



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

F01-v01-DPE-P011 Evaluación Elecciones Nacionales 2018

Tabla de Control

PREPARADO POR: Jose Pablo Leandro Arrieta Marco Antonio Amador Chacón	21 jun. 18 Fecha	Firma
VALIDADO POR: Esteban Durán Hernández	Fecha	Firma
APROBADO POR: Eric Schmidt Fonseca	Fecha	Firma



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	4
2.	Metodología de evaluación.....	5
3.	Análisis de la ejecución de los programas electorales.....	6
3.1.	Abstencionismo.....	6
3.2.	Accesibilidad para el ejercicio del voto.....	14
3.3.	Acondicionamiento de recintos electorales.....	21
3.4.	Acreditación de fiscales y observadores nacionales.....	28
3.5.	Asesores electorales.....	35
3.6.	Atención a observadores internacionales.....	46
3.7.	Autorización de Actividades de los Partidos Políticos en Sitios Públicos.....	52
3.8.	Distribución y recolección de material electoral.....	59
3.9.	Emisión de Padrón Registro.....	68
3.10.	Empaque de material electoral.....	74
3.11.	Escrutinio.....	82
3.12.	Impresión de papeletas.....	94
3.13.	Inscripción de candidaturas.....	103
3.14.	Prensa.....	112
3.15.	Protocolo.....	118
3.16.	Publicidad.....	122
3.17.	Recepción de material electoral.....	130
3.18.	Seguridad Electoral.....	135
3.19.	Transmisión de datos.....	140
3.20.	Transporte.....	156
3.21.	Voto costarricense en el extranjero.....	162
4.	Análisis de evaluaciones complementarias.....	169
4.1.	Aplicación “App # VOTANTEINFORMADOCR”.....	169
4.2.	“Centros de Votación Modelo”.....	178
4.3.	Uso de GPS dentro de las tulas.....	187



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

4.4. “Plan Piloto de Transmisión de datos-Asesores electorales en las provincias de Cartago y Limón	191
4.5. Evaluación complementaria “Alquiler de vehículos”.....	207
4.6. Evaluación complementaria “App de captura de certificaciones de votos y transmisión de resultados”.....	211
4.7. Herramienta de traducción LESCO e idioma indígena	223
4.8. Información electoral.....	230
5. Análisis de jornada extraordinaria y gastos de viaje.....	234
5.1. Jornada extraordinaria	234
5.2. Viáticos	237
6. Conclusiones	239
7. Recomendaciones	243
8. Anexos	248
8.1. Anexo N° 1 Recomendaciones para conocimiento y ejecución de los Encargados de los programas electorales y DPE.....	248
8.2. Anexo N° 2 Análisis de encuesta dirigida a Juntas Receptoras de Votos para conocer uso de los productos de apoyo.	268
8.3. Anexo N° 3 Evaluación de oficinas involucradas al proceso electoral.	276



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

1. Introducción

El Tribunal Supremo de Elecciones en cuanto a lo relativo a la administración electoral, desarrolló al máximo sus labores organizativas de las elecciones durante el año 2017 y parte del 2018. Dicha labor tuvo como principal característica la mística y compromiso de sus programas electorales. Un factor vital en esta labor fue el gran sentido de pertenencia y vocación que describieron a cada uno de los funcionarios que colaboraron en los 21 programas electorales.

Una de las premisas, que mejor describe el proceso que nos mantuvo ocupados casi aproximadamente por siete meses es que, la logística implementada se cumplió de acuerdo a lo planificado por el Departamento de Programas Electorales en su plan de implementación, lo cual se puede ejemplificar que cada una de las etapas del proceso electoral se desarrollaron dentro del margen de tiempo establecido en el marco normativo electoral.

En virtud de lo anterior, se le garantizó a los 3.322.329 costarricenses inscritos en el Padrón Electoral la oportunidad de ejercer el voto de una forma libre, secreta y con las debidas garantías de seguridad que este Organismo Electoral ofrece, elección tras elección, al ejercicio del sufragio. Otro factor que evidencia lo exitoso de este proceso electoral corresponde en la correcta apertura y funcionamiento de las 6.612 juntas receptoras de votos durante la doble jornada electoral.

Como una particularidad de este proceso, es que por tercera vez en la historia de la democracia costarricense (la primera fue en el 2002, la segunda en el 2014) el resultado de la votación presidencial obligo al TSE a ordenar la celebración de una segunda votación. La misma se celebró el domingo 6 de abril entre las nóminas de los partidos Acción Ciudadana y Restauración Nacional, toda vez que ninguno de estos superó el 40 % de los votos válidamente emitidos, umbral exigido por el artículo 138 de la Constitución Política.

Finalmente, y en cumplimiento del inciso e) del artículo 5 y el inciso 8 del artículo 2, ambos del Reglamento de la Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos, este Departamento de Programas Electorales se abocó una vez finalizadas tanto la primera y segunda votación a realizar un análisis exhaustivo de la logística, procedimientos, recursos y demás aspectos utilizados como parte del desarrollo de los procedimientos electorales.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

2. Metodología de evaluación

Desde el año 2010, el Departamento de Programas Electorales ha realizado la evaluación de los procesos electorales utilizando una metodología similar para cada elección en turno, la cual básicamente, consistía en una entrevista aplicada a cada uno de los agentes electorales involucrados en los distintos procesos y actividades que componen la puesta en marcha de una elección.

