta, con excepción de Presidencia y el Pleno (21 unidades orgánicas).</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
Numerador	Número de usuarias(os) internas (os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida en Servicios al Ciudadano	Variables 2020 256	Meta 2020 75%
Denominador	Número de usuarias(os) internas encuestadas	340	

Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET		
Fuente que origina el dato: encuesta	Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Medio de verificación	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET		
Estadísticas materia publicada	Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018		86%
	2019		80%
Área responsable del cumplimiento del indicador	Servicios al Ciudadano		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
	Trimestre	Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	85	75%	64
	Segundo Trimestre	85	75%	64
	Tercer Trimestre	85	75%	64
Cuarto Trimestre	85	75%	64	
		340	75%	256

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SIG	X
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.04. Servicios al Ciudadano

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.01 Servicios a los ciudadanos atendidos con calidad.
Proceso	Proceso: Servicios al Ciudadano ISO 9001:2015
Sub Proceso	

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.01_3.Porcentaje de solicitudes de servicios archivísticos atendidas oportunamente		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Determina la proporción de las solicitudes presentadas por usuarios internos al archivo central atendidas por Servicios al Ciudadano en el plazo establecido.		
Justificación del Indicador	La oportunidad en la atención de los servicios archivísticos es importante porque genera insumos que las diferentes unidades orgánicas utilizan para realizar sus actividades para el cumplimiento de sus procedimientos o procesos		
	<p>Servicio archivístico Los usuarios internos solicitan al archivo central de la institución la prestación de servicios, como la reproducción de documentación en copias simples, certificadas, autenticadas, así como el préstamo de documentación original.</p> <p>Oportunidad Con la finalidad de brindar un servicio de calidad, dicho servicio debe ser brindado dentro de los siguientes plazos: -Época electoral: 10 días hábiles. -Época no electoral: 6 días hábiles</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables	Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de solicitudes de servicios archivísticos atendidas oportunamente	3,325	95%
Denominador	Número de solicitudes de servicios archivísticos recibidas	3,500	
Limitaciones y supuestos empleados			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Registros internos		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Evaluación de servicios Documentos internos		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	100%	
	2019	98%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Servicios al Ciudadano		

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	650	95%	618
	Segundo Trimestre	950	95%	903
	Tercer Trimestre	1,000	95%	950
	Cuarto Trimestre	900	95%	855
		3,500	95%	3,325

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.05. Tesorería

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador I.05.02_31. Porcentaje de comprobantes de pago atendidos oportunamente

Tipo de Indicador Producto

Dimensión del Indicador Calidad

Definición del Indicador Determina el porcentaje de expedientes, que son atendidos en el plazo establecido y que corresponde al procedimiento a ser realizado por Tesorería en el registro del Sistema SIAF SP y emisión de los Comprobantes de Pago.

Justificación del Indicador Es importante medir la calidad del trabajo realizado por el área de Tesorería, en términos del cumplimiento de los plazos establecidos, en el marco de todos los procesos de atención de los requerimientos de bienes y servicios contraídos del JNE. Esto es importante porque en esta fase del trabajo se genera la emisión de los Comprobantes de Pago, el que demuestra la atención de las ordenes de compra y ordenes de servicio.

Definición de los criterios y de las variables del Indicador

Expediente
Conjunto de documentos que sirven de antecedentes y sustento para la resolución administrativa, según corresponda su naturaleza del motivo del expediente. Estos expedientes son derivados del área de Contabilidad; previo registro de la fase de compromiso realizado por el área de Logística.

El indicador comprende los expedientes por los siguientes motivos:
 *Ordenes de servicio
 *Ordenes de compra
 *Planillas de Remuneraciones y Pensiones
 *Notas de compromisos (Para reconocimiento de deuda, viáticos y encargos internos)

Atención de expedientes
 *Recepción
 *Revisión de los documentos en cuanto a la calidad de su información que comprenden: requerimientos, facturas, CCI, memorandos, entre otros.
 *Registros en el SIAF
 *Aprobación del MEF
 *Informes de transferencias interbancarias
 *Emisión de comprobantes de pago

Con fines del indicador para la medición de las variables se considera a los expedientes recibidos en el trimestre.

Oportuno
3 días hábiles a partir de la recepción del expediente en el área de Tesorería en la fase girado hasta su entrega al área de Contabilidad para el control interno.

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de expedientes recepcionados en el trimestre de evaluación atendidos oportunamente		7,160	97%
Denominador	Número de expedientes recepcionados en el trimestre de evaluación		7,380	

Limitaciones y supuestos

Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)
Sistema SIAF SP

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)
Sistema SIAF SP
Cuaderno de cargo

Línea de base o valor base	Año		Línea de base o valor base
	2017	2018	
Datos históricos	2017		
	2018		98%
	2019		99%

Área responsable del cumplimiento del indicador Tesorería

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,730	97%	1,680
	Segundo Trimestre	1,750	97%	1,690
	Tercer Trimestre	1,900	97%	1,850
	Cuarto Trimestre	2,000	97%	1,940
		7,380	97%	7,160

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.05. Tesorería

Objetivo Estratégico Institucional	OFI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AFI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el INE
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto											
Nombre del Indicador	I.05.02_32. Porcentaje de Comprobantes de Pago girados sin observaciones											
Tipo de Indicador	Producto											
Dimensión del Indicador	Calidad											
Definición del Indicador	Determinar el porcentaje de expedientes de contratación de bienes y servicios que al ser revisados en el control interno realizado en Contabilidad no presenten observaciones, como expresión de la calidad del trabajo realizado.											
Justificación del Indicador	Es importante medir la calidad de los expedientes generados en el proceso de contrataciones de bienes y servicios cuando se articulan diferentes fases del proceso, en este caso entre el girado y el devengado, que involucra a las áreas de Tesorería y Contabilidad. Esto se muestra cuando en el control interno realizado por el área de Contabilidad a los expedientes conformados por órdenes de compra y de servicio, y notas de compromiso (para reconocimiento de deuda, viáticos y encargos internos), los cuales motivan el retraso del procedimiento.											
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Expediente Conjunto de documentos que sirven de antecedentes y sustento para la resolución administrativa, según corresponda su naturaleza del motivo del expediente derivados del área de Contabilidad; previo registro de la fase de compromiso realizado por el área de Logística. El indicador comprende los expedientes de comprobantes por los siguientes motivos: *Órdenes de servicio *Órdenes de compra *Notas de compromiso (Para reconocimiento de deuda, viáticos y encargos internos) *Planillas de Remuneraciones y Pensiones Con fines del indicador para la medición de las variables se considera a los expedientes recibidos en el trimestre</p> <p>Sin observación Estado de un expediente (Comprobantes de Pago), en el cual no falta ningún requisito por presentar, un error material o deficiencias en el contenido de sus requisitos; identificado por el Especialista de Contabilidad.</p> <p>Control interno Acción de control ejercida por el Especialista de Contabilidad con la finalidad de constatar que el expediente (Comprobantes de pago), no presente observaciones alguna, para proceder, con las firmas de la Jefatura de Contabilidad y Dirección General de Recursos y Servicios en el marco del proceso de contratación de un bien o</p> <p>Criterio de medición del indicador En la medición del indicador se considera el expediente (Comprobantes de Pago), que presente una observación identificada por el control interno y es devuelto al área de Tesorería para su corrección.</p>											
Forma de cálculo del Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Denominación de las variables</th> <th>Variables 2020</th> <th>Meta 2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Numerador</td> <td>Número de expedientes devueltos por el área de Contabilidad a Tesorería sin observaciones</td> <td>7,320</td> <td rowspan="2">99%</td> </tr> <tr> <td>Denominador</td> <td>Número de expedientes remitidos al área de Contabilidad para el control interno</td> <td>7,380</td> </tr> </tbody> </table>	Denominación de las variables		Variables 2020	Meta 2020	Numerador	Número de expedientes devueltos por el área de Contabilidad a Tesorería sin observaciones	7,320	99%	Denominador	Número de expedientes remitidos al área de Contabilidad para el control interno	7,380
Denominación de las variables		Variables 2020	Meta 2020									
Numerador	Número de expedientes devueltos por el área de Contabilidad a Tesorería sin observaciones	7,320	99%									
Denominador	Número de expedientes remitidos al área de Contabilidad para el control interno	7,380										
Limitaciones y supuestos												
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Sistema SIAF SP											
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Sistema SIAF SP Cuaderno de cargo / copia de CP devuelto con observación.											
Línea de base o valor base	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Línea de base o valor base</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Línea de base o valor base	2017		2018	98%	2019	100%			
Año	Línea de base o valor base											
2017												
2018	98%											
2019	100%											
Datos históricos												
Área responsable del cumplimiento del indicador	Tesorería											

