

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA DIRECCIÓN NACIONAL ELECTORAL

MÉXICO 19 DE AGOSTO 2019

FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL ELECTORAL

Las funciones de la Dirección Nacional Electoral son, entre otras:

- Logística electoral.
- Difusión de información electoral.
- Distribución del financiamiento partidario de campaña y del financiamiento partidario institucional.
- Distribución del tiempo para la publicidad electoral en los servicios de comunicación audiovisual.
- Inclusión y Accesibilidad Electoral.
- Acciones de cooperación y asistencia electoral con organismos internacionales, nacionales y subnacionales.
- Recuento provisional de resultados.
- Producción de bases de datos electorales y cartografía electoral.

HISTORIA DEL SGC DE DINE

Decisión estratégica en el año 2015 llevada a cabo en vista de:

- Mejorar el desempeño del organismo.
- Incrementar la transparencia en los procesos.
- Gestionar procesos.
- Mejorar continuamente los procesos.
- Hacer visibles las competencias del personal de la DINE.
- Aumentar la confianza ciudadana.
- Mejorar la calidad institucional.

DESAFÍOS PARA INCORPORAR LA NORMA

- En la Administración Pública:
 - Para qué cambiar,
 - Poco impulso,
 - Aumento de las tareas, las exigencias y el control,
 - Falta de oferta de capacitación.
- Cambio de paradigma.
- Cuantificación de resultados.
- Socializar la información.
- Sumar al colectivo los conocimientos y experiencias.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) DE LA DIRECCIÓN NACIONAL ELECTORAL

La Dirección Nacional Electoral (DINE) se encuentra certificada bajo la Norma "Sistemas de gestión de la calidad" - ISO 9001.2015.

La certificación fue otorgada por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), representante de ISO en Argentina.



HISTORIA DEL SGC DE LA DINE



ALCANCE DEL SGC DE LA DINE

2020 – Gestión de gastos presupuestarios y viáticos

2019 - Elecciones en el Mundo

2018 - Elaboración y control de contenidos y productos accesibles

2015

- Prestación de servicios de elaboración de información;
- Control y publicación del recuento provisional de resultados electorales;
- Asignación y distribución del aporte anual del Fondo Partidario Permanente;
- Asignación y distribución del aporte para campañas electorales y boletas;
- Distribución de la publicidad electoral.

Revisión por la Dirección – Medición, análisis y mejora - Auditorías

Procesos de Dirección

Seguimiento del recuento provisional

Seguimiento y control del procesamiento de datos provisionales

Publicación del recuento provisional

Administración de la información

Gestión de las bases de datos

Registro de partidos políticos

Elaboración y disposición de la información

Asignación y distribución del aporte anual del Fondo Partidario Permanente

Asignación y distribución del aporte para Campañas electorales / Boletas

Administración de la publicidad electoral

DEMANDAS

RESULTADOS

Procesos de apoyo

Competencia del personal

Gestión del Consejo de Seguimiento

Ingreso y egreso de la documentación

Elaboración de Contenidos y Productos Accesibles

**Agrupaciones
Políticas**

Ciudadanos

Medios de
comunicación

JNE

ONGs

Universidades

Organismos
Provinciales

Bancos
oficiales

AFIP

ENACOM

Comando
General
Electoral

**Partes
interesadas**

DINE

Empleados
DINE

Proveedor
del recuento

Secretaría
Modernización

Proveedor
de
compras

Proveedor
de
Informática

DIyCE
DINE

PRÁCTICAS INCORPORADAS (I)

- Evaluación anual del contexto interno y externo (FODA).
- Reuniones de trabajo, encuestas y trabajo en conjunto con las partes interesadas para evaluar y conocer:
 - Pertinencia,
 - Necesidades,
 - Expectativas,
 - Requisitos exigidos,
 - Control de cumplimiento de dichos requisitos.
- Identificación y análisis de los riesgos para la toma de decisiones.

PRÁCTICAS INCORPORADAS (II)

- Matrices de riesgos para:
 - Prevenir y/o mitigar efectos no deseados
 - Lograr la mejora en el sistema.
- Compromiso del liderazgo.
- Capacitaciones planificadas y permanentes.
- Toma de decisiones basadas en la evidencia que aporta el SGC.
- Mejora continua y la incorporación de nuevos procesos.

PRÁCTICAS INCORPORADAS (III)

- Proveedores: Evaluación a través de reuniones de trabajo y encuestas.
- Establecimiento y planificación de objetivos cuantificables para la identificación de mejoras.
- Mejoras a través de:
 - Identificación de hallazgos en las auditorías,
 - Tratamiento de quejas y reclamos,
 - Realización de encuestas,
 - Gestión de sugerencias.

Mejoras



Intermediación entre agrupaciones políticas y organismos del estado para la resolución de conflictos

Publicación en la web de la DINE de la rendición de gastos

Recopilación histórica de estadísticas financieras de las agrupaciones

Generación de contenidos accesibles

Check list de tareas del Consejo de Seguimiento

Mejoras en la interacción con las partes interesadas

Optimización del sistema de transmisión de resultados

Mejoras en programas informáticos (FIPEL y SACE)

Actualización de los programas de capacitación

Mejoras en la evaluación de los resultados de las encuestas

Reducción de tiempos en la gestión de trámites

Check list para los Sorteos de los Espacios de Publicidad Electoral

Reducción de errores en la carga de datos

Reducción en los tiempos de cumplimiento de plazos legales

ESTADÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	2015	2016	2017	2018	2019 <i>En curso</i>
Procesos Certificados	5	5	5	6	+ 1 en proceso
Capacitaciones Realizadas sobre programadas (%)	En SGC	5/5 (100%)	8/9 (88,9%)	11/15 (70%)	9
Oportunidades de mejora	4	20	10	29	16
No conformidades	20	12	17	18	11
Encuestas Dir. Financiamiento (Satisfacción de usuarios) (%)	-	Necesidad de capacitar a las A.P.	85,7%	89,5%	Previsto +90%
Encuestas Dir. Campañas Electorales (Satisfacción) (%)	54%	-	65,7%	-	Previsto + 70%
Indicadores de errores en carga de datos (%)	Programado 20%	-	2,12%	-	Reducir el 2%
Evaluación de proveedores (puntaje sobre 10)	Informática: 10 Recuento: 10	Informática: 10 Compras: 8	Informática: 7,8 Compras: 7,3 Moderniz.: 8,6 Recuento: 10	Informática: 7,4 Compras: 7,3 Moderniz.: 8,6	En proceso
Cumplimiento de los indicadores del Control de los procesos (%)	100%	100%	87,5%	100%	En proceso
Cumplimiento de Objetivos (%)	100%	100%	93,8%	75%	En proceso

BENEFICIOS

- Confianza en la organización.
- Mejora institucional.
- Aumento de la satisfacción de las partes interesadas.
- Comprensión del contexto.
- Identificación y análisis de los riesgos.
- Compromiso del personal.
- Justificación para tomar decisiones basadas en evidencias.
- Mejora continua de los procesos e incorporación de tecnología.
- Incorporación de nuevos desafíos.

MUCHAS GRACIAS



Dirección Nacional
Electoral