Si bien es cierto, la metodología antes mencionada permitía obtener información confiable para la toma de decisiones y para la planificación de cada programa electoral, resulta importante también destacar que la misma carecía de un marco conceptual que permitiera integrar las buenas prácticas de la teoría administrativa, así como de una metodología ágil y una guía con las características y/o necesidades de los programas que se desarrollan en el departamento. Adicionalmente la misma se realizaba hasta que culminara el proceso electoral, con lo cual se corría el riesgo de dejar a la memoria del encargado aquellos detalles importantes ocurridos durante la ejecución de sus tareas.

Así las cosas, después de finalizado el proceso evaluativo de las elecciones municipales 2016, se identifica la necesidad de contar con nuevos instrumentos, marco de referencia, procesos, plantillas, formularios y procedimientos que ayuden a generar la nueva metodología de evaluación del Departamento de Programas Electorales, toda vez que la principal novedad de este nuevo ejercicio evaluativo es que el mismo se realizó durante la ejecución de las actividades de los programas electorales.

Otra novedad importante de destacar es que, la evaluación en esta oportunidad fue realizada por los Encargados de Seguimiento del DPE quienes recopilaron la información desde el inicio del programa con el fin de validar todas las etapas, utilizando una matriz de Excel desarrollada por el DPE, la cual permite porcentualmente medir el avance real de cada actividad de los programas electorales en comparación con lo planificado en el plan de implementación. Los elementos a los cuales se le realizó el debido seguimiento son los siguientes.

Seguimiento de actividades de los procedimientos.

- Contrataciones
- Recurso Humano.
- Capacitación.
- Indicadores.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales y suministros.
- Productos gráficos.
- Convenios.
- Insumos electorales.
- Recomendaciones de procesos electorales anteriores.
- Acuerdos de reuniones.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Una vez culminado el proceso electoral, el equipo de Seguimiento procedió a enviar un formulario a los efectos de validar y recopilar información que surgió durante el proceso electoral; insumo que, en conjunto con la matriz, fueron la base para realizar el análisis y evaluación del presente documento.

3. Análisis de la ejecución de los programas electorales

3.1. Abstencionismo

ENCARGADO	Mario Umaña Mora		
ASISTENTE	Eylen Miranda		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Marco Amador		
FECHA DE INICIO	23-Ene-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	02-Oct-2018
OBJETIVO	El objetivo del Programa de Abstencionismo, es la captura de la información de todos los ciudadanos inscritos en el Padrón Registro Electoral, que no ejercen su derecho al sufragio en cada elección o consulta popular, el Análisis Estadístico de los datos y de su comportamiento histórico.		

Al 30 de junio se han completado siete semanas y media de trabajo, y se ha logrado un avance del 80% en el proceso de captura del abstencionismo. El ritmo que ha tenido el proceso brinda la posibilidad de completar el trabajo de esta primera ronda en 10 semanas. El tiempo de ejecución del proceso de captura de procesos electorales anteriores se ha venido reduciendo en cada proceso electoral. Esta reducción de tiempo es la mezcla de una serie de mejoras en el sistema, en el proceso de logística y en la especialización y compromiso de los colaboradores.

Factores de éxito:

Cuadro N° 1

Factor e impacto

Factor	Impacto
Colaboradores motivados, con compromiso adquirido y gran deseo de superación.	El esfuerzo de los colaboradores para lograr sus objetivos y superar sus propias metas permite alcanzar un nivel de rendimiento con tendencia creciente.
Existencia de un sistema de Control de Calidad paralelo al proceso de captura.	La aplicación de un proceso de muestreo para determinar los padrones y cédulas sujetos de verificación, así como la incertidumbre de los

Factor	Impacto
	padrones que integran la muestra, ha permitido mantener el nivel de la calidad del proceso en control. Alcanzando nivel de calidad alrededor del 90%.
Disponer de colaboradores en tiempo oportuno	Disponer de la mayoría de colaboradores planificados en el tiempo oportuno, permitió estar preparado para iniciar el proceso una semana antes de lo programado
Cambio y controles de la logística.	Establecer como cuota promedio diaria de 12 padrones, con el procedimiento de padrón abierto-padrón cerrado. Permitiendo a un 50% de los colaboradores mantenerse en rendimientos superiores al promedio y el otro 50% mostrar un rendimiento creciente tendiente al promedio.

Fuente: Programa de Abstencionismo

Innovaciones:

Cuadro N° 2 Innovaciones

Innovación	Impacto
Precarga de electores fallecidos – art. 31	Ha permitido minimizar el error de introducir una condición de voto errónea a un elector fallecido.
Módulo de control de inconsistencias de cierre	El diseño de este módulo ha permitido agilizar la etapa de cierre, ya que anteriormente este proceso de inconsistencia se ejecutaba hasta el final del proceso de captura por medio de archivo Access y en este proceso se ha ido ejecutando a diario y directamente por el digitador.
Dedicación de una colaboradora al proceso de Control de Calidad	Descarga a los administradores para dedicar más tiempo al proceso de supervisión de los equipos de trabajo. Permitted lograr un gran avance del 60% en el proceso de control.