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	1,730	99%	1,720
	Segundo Trimestre	1,750	99%	1,740
	Tercer Trimestre	1,900	99%	1,880
	Cuarto Trimestre	2,000	99%	1,980
		7,380	99%	7,320

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.05 Tesorería

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_33.Porcentaje de usuarios internos satisfechos con la atención recibida por Tesorería		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de los usuarios internos de Tesorería respecto a su satisfacción por la atención recibida. Su unidad de medida es porcentual y se mide con una encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, la cual se aplica a los usuarios que han recibido el servicio. El indicador califica un nivel de satisfacción con una escala de 1 a 10.		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por Tesorería, y resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado; así como para establecer propuestas de mejora continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por Tesorería. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica</p> <p>Servicio brindado * Atención de Pagos de las ordenes de compra y ordenes de servicio, recepcionadas por el área de Tesorería</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por Tesorería respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a todos los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra al total de unidades orgánicas del JNE , quien a través de la persona asignada por el respectivo funcionario responde la encuesta, a excepción de Pleno, Presidencia (21 unidades orgánicas)</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida.	259	81%
Denominador	Número de usuarias(os) encuestadas(os)	320	

Limitaciones y supuestos

Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET
---	--

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET
---	--

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
Datos históricos	2017	
	2018	51%
	2019	97%

Area responsable del cumplimiento del indicador	Tesorería
--	-----------

Valores de las variables según periodo de evaluación	Meta programada del Indicador			
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	80	81%	65
	Segundo Trimestre	80	81%	65
	Tercer Trimestre	80	81%	65
	Cuarto Trimestre	80	81%	65
	320	81%	259	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.06 Contabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_35.Porcentaje de expedientes de comprobantes de pago remitidos oportunamente a DGRS despues del control interno		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Determina la proporción de expedientes de comprobantes de pago que al ser revisados en el control interno por Contabilidad se remiten DGRS en el plazo establecido, como expresión de la calidad del trabajo realizado.		
Justificación del Indicador	Es importante medir la oportunidad en la revisión de los expedientes en el control interno en el marco de la articulación de las diferentes fases del proceso de ejecución. Esto se expresa cuando en el control interno realizado por Contabilidad a los expedientes de comprobantes de pago se remiten a DGRS oportunamente a fin de finalizar con el archivamiento de los comprobantes de pago que contienen la documentación sustentatoria, del pago.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Expediente El Expediente, es un Conjunto de documentos que contienen la información que respalda las operaciones y procedimientos para el pago de obligaciones adquiridas por el JNE, como consecuencia de la adquisición de un bien, la prestación de un servicio, el pago de las planillas del personal DL 728, DL 276 y DL 1057-CAS, locacion de servicios, entre otros, los cuales son presentados por las áreas del JNE con el requerimiento de un bien o servicio determinado.</p> <p>El indicador comprende los expedientes de comprobantes de pago por los siguientes motivos: *Orden de servicios *Orden de compra *Notas de compromiso</p> <p>Control interno Acción de control ejercida por el especialista de Contabilidad con la finalidad de constatar que en el expediente de comprobantes de pago no se presente observación alguna, para que luego se proceda a remitirlo a la DGRS para su firma, en el marco del proceso de contratación de un bien o servicio</p> <p>Plazo En la medición del indicador se considera el plazo de 03 días hábiles desde que el expediente es recepcionado en Contabilidad hasta que presentado en DGRS</p>		
Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
		Variables 2020	Meta 2020
Numerador	Número de expedientes remitidos oportunamente a DGRS para su visación.	9,139	
Denominador	Número de expedientes remitidos a DGRS para su visación.	9,620	95%
Limitaciones y supuestos			
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	SIGA del JNE-Módulo de Contabilidad SIAF - Modulo Administrativo Archivadores de Contabilidad Correos electrónicos <u>Lista de expedientes</u>		
Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, <u>registros contables, informes</u>)	SIGA del JNE-Módulo de Contabilidad Reporte de expedientes remitidos a DGRS		
Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base	
Datos históricos	2017		
	2018	98%	
	2019	100%	
Área responsable del cumplimiento del indicador	Contabilidad		

Valores de las variables según período de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	2,120	95%	2,014
	Segundo Trimestre	2,190	95%	2,081
	Tercer Trimestre	2,560	95%	2,432
	Cuarto Trimestre	2,750	95%	2,613
		9,620	95%	9,139

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.06 Contabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_36.Porcentaje de expedientes remitidos oportunamente a Tesorería luego del control previo		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	Determina la proporción de expedientes que al ser revisados en el control previo por Contabilidad se remiten Tesorería en el plazo establecido, como expresión de la calidad del trabajo realizado.		
Justificación del Indicador	Es importante medir la oportunidad de la revisión de los expedientes en el control interno en el marco de la articulación de las diferentes fases del proceso, en este caso entre el devengado y el girado, lo que involucra a las áreas de Tesorería y Contabilidad. Esto se expresa cuando en el control previo realizado por Contabilidad a los expedientes , se remiten a Tesorería oportunamente a fin de continuar el procedimiento administrativo para su cancelación por la contratación de los bienes y servicios adquiridos.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Expediente El Expediente, es un Conjunto de documentos que contienen la información que respalda las operaciones y procedimientos para el pago de obligaciones adquiridas por el JNE , como consecuencia de la adquisición de un bien , la prestación de un servicio, el pago de las planillas del personal DL 728, DL 276 y DL 1057-CAS, locación de servicios, entre otros, los cuales son presentados por las áreas del JNE con el requerimiento de un bien o servicio determinado. El indicador comprende los expedientes de comprobantes de pago por : *Orden de servicios *Orden de compra *Notas de compromiso * Planillas de Remuneraciones . * Planilla de Pensiones. * Otros</p> <p>Control Previo Acción de control ejercida por el especialista de Contabilidad, con la finalidad de constatar que el expediente de comprobantes de pago cumpla con la aplicación de la normativa interna y externa, y no presente observación alguna, para que luego se proceda a remitir a Tesorería para su pago.</p> <p>Plazo En la medición del indicador se considera el plazo de 48 horas de recibido, desde que el expediente es recepcionado en Contabilidad hasta que es remitido a Tesorería</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de expedientes remitidos oportunamente a Tesorería para su custodia	9,139	
Denominador	Número de expedientes remitidos a Tesorería para su custodia	9,620	95%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	SIGA del JNE-Módulo de Contabilidad Archivadores de Contabilidad Correos electrónicos Lista de expedientes