Fuente: Programa de Abstencionismo

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 3

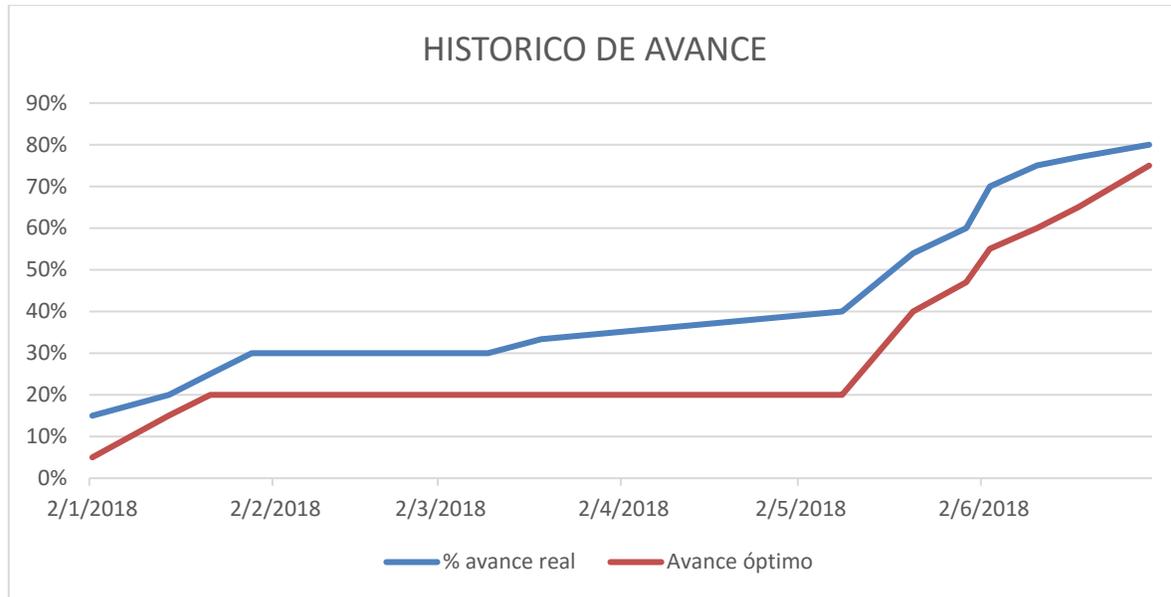
Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumplimiento
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	100%
Prod. gráficos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
R. Humano	✓ 100%	! 103%	✓ 100%	! 103%	100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%

Fuente: Programa de Abstencionismo

Histórico de avance

Gráfico N° 1
Avance en el cumplimiento de actividades



Fuente: Programa de Abstencionismo

Indicadores:

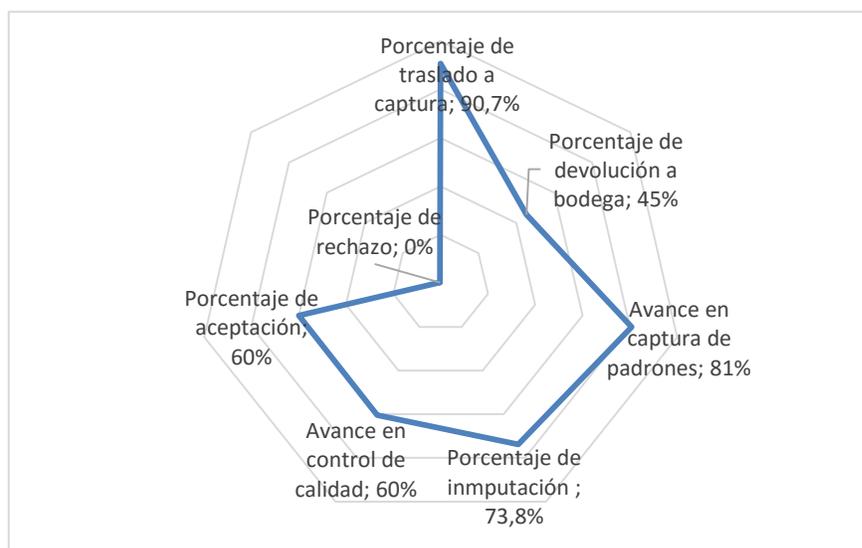
Cuadro N°4
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Porcentaje de traslado a captura	$\frac{\text{Total de padrones recibidos}}{\text{Total de padrones}} * 100$	90,7%
Porcentaje de devolución a bodega	$\frac{\text{Total de padrones devueltos}}{\text{Total de padrones}} * 100$	45%
Avance en captura de padrones	$\frac{\text{Total de padrones capturados}}{\text{Total de padrones}}$	81%

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Rendimiento diario	Total de padrones capturados / total de días laborados	140,7
Rendimiento promedio por digitador	Total de padrones capturados / Total de días hombre	10,8
Porcentaje de imputación	Total de cédulas capturadas / Total de cédulas a capturar	73,8%
Avance en control de calidad	Total de lotes capturados CC/ Total de lotes en muestra	60%
Porcentaje de aceptación	Total de lotes aceptados / Total de lotes en muestra	60%
Porcentaje de rechazo	Total de lotes rechazados / Total de lotes en muestra	0%