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	SIGA del JNE-Módulo de Contabilidad Reporte de expedientes remitidos a Tesorería
---	---

Línea de base o valor base	Año	Línea de base o valor base
	2017	
	2018	99%
	2019	100%

Área responsable del cumplimiento del indicador	Contabilidad
--	--------------

Valores de las variables según período de evaluación	Meta programada del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador
Trimestre			
Primer Trimestre	2,120	95%	2,014
Segundo Trimestre	2,190	95%	2,081
Tercer Trimestre	2,560	95%	2,432
Cuarto Trimestre	2,750	95%	2,613
	9,620	95%	9,139

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: FICHA TECNICA DEL INDICADOR

Sistema		Sistema	
PEI		SGC	
POI	X	SSGR	

Unidad Orgánica:
04.11.06 Contabilidad

Objetivo Estratégico Institucional	OEI.05 Modernizar la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional	AEI.05.02 Sistema de gestión institucional optimizado en el JNE.
Proceso	SI (Marcar con X)
Sub Proceso	SI (Marcar con X)

Rubro	Contenido/ Concepto
-------	---------------------

Nombre del Indicador	I.05.02_38.Porcentaje de usuarios internos satisfechos con la atención recibida por Contabilidad		
Tipo de Indicador	Producto		
Dimensión del Indicador	Calidad		
Definición del Indicador	El indicador mide la percepción de usuarios internos de Contabilidad respecto a su satisfacción por la atención recibida. Tiene unidad de medida porcentual y se mide con una encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, la cual se aplica a los usuarios que han recibido el servicio. El indicador califica un nivel de satisfacción con una escala de 1 a 10.		
Justificación del Indicador	Mide la percepción del cliente interno respecto a la prestación del servicio brindado por Contabilidad, lo cual resulta ser relevante para evaluar la calidad del trabajo realizado así como para establecer propuestas de mejora continua.		
Definición de los criterios y de las variables del Indicador	<p>Usuario interno Unidad orgánica de segundo y tercer nivel organizativo del JNE que hace uso de los servicios brindados por Contabilidad. La encuesta de satisfacción se aplica a la persona asignada como responsable en la unidad orgánica</p> <p>Servicio brindado : * Atención Oportuna de los Expedientes * Atención de Consultas * Trato Amable.</p> <p>Satisfacción respecto al servicio Percepción de la unidad orgánica que participa en el servicio brindado por Contabilidad respecto al grado en que se han cumplido sus expectativas o necesidades Se mide a partir de la respuesta del usuario encuestado, según el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno La determinación de la satisfacción es con la respuesta en la escala 9 y 10 de la encuesta. Respuesta: cada respuesta corresponde a una persona encuestada. -Cuando se refiere a número de respuestas 9 y 10 corresponde al número de personas encuestadas que se encuentran satisfechas (Numerador) -Cuando se refiere a número de respuestas 1,2,3,4,5,6,7,8,9 y 10 corresponde al total de personas encuestadas (Denominador) El indicador se refiere al nivel de satisfacción global con respecto a todos los servicios que ha recibido la unidad orgánica: Cómo evalúa la atención en general del área?</p> <p>Encuesta Instrumento utilizado para el recojo de la información, aplicada en intranet mediante el Módulo de Evaluación de Satisfacción del Cliente, opción cliente interno, gestionado por la DRET La encuesta es aplicada a través del sistema en el último mes del trimestre, considerando para tal efecto el plazo para el registro establecido en el procedimiento de Evaluación de la satisfacción del Cliente Interno</p> <p>Muestra o Población Con fines de medición del indicador se considera como muestra al total de unidades orgánicas del JNE, quien a través de la persona asignada por el respectivo funcionario responde la encuesta, a excepción de Pleno, Presidencia (21 unidades orgánicas).</p>		

Forma de cálculo del Indicador	Denominación de las variables		
	Variables 2020	Meta 2020	
Numerador	Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida por Contabilidad	240	
Denominador	Número de usuarias(os) encuestadas(os)	320	75%

Limitaciones y supuestos	
Fuente de datos (Fuente que origina el dato: encuesta, censo, registro administrativo, reportes, expedientes, reportes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET

Medio de verificación (Estadísticas, material publicado, inspección, informe de auditoría, registros contables, informes)	Informe de Evaluación de Indicadores de usuarios internos de la DRET Módulo de Encuesta de Satisfacción de cliente interno-DRET
---	--

	Año		Línea de base o valor base	
	2017	2018	2017	2018
Datos históricos				45%
				94%

Área responsable del cumplimiento del indicador	Contabilidad
--	--------------

Valores de las variables según periodo de evaluación	Trimestre	Meta programada del Indicador		
		Variable denominador	% programado	Variable numerador
	Primer Trimestre	80	75%	60
	Segundo Trimestre	80	75%	60
	Tercer Trimestre	80	75%	60
	Cuarto Trimestre	80	75%	60
		320	75%	240

Formato 02: Evaluación del indicador

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.02 Órgano de Control Institucional
Indicador:	I.05.02_1.Porcentaje de informes de las acciones de control emitidos oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador Número de Informes de acciones de control programados	% programado	Variable numerador Número de informes de acciones de control emitidos oportunamente	Variable denominador Número de informes de acciones de control programados	Variable numerador Número de informes de acciones de control emitidos oportunamente	% Meta alcanzada
Primer Trimestre	5	100%	5	12	12	100.00%
Segundo Trimestre	2	100%	2	2	2	100.00%
Tercer Trimestre	6	100%	6			
Cuarto Trimestre	3	100%	3			
	16	100%	16	14	14	100.00%

Promedio programdo anual: 100%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
 Con Oficio n.º 009-2020-OCI/JNE se remitió al Titular de la entidad el informe de avance de la implementación y seguimiento a las recomendaciones derivadas de los informes de auditoría. Informe de Servicio Relacionado N° 001-2020-OCI/0280-SR . Informes de Visita de Control N° 001, 002, 003, 004, 005, 006, 011 y 012-2020-OCI/0280-SVC . Informes de Orientación de Oficio N° 007, 008 y 009-2020-OCI/0280-SOO. Informe de Hito de Control n.º 010-2020-OCI/0280-SCC.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

Interés de la alta dirección y funcionarios del JNE de brindar las facilidades a la comisión auditora para la entrega de información y/o documentación requerida para la realización de las auditorías. Entrega oportuna de la información y/o documentación por parte de las diferentes unidades orgánicas del JNE para la realización de las labores de control.

Factores que limitaron al logro del Indicador

Cumplimiento con relación a la meta programada (PO)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
100.00%	●	Adecuado	140.00%	140.00%
100.00%	●	Adecuado	0.00%	0.00%
100.00%	●	Adecuado	-12.50%	-12.50%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.03 Dirección General de Defensa Jurídica
Indicador:	I.05.02_2.Porcentaje de escritos presentados oportunamente ante los diferentes organismos del estado

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	%	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
Número de requerimiento de solicitudes	Número de escritos presentados oportunamente		Número de requerimiento de solicitudes	Número de escritos presentados oportunamente		
Primer Trimestre	1,517	88%	1,335	1,346	1,332	98.96%
Segundo Trimestre	1,490	88%	1,311	0	0	0.00%
Tercer Trimestre	1,413	88%	1,243			
Cuarto Trimestre	1,311	88%	1,154			
	5,731	88%	5,043	1,346	1,332	98.96%

Promedio programdo anual: 88%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

Mesa de Partes - Base de datos Excel Cuadro Amarillo de ingreso y seguimiento de Expedientes de la Procuraduría de la Procuraduría y Archivo Periférico que resguarda los Falsos Expedientes de la Procuraduría Pública.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La Programación efectuada para el año 2020, ha sido estimando lo ejecutado el año 2019, siendo los resultados relativos debido a que la carga procesal varía antes, durante y después de cada proceso electoral, en este primer semestre ha sido de gran ayuda contar con el apoyo de personal Abogados contratados por locación de Servicios, en el primer trimestre se logrón cumplir con la metra trazada.