Fuente: Programa de Abstencionismo

Gráfico N°2 Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Abstencionismo

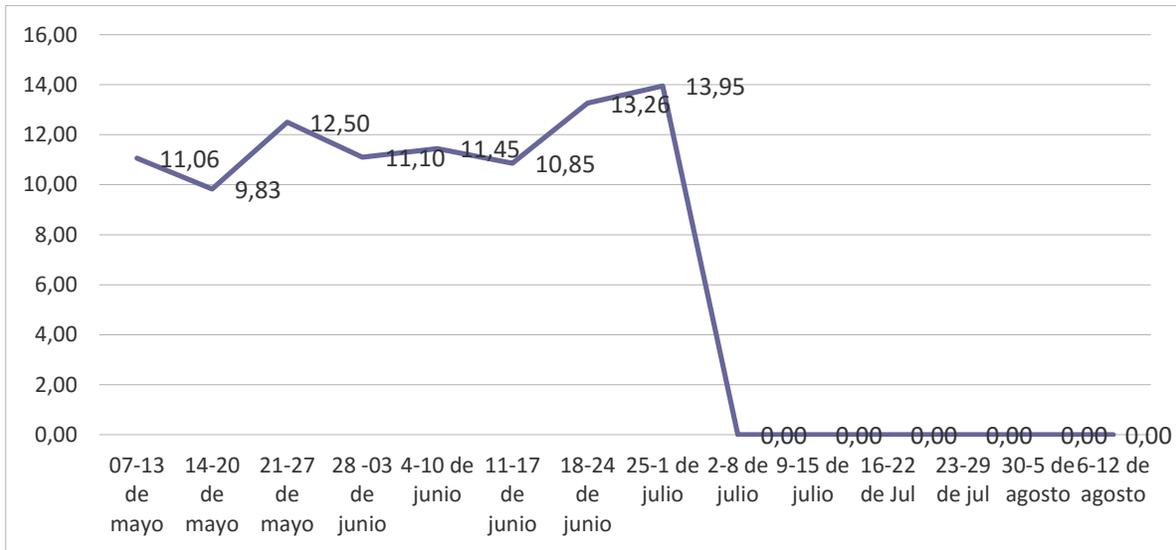
Datos relevantes

Cuadro N°5
Avance-Captura de Padrones

MES	SEMANAS	TOTAL DE PADRONES A CAPTURAR	PADRONES CAPTURADOS	PADRONES CAPTURADOS (%)	PADRONES CAPTURADOS ACUMULADOS	PORCENTAJE DE AVANCE	PADRONES PENDIENTES
MAYO	3		2360	0,36	2360	35,7%	4252
JUNIO	4		2986	0,45	5346	80,9%	1266
JULIO	4		0	0,00	5346	80,9%	1266
AGOSTO	4		0	0,00	5346	80,9%	1266
SET	2		0	0,00	5346	80,9%	1266
TOTALES		6612	5 346				
PROMEDIO Y AVANCE MENSUAL							
			2360	81%			

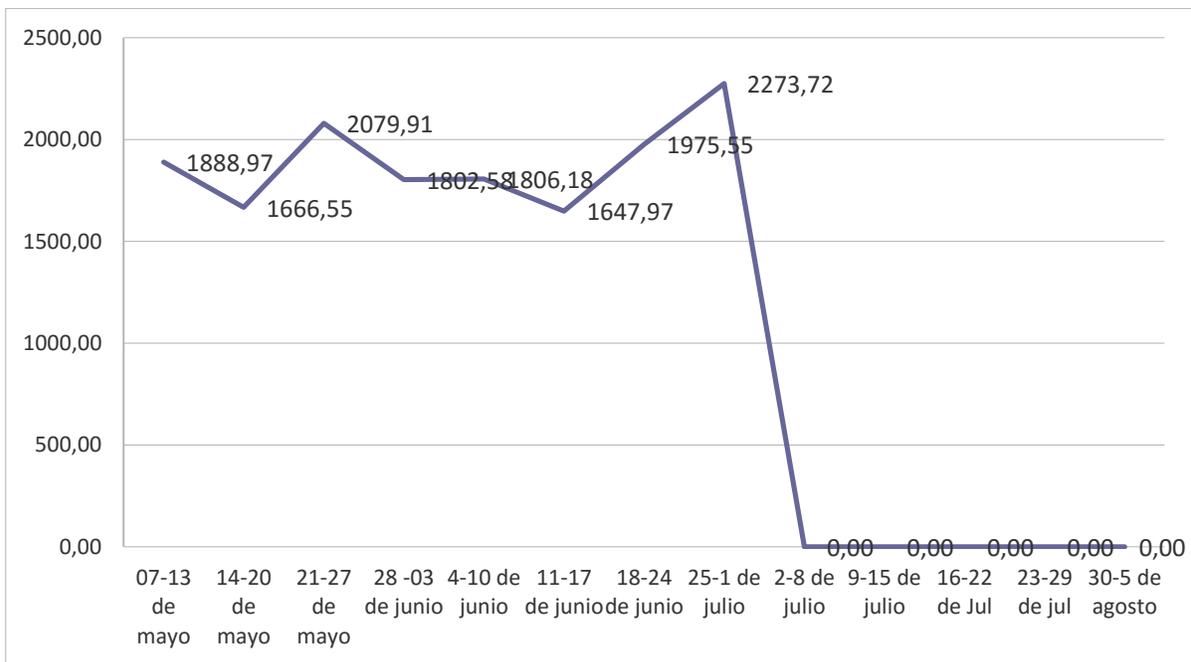
Fuente: Programa de Abstencionismo

Gráfico N°3
RENDIMIENTO DIARIO PADRONES



Fuente: Programa de Abstencionismo

Gráfico N°4
RENDIMIENTO DIARIO CEDULAS



Cuadro N°6
Reporte de Control de Calidad

RUBRO	NUMERO DE CORTE						
	1	2	3	4	5	6	7
Criterio de Rechazo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Total Lotes verificados:	33	34	33	33	34	33	20
Total juntas a verificar:	165	170	165	165	170	165	100
Total Cédulas verificadas:	17952	18071	16718	15980	0	0	0
Total cédulas con Error:	31	39	42	25	0	0	0
Porcentaje de cédulas con Error:	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0
Total Lotes Rechazados:	0	0	1	0	0	0	0
Porcentaje de Lotes Rechazados:	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%
Indicador de calidad	100%	100%	97%	100%	100%	100	100
						%	%

1/ Se hace el corte de Control de Calidad cada mil juntas capturadas.

2/ El Control de Calidad lo realizan un encargado de CC y los administradores, sobre una muestra seleccionada con criterio estadístico.

3/ La muestra no es conocida por los digitadores.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.2. Accesibilidad para el ejercicio del voto

ENCARGADO	Jeffrey Solano Gómez		
ASISTENTE	Azariel Suarez Fallas		
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Karina Calvo Soto		
FECHA DE INICIO	23-Ene-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	01-May-2018
OBJETIVO	Promover los servicios de apoyo a los electores con discapacidad y adultos mayores, privados de libertad y la población indígena, a efectos de que éstos ejerzan sus derechos políticos en igualdad de condiciones y facilitar al electorado la información y orientación necesarias para la ejecución del derecho al voto.		

El programa tuvo un gran éxito, como cada elección fue el responsable de que en todas las juntas se contara con los materiales de apoyo para las personas con discapacidad. El acompañamiento que se dio por parte de funcionarios del TSE a los Hogares de Ancianos garantizó la transparencia del proceso en esos centros de votación. Las giras de capacitación tanto a los hogares de ancianos y centros penitenciarios, así como a los grupos de guías y scout permitieron que estas poblaciones contaran con más información para el proceso electoral. La herramienta de traducción a LESCO e idiomas indígenas acercó aún más a la institución a estas poblaciones y les dio la posibilidad para acceder de manera más efectiva a la información.

Factores de éxito:

Cuadro N° 7

Factor e impacto

Factor	Impacto
El acompañamiento de funcionarios en los hogares de ancianos y centros de salud mental.	La incorporación en el día E en los Hogares de Ancianos y Centros de Salud Mental, de personal del TSE que brinda un acompañamiento a la parte administrativa, es una gran ventaja que garantiza la participación de los adultos mayores en condiciones óptimas al momento de ejercer el voto.
El involucramiento de personal de oficinas regionales en los diferentes hogares de ancianos.	El uso óptimo del personal del TSE en oficinas regionales, brinda una importante reducción de costos en viáticos debido a que la mayoría de hogares de ancianos, se encuentran cerca de alguna de estas.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor	Impacto
Elaboración de videos sobre los productos de apoyo	Mostrar en forma práctica el uso de los productos de apoyo, en un formato accesible y disponible en todo momento ofreció una mayor comprensión de las bondades de estos.
Giras de capacitación de Guías electorales y visitas a Centros Penitenciarios y Hogares de Ancianos paralelas	Esta programación de las visitas de manera paralela dio como resultado a nivel de logística, más orden y aprovechamiento de recursos.

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Innovaciones:

Cuadro N° 8
Innovaciones

Innovación	Impacto
Herramienta de traducción de información electoral en LESCO e Indígena.	Proveer a la población sorda e indígena, en un lenguaje comprensible, los datos más relevantes del proceso electoral 2018

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Comparativo plan de implementación:

Cuadro N° 9

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

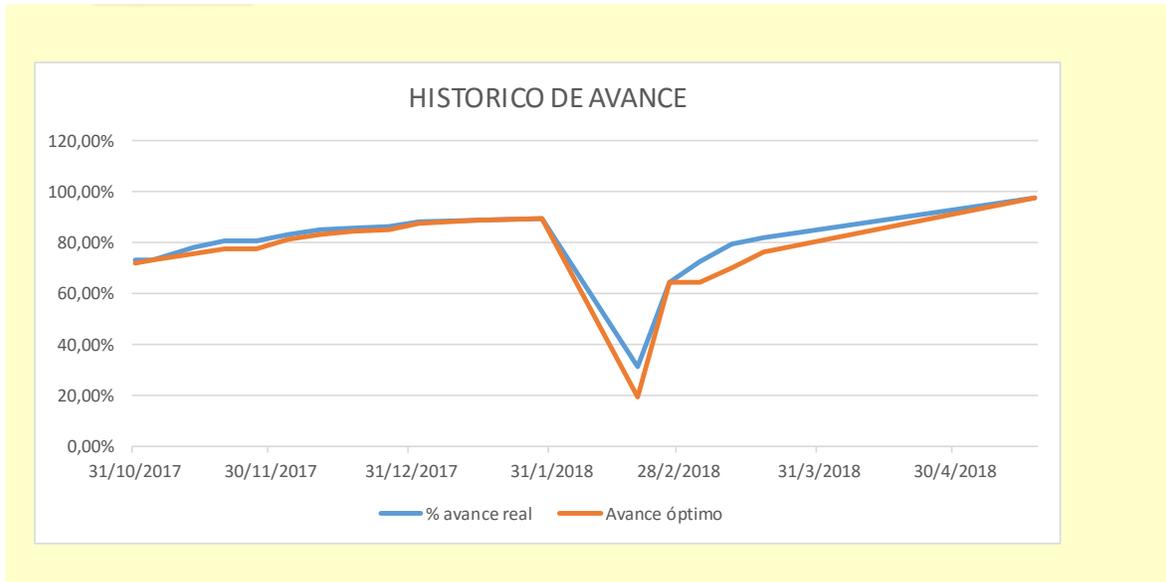
Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumplimiento
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	✓ 100%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Recomendaciones	✓ 100%	✗ 90%	✓ 100%	✗ 90%	✗ 95%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✗ 60%	✗ 90%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Equipo de Seguimiento