Factores que limitaron al logro del Indicador

A partir del día 13 del mes de marzo de este año al 30 de junio del presente año, se declaró en estado de emergencia el país, a raíz de la (pandemia de la COVID 19), no llegando a lo proyectado en este segundo trimestre por el referido estado que hasta la fecha continúa.

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
112.45%		Adecuado	-11.30%	-0.20%
0.00%		Sin ejecución	-100.00%	-100.00%
112.45%		Adecuado	-76.50%	-73.60%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.03 Dirección General de Defensa Jurídica
Indicador:	I.05.02_3.Porcentaje de diligencias realizadas oportunamente ante los diferentes organismos del estado

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	%	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	%
Número de requerimiento de diligencias	Número de diligencias realizadas oportunamente		Número de requerimiento de diligencias	Número de diligencias realizadas oportunamente	Meta alcanzada	
Primer Trimestre	358	92%	329	330	325	98.48%
Segundo Trimestre	488	92%	449	0	0	0.00%
Tercer Trimestre	436	92%	401			
Cuarto Trimestre	477	92%	439			
	1759	92%	1618	330	325	98.48%

Promedio programado	92%
----------------------------	------------

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Mesa de Partes - Base de datos Excel Cuadro Amarillo de ingreso y seguimiento de Expedientes de la Procuraduría de la Procuraduría y Archivo Periférico que resguarda los Falsos Expedientes de la Procuraduría Pública.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador
La Programación efectuada para el año 2020, ha sido estimando lo ejecutado el año 2019, siendo los resultados relativos debido a que la carga procesal varía antes, durante y después de cada proceso electoral, en este primer semestre ha sido de gran ayuda contar con el apoyo de personal Abogados contratados por locación de Servicios, en el primer trimestre se lograron cumplir con la meta trazada.

Factores que limitaron al logro del Indicador
A partir del día 13 del mes de marzo de este año al 30 de junio del presente año, se declaró en estado de emergencia el país, a raíz de la (pandemia de la COVID 19), no llegando a lo proyectado en este segundo trimestre por el referido estado que hasta la fecha continúa.

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
107.05%	●	Adecuado	-7.80%	-1.20%
0.00%	○	Sin ejecución	-100.00%	-100.00%
107.05%	●	Adecuado	-81.20%	-79.90%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.03 Dirección General de Defensa Jurídica
Indicador:	I.05.02_4.Porcentaje de denuncias penales presentadas oportunamente ante los diferentes organismos del estado

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	%	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
Número de hechos conocidos que podrían constituir delito o falta	Número de denuncias penales presentadas oportunamente		Número de hechos conocidos que podrían constituir delito o falta	Número de denuncias penales presentadas oportunamente	Número de denuncias penales presentadas oportunamente	
Primer Trimestre	3,110	95%	2,633	2,633	2,612	99.20%
Segundo Trimestre	3,126	95%	0	0	0	0.00%
Tercer Trimestre	3,131	95%	2,974			
Cuarto Trimestre	3,474	95%	3,300			
	12,841	95%	12,199	2,633	2,612	99.20%

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
104.42%	●	Adecuado	-15.30%	-0.80%
0.00%	○	Sin ejecución	-100.00%	
104.42%	●	Adecuado	-79.50%	-78.60%

Promedio programado anual: 95%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
 Mesa de Partes - Base de datos Excel Cuadro Amarillo de ingreso y seguimiento de Expedientes de la Procuraduría de la Procuraduría y Archivo Periférico que resguarda los Falsos Expedientes de la Procuraduría Pública.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La Programación efectuada para el año 2020, ha sido estimando lo ejecutado el año 2019, siendo los resultados relativos debido a que la carga procesal varía antes, durante y después de cada proceso electoral, en este primer semestre ha sido de gran ayuda contar con el apoyo de personal Abogados contratados por locación de Servicios, en el primer trimestre se lograron cumplir con la meta trazada.

Factores que limitaron al logro del Indicador

A partir del mes de marzo de este año al 30 de junio del presente año, se declaró en estado de emergencia el país, a raíz de la (pandemia de la COVID 19), no llegando a lo proyectado en este segundo trimestre por el referido estado que hasta la fecha continúa.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen
Indicador:	I.05.02_5.Promedio de aparición de notas de prensa en los principales medios de comunicación con alcance nacional

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
			Promedio proyectado de aparición de notas de prensa en el 2020 en los principales medios de comunicación con alcance nacional		Promedio de aparición de notas de prensa en el 2020 en los principales medios de comunicación con alcance nacional	
Primer Trimestre			235.00		211.00	211.00
Segundo Trimestre			208.00		40.00	40.00
Tercer Trimestre			228.50			
Cuarto Trimestre			238.00			
			227.38		251.00	251.00

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
89.79%		Aceptable		-10.20%
19.23%		Bajo		-80.80%
110.39%		Adecuado		10.40%

Promedio programado anual: 227.38

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
 Archivo de notas publicadas

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La disposición de los medios a acoger las notas de prensa del JNE, la colaboración de la mayoría de unidades orgánicas entregando los insumos correspondientes, así como la tecnología que fue aplicada a los diversos procedimientos.

Factores que limitaron al logro del Indicador

La entrega con retraso de los insumos, motivando que en algunos casos los medios de comunicación recibieran tardíamente la información. De igual manera, los sistemas operativos fallaron en algunos casos. El aislamiento social obligatorio por la pandemia COVID-19 fue otro factor limitante.

Tabla Promedio de apariciones por Trimestre

Promedio proyectado de aparición de notas de prensa 2020	Ejecutado		Promedio
	Número de notas de prensa	Número de apariciones	
Trimestre I	82	340	211
Trimestre II	16	64	40
Trimestre III			
Trimestre IV			
	98	404	251

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen
Indicador:	I.05.02_6.Promedio de espectadores únicos del programas JNE noticias emitido por el JNE en plataforma Facebook Live

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
			Promedio de espectadores únicos del programas JNE noticias emitido por el JNE en plataforma Facebook Live		Promedio de espectadores únicos del programas JNE noticias emitido por el JNE en plataforma Facebook Live	
Primer Trimestre			467.00		465.00	465.00
Segundo Trimestre			479.00		365.00	365.00
Tercer Trimestre			463.00			
Cuarto Trimestre			466.00			
			468.75		830.00	830.00

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
99.57%		Adecuado		-0.40%
76.20%		Aceptable		-23.80%
177.07%		Exceso		77.10%

Promedio programado anual: 468.75

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Base de datos en Excel del registro de información diaria

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

El interés de los espectadores por los programas y contenidos del JNE que se emiten por la plataforma Facebook Live. Igualmente, por la calidad de las entrevistas buen plan de actividades para la producción de los programas.

Factores que limitaron al logro del Indicador

En el segundo semestre de este año se calcula que se concretarán oportunidades de nuevos espectadores que pudieran mejorar este indicador, en razón del in del calendario electoral EG 2021.