En el caso del programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto, la gran mayoría de porcentajes de cumplimiento en cantidad y en fecha son del 100%, existen dos aspectos donde los porcentajes no alcanzan el cumplimiento óptimo; uno de ellos es el RRHH en la segunda ronda ya que el asistente del programa fue nombrado en otra oficina, provocando una baja durante este proceso. El otro aspecto está relacionado con las recomendaciones que surgieron de la evaluación del proceso 2016, las cuales debían ser implementadas en la elección que nos ocupa. De las 9 planteadas se realizaron 8, dado que en lo que corresponde a la capacitación de guías electorales no es aconsejable, según lo dispuesto por el encargado como por el equipo de seguimiento, que el IFED se encargue de dichos procesos, ya que se requiere de un planeamiento distinto para esta población en particular y adicionalmente, el PAV ya posee la experiencia en este sector.

Histórico de avance

Gráfico N° 5 Avance en el cumplimiento de actividades



Fuente: Programa Equipo de seguimiento

Durante todo el proceso electoral el programa presentó avance en las actividades según lo esperado y todo estuvo listo y en orden para el día E, tanto en primera como en segunda ronda. Es necesario señalar que, de acuerdo al gráfico, el pico más bajo se encuentra al finalizar primera ronda e iniciar la segunda, ya que de igual manera implicaba el comienzo de todas las actividades requeridas anteriormente.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

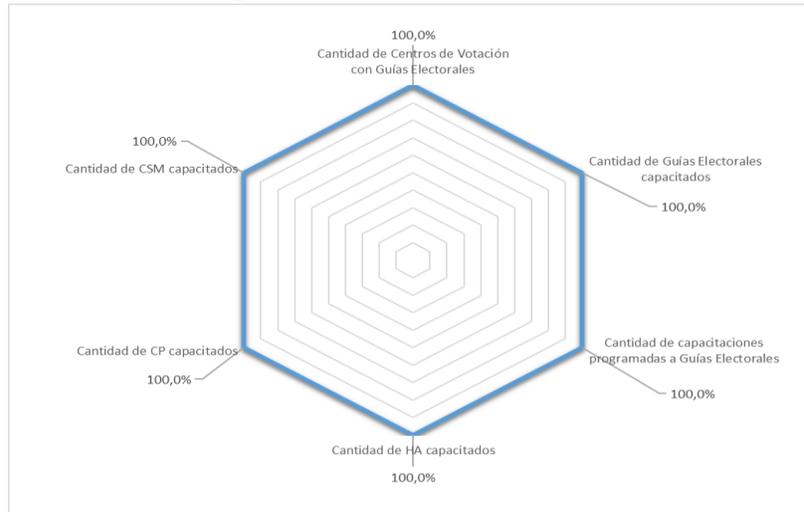
Indicadores:

Cuadro N°10
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Cantidad de Centros de Votación con Guías Electorales	CV con Guías Electorales /CV con Encargado de Centro de Votación	100,0%
Cantidad de Guías Electorales capacitados	Guías Electorales capacitados/Guías Electorales inscritos	100,0%
Cantidad de capacitaciones programadas a Guías Electorales	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	100,0%
Cantidad de HA capacitados	Capacitaciones a HA realizadas/capacitaciones HA programadas	100,0%
Cantidad de CP capacitados	Capacitaciones a CP realizadas/capacitaciones CP programadas	100,0%
Cantidad de CSM capacitados	Capacitaciones a CSM realizadas/capacitaciones CSM programadas	100,0%

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

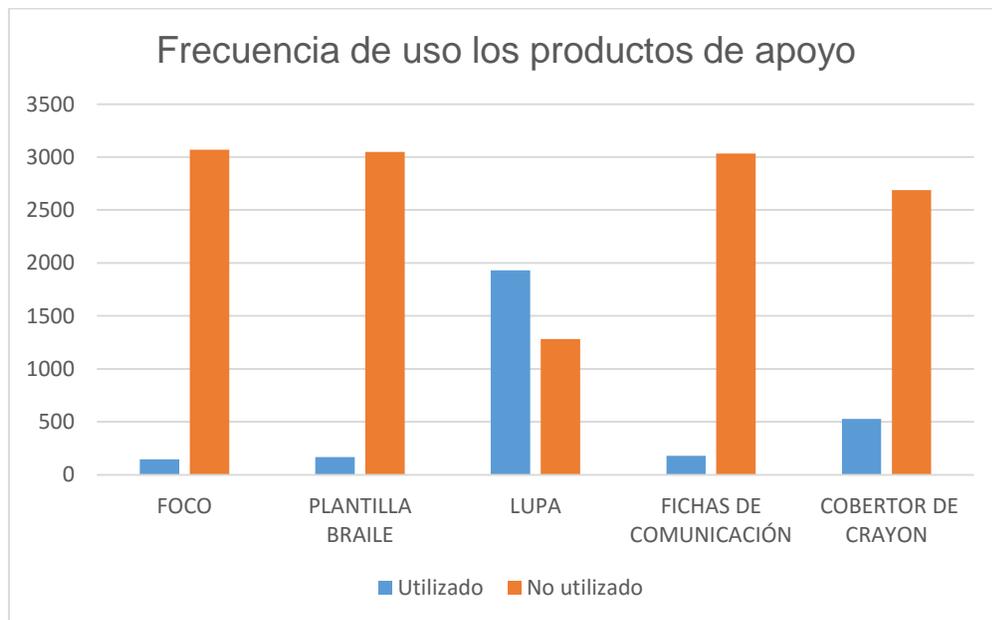
Gráfico N°6
Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Datos relevantes