Tabla Promedio de apariciones por Trimestre

Promedio de espectadores únicos del programas JNE noticias emitido por el JNE en plataforma Facebook Live	Ejecutado		Promedio
	Número de días que se emiten el programa	Número de espectadores	
Trimestre I	51	879	465.00
Trimestre II	40	690	365.00
Trimestre III			0.00

Trimestre IV			0.00
	91	1,569	207.50

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen
Indicador:	I.05.02_7.Porcentaje de requerimiento de diseño de usuarios internos atendidos oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número de requerimientos de diseño que ingresaron en el trimestre de evaluación-Número de requerimientos de diseño pendientes que ingresaron dentro del plazo en el último mes de corte		Número de requerimientos de diseño del trimestre evaluado atendidos oportunamente	Número de requerimientos de diseño que ingresaron en el trimestre de evaluación-Número de requerimientos de diseño pendientes que ingresaron dentro del plazo en el último mes de corte	Número de requerimientos de diseño del trimestre evaluado atendidos oportunamente	
Primer Trimestre	41	100%	38	43	40	93.02%
Segundo Trimestre	32	100%	32	40	38	95.00%
Tercer Trimestre	39	100%	38			
Cuarto Trimestre	33	100%	31			
	145	100%	139	83	78	93.98%

Promedio programdo anual: 100%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Archivos con diseños

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
93.02%	🟡	Aceptable	4.90%	5.30%
95.00%	🟢	Adecuado	25.00%	18.80%
			-100.00%	-100.00%
			-100.00%	-100.00%
93.98%	🟡	Aceptable	-42.80%	-43.90%

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

Se coordinó con las unidades orgánicas para que soliciten sus diseños con la debida anticipación a fin de que sean oportunamente elaborados. A este logro contribuyeron la experiencia acumulada por la DCI en actividades similares y el establecimiento de prioridades para la ejecución de cada diseño.

Factores que limitaron al logro del Indicador

En algunos casos, las unidades orgánicas presentaron sus requerimientos y solicitaron un brevísimo plazo para la ejecución de la tarea.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen
Indicador:	I.05.02_8.Porcentaje de recomendaciones o propuestas de mejora establecidas en el monitoreo de las estrategias de comunicación implementadas

Trimestre	Programación de meta del Indicador			Meta lograda del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número de recomendaciones realizadas a las áreas en el trimestre de evaluación- Número de recomendaciones que se realizaron dentro del plazo en el último mes de corte que están pendientes		Número de recomendaciones del trimestre implementadas en el plazo	Número de recomendaciones realizadas a las áreas en el trimestre de evaluación- Número de recomendaciones que se realizaron dentro del plazo en el último mes de corte que están pendientes	Número de recomendaciones del trimestre implementadas en el plazo	
Primer Trimestre	3	100%	3	3	3	100.00%
Segundo Trimestre	2	100%	2	1	1	100.00%
Tercer Trimestre	2	50%	1			
Cuarto Trimestre	2	100%	2			
	9	89%	8	4	4	100.00%

Promedio programdo anual:	9 89%
---------------------------	----------

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Informe técnico con las recomendaciones o medidas correctivas

Factores que contribuyeron al logro del Indicador
El diseño y ejecución de estrategias, que fueron desarrolladas conforme con el plan establecido. También sumaron la experiencia acumulada en trabajos anteriores manejo de los tiempos para el cumplimiento del plan establecido.

Factores que limitaron al logro del Indicador
El aislamiento social obligatorio por la pandemia del COVID-19,

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
100.00%	●	Adecuado	0.00%	0.00%
100.00%	●	Adecuado	-50.00%	-50.00%
112.50%	●	Adecuado	-55.60%	-50.00%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.04 Dirección de Comunicaciones e Imagen
Indicador:	I.05.02_9.Porcentaje de usuarios internos encuestados que manifiestan encontrarse satisfechos con la atención recibida por la Dirección de Comunicaciones e Imagen

Trimestre	Programación de meta del Indicador			Meta lograda del Indicador		
	Variable denominador Número de usuarias(os) que recibieron el servicio	% programado	Variable numerador Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida.	Variable denominador Número de usuarias(os) que recibieron el servicio	Variable numerador Número de usuarias(os) que se encuentran satisfechas(os) con la atención recibida.	% Meta alcanzada
Primer Trimestre	6	80%	5	6	5	83.33%
Segundo Trimestre	6	83%	5	4	3	75.00%
Tercer Trimestre	6	80%	5			
Cuarto Trimestre	6	100%	6			
	24	86%	21	10	8	80.00%

Promedio programdo anual: 86%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Encuestas de satisfacción de usuario interno (web, gestionada por DRET)

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La excelente disposición de las unidades orgánicas para el desarrollo de las encuestas. Igualmente, la experiencia acumulada que permite el cumplimiento de los requerimientos a satisfacción de las unidades orgánicas.

Factores que limitaron al logro del Indicador

La restricciones por la declaratoria de estado de emergencia sanitaria por el COVID-19.

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Diferencia en ejecución de variables (POI)	
			Denominador	Numerador
104.17%	●	Adecuado	0.00%	4.20%
90.00%	●	Acceptable	-33.30%	-40.00%
93.02%	●	Acceptable	-58.30%	-61.20%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.05 Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales
Indicador:	I.05.02_10.Porcentaje de convenios, acuerdos y alianzas suscritos con acciones de seguimiento

Trimestre	Programación de meta del Indicador			Meta lograda del Indicador		
	Variable denominador Número de convenios, acuerdos o alianzas suscritos	% programado	Variable numerador Número de convenios, acuerdos o alianzas suscritos vigentes con acciones de seguimiento realizadas oportunamente	Variable denominador Número de convenios, acuerdos o alianzas suscritos	Variable numerador Número de convenios, acuerdos o alianzas suscritos vigentes con acciones de seguimiento realizadas oportunamente	% Meta alcanzada
Primer Trimestre	0	0%	0			
Segundo Trimestre	1	100%	1	3	3	100.00%
Tercer Trimestre	5	100%	5			
Cuarto Trimestre	50	100%	50			
	56	100%	56	3	3	100.00%

Promedio programdo anual: 100%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Informe N° 05-2020-JARG.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador
Contratación de un profesional en Derecho que se encargue de la revisión de los convenios.

Factores que limitaron al logro del Indicador

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
NP		NP		
100.00%		Adecuado	200.00%	200.00%
100.00%		Adecuado	-94.60%	-94.60%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.05 Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales
Indicador:	I.05.02_11.Porcentaje de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas que han sido atendidas por la OCRI en concordancia de los criterios establecidas

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas		Número de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas que han sido atendidas por la OCRI	Número de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas	Número de iniciativas formuladas por las unidades orgánicas que han sido atendidas por la OCRI	
Primer Trimestre	0	0%	0			0.00%
Segundo Trimestre	2	50%	1	0	0	0.00%
Tercer Trimestre	0	0%	0			
Cuarto Trimestre	2	50%	1			0.00%
	4	50%	2	0	0	0.00%

Promedio programado anual: 50%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
NP		NP		
0.00%	○	Sin ejecución	-100.00%	-100.00%
0.00%	●	Sin ejecución	-100.00%	-100.00%

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

Factores que limitaron al logro del Indicador

No se logró el cumplimiento de la meta propuesta para el indicador debido a la pandemia mundial del COVID 19.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.05 Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales
Indicador:	I.05.02_12.Número de oportunidades para fortalecer capacidades de profesionales o funcionarios que ofrece la Cooperación Internacional.