Gráfico N° 7
Uso de productos de apoyo



Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 11

Datos de capacitaciones

Agentes electorales	Cantidad
Centros de Votación con Guías Electorales	167
Guías Electorales capacitados	2 575
Capacitaciones programadas a Guías Electorales	128
Hogares de Ancianos capacitados	50
Centros Penitenciarios capacitados	25
Centros de Salud Mental capacitados	3

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.3. Acondicionamiento de recintos electorales

ENCARGADO	Tito José Alvarado Contreras		
ASISTENTE	Alonso Benavides Astúa		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Juan Pablo Quirós Loaiza		
FECHA DE INICIO	15-Abr-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	30-Abr-2018
OBJETIVO	Ejecutar las acciones correspondientes para el acondicionamiento de espacios en los centros de votación del Cantón Central San José.		

En este programa se destaca la propuesta del plan piloto de Centros Modelo, con características particulares de señalización e información más accesible para los electores; además es importante resaltar el esfuerzo adicional de la cobertura que se hizo en los centros de votación fuera del GAM.

Factores de éxito

Cuadro N° 12

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Realización de diagnóstico de cada Centro de Votación para la anticipación de eventuales acondicionamientos y la previsión de materiales necesarios para ello.	El cálculo de los materiales, tiempos y personal necesario para la realización de los acondicionamientos según sea la competencia; se vio maximizado en relación a la implementación de posibles soluciones e implementaciones efectivas de acondicionamientos.
Adecuada coordinación para la solución inmediata de imprevistos (sistemas eléctricos de Centros de Votación), antes y durante el día de elecciones; tanto en primera ronda como en segunda ronda	Solución inmediata de situaciones urgentes con el fluido eléctrico que se presentaron durante los procesos electorales, en las dos rondas de elecciones.
Disponibilidad de Vehículos a tiempo completo por parte del Programa de Transportes Electorales y la Sección de Transportes de Servicios Generales con la flotilla institucional para las labores del PARE en los Centros de Votación como para los procesos posteriores de recolección de materiales.	Se garantizó la ejecución de la programación para cada una de las actividades a realizar, tanto en las adaptaciones para facilitar el acceso al sufragio como en los trabajos de recolección de materiales.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
<p>Plan Piloto: centros de votación modelo.</p>	<p>De manera conjunta con las gestiones realizadas por el Departamento de Programas Electorales, se realizó la intervención de los doce Centros de Votación, en los cuales se instalaron rótulos informativos, de pabellones (pasillos) y Stoppers (Banderín) en cada una de las Juntas Receptoras de Votos, confeccionados gracias al patrocinio de la empresa privada PBS Groups, para facilitar la ubicación de las mesas electorales.</p> <p>Adicionalmente se contó con el patrocinio de la empresa privada PBS Groups con la confección de las artes y rótulos necesarios para el acondicionamiento.</p> <p>De igual forma se contó con la colaboración del Programa de Accesibilidad, aportando el servicio que brindan los guías electorales del Tribunal Supremo de Elecciones, como apoyo a los funcionarios que se instalaron en los quioscos de información proporcionados por el Departamento de Programas Electorales.</p>

Fuente: Programa de Acondicionamiento de Recintos Electorales.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Innovaciones

Cuadro N° 13
Innovaciones

Innovación	Impacto
Plan Piloto	Facilitar la información objetiva a los electores relacionada a la señalización y ubicación en los Centros de Votación por medio de la adecuada rotulación y guías visuales para su respectiva Junta Receptora de Votos.
Colaboración a los Centros fuera (GAM) Ley 7600 y acondicionamientos.	Facilitar más el acceso a los usuarios por medio de adaptaciones de infraestructura en los Centros de Votación.
Hubo una adecuada Comunicación con el Programa de Asesores para cubrir todo el territorio nacional y no solo el GAM que le corresponde al Programa de Acondicionamiento de Recintos Electorales, para la atención el Acondicionamiento de los Centros de Votación fuera de San José.	Se proporcionó a la brevedad la colaboración a los Asesores Electorales, que solicitaron en las provincias: Limón; Guápiles, Guácimo y Turrialba. Cartago; San Blas y Cervantes de Alvarado. Alajuela; Canoas, Desamparados y San Carlos. Puntarenas; Barranca y Esparza. Guanacaste; Liberia; intervenciones para mejorar el proceso de votación de los electores, las cuales no se presentaron en comicios anteriores.
Contar con vehículos exclusivos para el PARE, por medio de la colaboración del Programa de Transporte Electoral.	Tener vehículos dedicados al desarrollo del Programa de Acondicionamiento de Recintos Electorales desde el inicio hasta que finaliza; el automóvil, el Camión del Poder Judicial, Panel, Jack.

Fuente: Programa de Acondicionamiento de Recintos Electorales

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 14

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✗ 50%	✓ 100%	✗ 50%	75%
Mat. y sumin.	✗ 94%	✓ 100%	✗ 94%	✓ 100%	97%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Recomendaciones	✓ 100%	✗ 25%	✓ 100%	✗ 25%	63%
R. Humano	✗ 67%	✗ 89%	✗ 67%	✗ 89%	78%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Equipo de seguimiento

Materiales y suministros: Todos los materiales se entregaron en fechas posteriores a lo solicitado, sin embargo, esto no generó mayores inconvenientes en la ejecución del programa.