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
			Número de oportunidades en el año 2019 para fortalecer capacidades de profesionales o funcionarios que ofrece la Cooperación Internacional 1		Número de oportunidades en el año 2019 para fortalecer capacidades de profesionales o funcionarios que ofrece la Cooperación Internacional 1	
Primer Trimestre			0			0
Segundo Trimestre			4		1	1
Tercer Trimestre			1			0
Cuarto Trimestre			0			0
			5		1	1

Promedio programdo anual: 5

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Correo electrónico de fecha 19 de junio de 2020.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

Factores que limitaron al logro del Indicador
No se logró el cumplimiento de la meta propuesta para el indicador debido a la pandemia mundial del COVID 19.

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
NP		NP		
25.00%	●	Bajo		-75.00%
20.00%	●	Bajo		-80.00%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas
Indicador:	I.03.00_1.Porcentaje de expedientes de inscripción de organizaciones políticas atendidos oportunamente en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador Número total de expedientes de inscripción de organizaciones políticas comprendidos en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	% programado	Variable numerador Número de expedientes de inscripción atendidos oportunamente en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	Variable denominador Número total de expedientes de inscripción de organizaciones políticas comprendidos en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	Variable numerador Número de expedientes de inscripción atendidos oportunamente en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	% Meta alcanzada
Primer Trimestre	2	100%	2	2	2	1
Segundo Trimestre	10	90%	9	0	0	0
Tercer Trimestre	18	94%	17			
Cuarto Trimestre	20	95%	19			
	50	94%	47	2	2	1

Promedio programado anual: 94%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

Se emitió el oficio N° 214 y la resolución de observaciones N° 1 del expediente del Movimiento Político Contigo Perú.

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
100.00%	●	Adecuado	0.0%	0.0%
0.00%	○	Sin ejecución	-100.0%	-100.0%
106.38%	●	Adecuado	-96.0%	-95.7%

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La experiencia del personal.

Factores que limitaron al logro del Indicador

La emergencia nacional y el aislamiento social decretado por el Estado.

TABLA DE REGISTRO DE DOCUMENTOS

Étapas del procedimiento de inscripción	Número total de expedientes de inscripción de organizaciones políticas comprendidos en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	Número de expedientes de inscripción atendidos oportunamente en las diferentes etapas del procedimiento de inscripción.	% de expedientes de inscripción atendidos oportunamente	Total de etapas	Número de etapas de inscripción que cumplieron la meta dentro del plazo (86%)	Indicador por mes
---	--	---	---	-----------------	---	-------------------

ENERO						
Tiempo de envío a "RENEC/ONPE/DNFPE" (E1)	1	1	100%	2	2	100.0%
Tiempo para la "Revisión de Fondo" (E2)	1	1	100%			
Tiempo para "Revisión de lo subsanado" (E3)						
Tiempo para resolver "Tachas" (E4)						
Tiempo para elaborar la "Resolución" (E5)						

FEBRERO						
Tiempo de envío a "RENEC/ONPE/DNFPE" (E1)						
Tiempo para la "Revisión de Fondo" (E2)						
Tiempo para "Revisión de lo subsanado" (E3)						
Tiempo para resolver "Tachas" (E4)						
Tiempo para elaborar la "Resolución" (E5)						

MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO

Se suspendieron las actividades en mérito al Estado de Emergencia Nacional y aislamiento social dispuestos por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo de 2020, los que fueron prorrogados por los Decretos Supremos N° 051, 064 y 094-2020-PCM hasta el 30 de junio de 2020.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas
Indicador:	I.03.01_1.Porcentaje de solicitudes de modificación de partidas registrales atendidas por DNROP oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
Número total de solicitudes de modificación de partida electrónica presentadas	Número de solicitudes de modificación de partida electrónica atendidas por DNROP oportunamente.		Número total de solicitudes de modificación de partida electrónica presentadas	Número de solicitudes de modificación de partida electrónica atendidas por DNROP oportunamente.		
Primer Trimestre	58	88%	51	29	28	96.55%
Segundo Trimestre	40	88%	35			0.00%
Tercer Trimestre	37	89%	33			0.00%
Cuarto Trimestre	55	89%	49			0.00%
	190	88%	168	29	28	96.55%

Promedio programdo anual: 90%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

Se emitieron los siguientes documentos: Asiento 34 de Juntos por el Perú, Asientos 41 y 42 de Vamos Perú, Asiento 72 de Renacimiento Unido Nacional, Asiento 75 de Fuerza Popular, Asiento 107 de Somos Perú, Asiento 3 de Proyecto de la Integración para la Cooperación, Asiento 2 del Frente Unitario Popular, Asientos 5 y 6 del Partido Morado, Asiento 63 del Partido Nacionalista Peruano, Asientos 82 y 83 de Alianza para el Progreso, Asiento 17 de Primero Lambayeque, Asiento 14 de Frente Andino Amazónico, Asiento 6 de Unidad y Democracia de Amazonas, Asiento 7 del Movimiento Regional Agua, Asiento 76 de Solidaridad Nacional, 32 del Partido Aprista Peruano, Asiento 9 del Movimiento Regional Bloque Popular Junín y Asiento 65 del Partido Político Contigo.
Resolución Nº 23, 24, 25, 39, 93 y 110.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La experiencia del personal.

Factores que limitaron al logro del Indicador

La emergencia nacional y el aislamiento social decretado por el Estado.

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
109.80%	●	Adecuado	-50.00%	-45.10%
0.00%	○	Sin ejecución	-100.00%	-100.00%
109.20%	●	Adecuado	-84.70%	-83.30%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas
Indicador:	I.03.01_2.Porcentaje de solicitudes de renuncia a Organizaciones Políticas atendidas oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número total de solicitudes renuncia a organizaciones políticas de presentadas			Número de solicitudes de renuncia a organizaciones políticas atendidas por DNROP oportunamente	Número total de solicitudes renuncia a organizaciones políticas de presentadas	
Primer Trimestre	585	90%	527	966	966	100.00%
Segundo Trimestre	495	90%	446	76	76	100.00%
Tercer Trimestre	540	90%	486			0.00%
Cuarto Trimestre	840	90%	756			0.00%
	2,460	90%	2,215	1,042	1,042	100.00%

Promedio programdo anual: 90%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
1,042 renuncias procesadas.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La experiencia del personal.

Factores que limitaron al logro del Indicador

La emergencia nacional y el aislamiento social decretado por el Estado.

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (PO)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
111.11%	●	Adecuado	65.10%	83.30%
111.11%	●	Adecuado	-84.60%	-83.00%
111.06%	●	Adecuado	-57.60%	-53.00%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas
Indicador:	I.03.01_3.Porcentaje de solicitudes de acceso a la información atendidas oportunamente

Trimestre	Programación de meta del indicador		Meta lograda del indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número total de solicitudes de requerimientos de acceso a la información presentadas a la DNROP			Número de solicitudes de acceso a la información atendidas por la DNROP oportunamente.	Número total de solicitudes de requerimientos de acceso a la información presentadas a la DNROP	
Primer Trimestre	37	86%	32	98	96	97.96%
Segundo Trimestre	46	86%	40	0	0	0.00%
Tercer Trimestre	31	86%	27			0.00%
Cuarto Trimestre	41	86%	35			0.00%
	155	86%	133	98	96	97.96%

Promedio programdo anual: 86%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
98 solicitudes acceso a la información atendidas.

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

La experiencia del personal.

Factores que limitaron al logro del Indicador

La emergencia nacional y el aislamiento social decretado por el Estado.

Cumplimiento con relación a la meta programada (PO)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
113.91%	●	Adecuado	164.90%	200.00%
0.00%	○	Sin ejecución	-100.00%	-100.00%
113.91%	●	Adecuado	-36.80%	-27.80%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	02.06 Dirección Nacional de Registro de Organizaciones Políticas
Indicador:	I.03.02_1.Porcentaje de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas optimizadas

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
Total de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas	Número de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas optimizadas		Total de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas	Número de interfaces del Sistema de Registro de Organizaciones Políticas optimizadas		
Primer Trimestre	5	80%	4	4	4	100.00%
Segundo Trimestre	5	80%	4	4	4	100.00%
Tercer Trimestre	5	100%	5			0.00%
Cuarto Trimestre	5	100%	5			0.00%
	20	90%	18	8	8	100.00%

Promedio programdo anual: 90%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Sistema de Registro de Organizaciones Políticas

Factores que contribuyeron al logro del Indicador
La experiencia del personal y la posibilidad de efectuar trabajo remoto.

Factores que limitaron al logro del Indicador
Ninguno.

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
125.00%	●	Exceso	-20.00%	0.00%
125.00%	●	Exceso	-20.00%	0.00%
111.11%	●	Adecuado	-60.00%	-55.60%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	03.01 Secretaría General
Indicador:	I.01.04_1.Porcentaje de resoluciones jurisdiccionales publicadas oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas	% programado	Variable numerador Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas oportunamente	Variable denominador Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas	Variable numerador Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas oportunamente	% Meta alcanzada
Primer Trimestre	350	88%	308	62	61	98.39%
Segundo Trimestre	350	88%	308	7	1	14.29%
Tercer Trimestre	360	88%	317			0.00%
Cuarto Trimestre	365	89%	326			0.00%
	1,425	88%	1,259	69	62	89.86%

Promedio programado anual: 88%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
Reuniones para discutir los casos Correo electrónico Jurisprudencia

Factores que contribuyeron al logro del Indicador
No se ha logrado la meta programada.

Factores que limitaron al logro del Indicador
No se alcanzó la meta programada debido a la paralización de las actividades en Secretaría General a consecuencia de la situación actual en el país.

Cumplimiento con relación a la meta programada (PO)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
111.80%	●	Adecuado	-82.30%	-80.20%
16.23%	●	Bajo	-98.00%	-99.70%
102.11%	●	Adecuado	-95.20%	-95.10%

Registro de información de ejecución

Trimestre I

Tipo de expediente	Meta lograda del Indicador		% Meta alcanzada
	Variable denominador Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas	Variable numerador Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas oportunamente	
Apelaciones de tachas de candidaturas	-	-	
Apelaciones de exclusión de candidaturas	3	2	
Apelaciones contra actas observadas	46	46	

Apelaciones contra pedidos de nulidad de elección	1	1	
Apelaciones contra vacancias	11	11	
Apelaciones contra suspensión	1	1	
Total Trimestre	62	61	

Trimestre II

Tipo de expediente	Meta lograda del Indicador		% Meta alcanzada
	Variable denominador	Variable numerador	
	Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas	Número de resoluciones jurisdiccionales publicadas oportunamente	
Apelaciones de tachas de candidaturas			
Apelaciones de exclusión de candidaturas			
Apelaciones contra actas observadas			
Apelaciones contra pedidos de nulidad de elección			
Apelaciones contra vacancias	4	0	
Apelaciones contra suspensión	3	1	
Total Trimestre	7	1	

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	03.01 Secretaría General
Indicador:	I.01.04_2.Porcentaje de proyectos de resoluciones presentadas oportunamente al Pleno después de la publicación del resumen del sentido del voto.

Trimestre	Programación de meta del Indicador			Meta lograda del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número de proyectos de resoluciones presentadas oportunamente al Pleno después de la publicación del resumen del sentido del voto.		Número de proyectos de resoluciones presentadas oportunamente al Pleno después de la publicación del resumen del sentido del voto.	Número de proyectos de resoluciones presentadas oportunamente al Pleno después de la publicación del resumen del sentido del voto.	Número de proyectos de resoluciones presentadas oportunamente al Pleno después de la publicación del resumen del sentido del voto.	
Primer Trimestre	50	96%	48	61	61	100.0%
Segundo Trimestre	50	96%	48	7	7	100.0%
Tercer Trimestre	400	95%	381			
Cuarto Trimestre	250	95%	238			
	750	95%	715	68	68	100.00%

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
104.17%	●	Adecuado	22.00%	27.10%
104.17%	●	Adecuado	-86.00%	-85.40%
104.90%	●	Adecuado	-90.90%	-90.50%

Promedio programdo anual: 95%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

Reuniones para discutir los casos
Correo electrónico
Jurisprudencia

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

En el primer trimestre se supero la meta programada, ya que se cuenta con personal capacitado en la Secretaria General, como tambien la definicion de plazos establecidos en cada una de las actividades internas de SG.

Factores que limitaron al logro del Indicador

En el segundo Trimeste, no se alcanzó la meta programada debido a la paralización de las actividades en Secretaria General a consecuencia de la situacion actual en el pais.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	03.01 Secretaría General
Indicador:	I.01.04_3.Porcentaje de expedientes administrativos atendidos oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador			Meta lograda del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número de expedientes administrativos recibidos		Número de expedientes administrativos atendidos oportunamente	Número de expedientes administrativos recibidos	Número de expedientes administrativos atendidos oportunamente	
Primer Trimestre	60	90%	54	278	278	100.00%
Segundo Trimestre	70	90%	63	6	6	100.00%
Tercer Trimestre	94	90%	85			
Cuarto Trimestre	66	90%	59			
	290	90%	261	284	284	100.00%

Promedio programdo anual: 90%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:
 Cargo de atencion
 File de usuario que los atendio
 Software ofimática

Factores que contribuyeron al logro del Indicador
 En el primer trimestre se supero la meta programada, ya que se cuenta con personal capacitado en la Secretaria General, como tambien la definicion de plazos establecidos en cada una de las actividades internas de SG.

Factores que limitaron al logro del Indicador
 En el segundo Trimestre, no se alcanzó la meta programada debido a la paralización de las actividades en Secretaria General a consecuencia de la situacion actual en el pais.

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
111.11%	●	Adecuado	363.30%	414.80%
111.11%	●	Adecuado	-91.40%	-90.50%
111.11%	●	Adecuado	-2.10%	8.80%

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	04.06 Unidad de Cobranza
Indicador:	I.05.02_19.Porcentaje de multas electorales pagadas en el periodo

Trimestre	Programación de meta del Indicador			Meta lograda del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Total de multas electorales contenidas en resoluciones de multa emitidas en el periodo de evaluación			Multas electorales emitidas en el periodo de evaluación y en periodos anteriores pagadas en el periodo de evaluación	Total de multas electorales contenidas en resoluciones de multa emitidas en el periodo de evaluación	
Primer Trimestre	10,000	12%	1,200	80,050	14,903	18.62%
Segundo Trimestre	10,000	12%	1,200	0	1,526	0.00%
Tercer Trimestre	10,000	12%	1,200			
Cuarto Trimestre	10,000	12%	1,200			
	40,000	12%	4,800	80,050	16,429	20.52%

Promedio programado anual: 12%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

Reporte de pagos que se registran en el Módulo de Gestión de Cobranza Ordinaria (MGCO).

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
155.14%	●	Exceso	700.50%	1141.90%
0.00%	○	Sin ejecución	-100.00%	27.20%
171.03%	●	Exceso	100.10%	242.30%

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

El incremento de la cartera de omisos por sufragio y miembro de mesa de los procesos electorales de Elecciones Congresales Extraordinarias 2020, llevado a cabo el 26 de enero de 2019.

Factores que limitaron al logro del Indicador

El factor que limitaron al logro del indicador en el SEGUNDO TRIMESTRE, debido al Estado de Emergencia Nacional dictado por el Gobierno, mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM, Decreto Supremo Nº 051-2020-PCM, Supremo Nº 064-2020-PCM, Supremo Nº 075-2020-PCM, Supremo Nº 083-2020-PCM y Decreto Supremo Nº 094-2020-PCM, disponiéndose el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves consecuencias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	04.06 Unidad de Cobranza
Indicador:	I.05.02_20.Porcentaje de multas electorales de cobranza coactiva pagadas en el periodo

Trimestre	Programación de meta del indicador		Meta lograda del indicador			
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número de multas electorales contenidas en resoluciones de ejecución coactiva y medidas cautelares de embargo de emitidas en el periodo de evaluación			Número de multas electorales pagadas emitidas en resoluciones de ejecución coactiva y medidas cautelares de embargo del periodo de evaluación y en periodos anteriores	Número de multas electorales contenidas en resoluciones de ejecución coactiva y medidas cautelares de embargo de emitidas en el periodo de evaluación	
Primer Trimestre	24,000	15%	3,500	48,125	8,751	18.18%
Segundo Trimestre	24,000	15%	3,500	0	1,342	0.00%
Tercer Trimestre	24,000	15%	3,500			
Cuarto Trimestre	24,000	15%	3,500			
	96,000	15%	14,000	48,125	10,093	20.97%

Promedio programado anual: 15%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

Archivo físico de las Resoluciones de Ejecución Coactiva
 Archivo digital de las Resoluciones de Ejecución Coactiva en el Modulo de Gestión de Cobranza Coactiva (MGCC)

% de cumplimiento con relación a la meta programada	Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)		Diferencia en ejecución de variables	
	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
124.69%	●	Exceso	100.50%	150.00%
0.00%	○	Sin ejecución	-100.00%	-61.70%
143.81%	●	Exceso	-49.90%	-27.90%

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

Al haberse incrementado la emisión de las Resoluciones de Ejecución coactiva y las medidas cautelar en forma de retención bancaria, en el ITRIMESTRE, los obligados al ser notificados y al advertir la retención efectuada en sus cuentas se vieron obligados a cancelar las multas electorales, caso contrario, se procedio al requerimiento de cheque y consecuentemente con el tramite respectivo, ello debido a la cartera de omisos por sufragio y miembro de mesa de ultimo proceso electoral .

Factores que limitaron al logro del Indicador

El factor que limitaron al logro del indicador en el SEGUNDO TRIMESTRE, debido al Estado de Emergencia Nacional dictado por el Gobierno, mediante Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM , Decreto Supremo Nº 051-2020-PCM, Supremo Nº 064-2020-PCM , Supremo Nº 075-2020-PCM, Supremo Nº 083-2020-PCM y Decreto Supremo Nº 094-2020-PCM, disponiéndose el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves consecuencias que afectan la vida de la nación a consecuencia del brote del COVID-19.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	04.01 Dirección Central de Gestión Institucional
Indicador:	I.05.02_13.Porcentaje de medidas correctivas o recomendaciones establecidas en la supervisión o seguimiento por la DCGI implementadas oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador			Meta lograda del Indicador		
	Variable denominador	% programado	Variable numerador	Variable denominador	Variable numerador	% Meta alcanzada
	Número de medidas correctivas o recomendaciones emitidas en el trimestre de evaluación -Número de medidas correctivas o recomendaciones emitidas en el último mes del trimestre de evaluación dentro de los últimos días que comprende el plazo que no han sido implementadas a la fecha de corte			Número de medidas correctivas o recomendaciones emitidas en el trimestre de evaluación implementadas oportunamente	Número de medidas correctivas o recomendaciones emitidas en el trimestre de evaluación -Número de medidas correctivas o recomendaciones emitidas en el último mes del trimestre de evaluación dentro de los últimos días que comprende el plazo que no han sido implementadas a la fecha de corte	
Primer Trimestre	15	90%	14	15	14	93.33%
Segundo Trimestre	10	90%	9	10	5	50.00%
Tercer Trimestre	15	90%	14			0.00%
Cuarto Trimestre	15	90%	14			0.00%
	55	100%	55	25	19	76.00%

Promedio programado anual:	100%
----------------------------	------

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

I TRIMESTRE:
 14 DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS O RECOMENDACIONES DISPUESTAS E IMPLEMENTADAS POR LA UNIDADES ORGANICAS A CARGO DE LA DCGI (DGRS/DRET/DGPID/RRHH/LOG/DGNAJ)

II TRIMESTRE:
 5 DOCUMENTOS QUE EVIDENCIAN LAS MEDIDAS CORRECTIVAS O RECOMENDACIONES DISPUESTAS E IMPLEMENTADAS POR LA UNIDADES ORGANICAS A CARGO DE LA DCGI (DGRS/DRET/DGPID/RRHH/LOG/DGNAJ)

Cumplimiento con relación a la meta programada (PO)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
103.70%	●	Adecuado	0.00%	0.00%
55.56%	●	Bajo	0.00%	-44.40%
76.00%	●	Aceptable	-54.50%	-65.50%

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

Siendo la Dirección Central de Gestión Institucional el área administrativa de mayor jerarquía después de la presidencia, es la encargada de planificar, dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades de gestión electoral, educativa, administrativa, normativa, planificadora y tecnología del Jurado Nacional de Elecciones. Así mismo supervisar y controlar las funciones, facultades y atribuciones delegadas y desoncentradas de sus unidades orgánicas dependientes junto con la gestión, el seguimiento y monitoreo de los proyectos desarrollados por la institución y otras funciones afines a su competencia.

Factores que limitaron al logro del Indicador

La Declaratoria del Estado Emergencia a causa del COVID 19 ha afectado el normal desarrollo de las actividades y con ello el cumplimiento de las metas previstas.

SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES: EVALUACIÓN

Unidad Orgánica:	04.01 Dirección Central de Gestión Institucional
Indicador:	I.05.02_14.Porcentaje de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión que son implementados oportunamente

Trimestre	Programación de meta del Indicador		Meta lograda del Indicador			
	Variable denominador Número de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión	% programado	Variable numerador Número de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión implementados oportunamente	Variable denominador Número de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión	Variable numerador Número de acuerdos aprobados en los Comités de Sistemas de Gestión implementados oportunamente	% Meta alcanzada
Primer Trimestre	0	0%	0	0	0	0.00%
Segundo Trimestre	0	0%	0	0	0	0.00%
Tercer Trimestre	0	0%	0			0.00%
Cuarto Trimestre	10	80%	8			0.00%
	10	80%	8	0	0	0.00%

Promedio programado anual: 80%

Medio de Validación que sustenta la medición del Indicador:

Factores que contribuyeron al logro del Indicador

Factores que limitaron al logro del Indicador

Cumplimiento con relación a la meta programada (POI)			Diferencia en ejecución de variables	
% de cumplimiento con relación a la meta programada	Semáforo	Calificación	Denominador	Numerador
NP		NP		
NP		NP		
0.00%	●	Sin ejecución	-100.00%	-100.00%