Recomendaciones: En la evaluación del proceso 2016 se propusieron dos recomendaciones en cuanto a cambios en los centros de votación; no obstante, debido a la programación ya establecida de otras actividades como pintar, se sugiere implementarlas para el próximo proceso.

Recurso Humano: se debe garantizar el Recurso Humano solicitado por el programa con el fin de tener los resultados esperados de acuerdo a la planificación sin tener que incorporar personal adicional (ya que le fueron asignadas otras funciones), debilitando la atención inmediata en otras competencias.



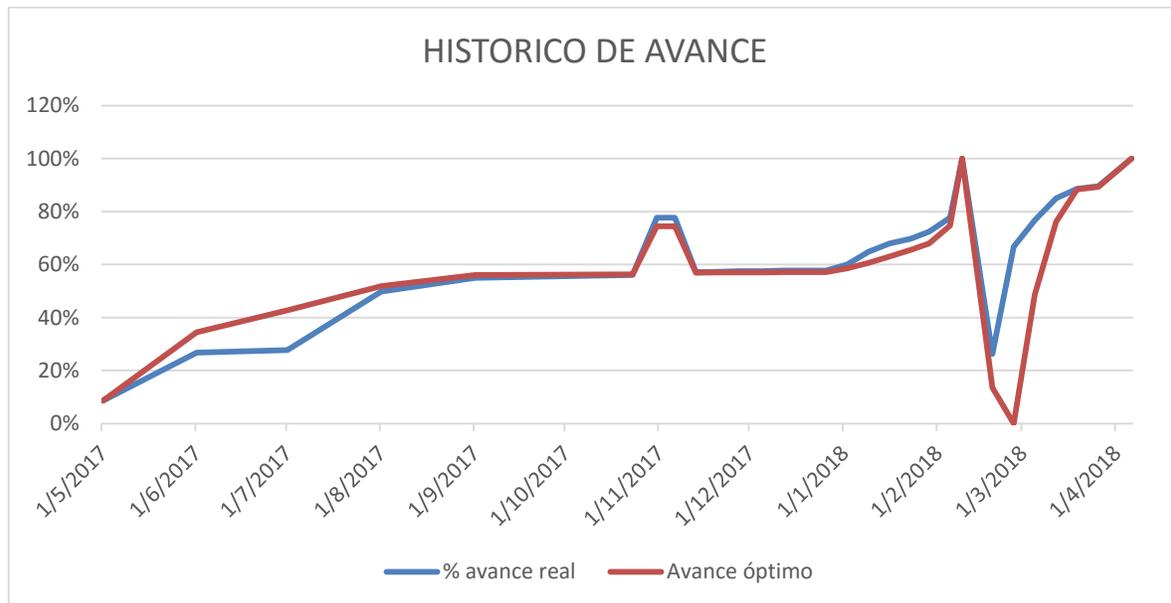
Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Histórico de avance

Gráfico N° 8

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento.

El programa da inicio sus labores en la última semana de abril con la preparación de la logística de las giras de valoración a los diferentes centros educativos que en teoría iban a fungir como centros de votación a nivel del Cantón Central de San José, los análisis de estas giras permitieron desarrollar todo el programa según su planificación con un constante crecimiento alcanzando su punto máximo entre noviembre 2017 y febrero 2018. Posteriormente de saber los resultados del pasado 4 de febrero, el programa continuó con las coordinaciones pertinentes para la preparación de la logística de cara a la segunda ronda, lo que vino a reflejar un repunte para el mes de marzo como se aprecia en el gráfico anterior.

Indicadores

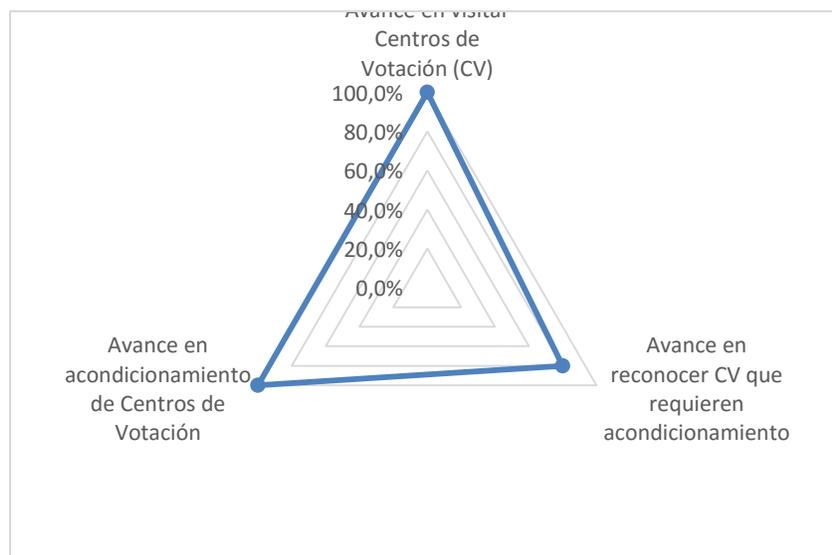
Cuadro N° 15
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado	Observaciones
Avance en visitar Centros de Votación (CV)	Total de CV visitados / Total de CV a visitar	100%	
Avance en reconocer CV que requieren acondicionamiento	Total de CV que requieren acondicionamiento / Total de CV visitados	80%	Solamente fue necesario acondicionar el 80 % de los centros de votación que fueron visitados, el restante 20 % ya contaba con las condiciones necesarias para albergar a los electores para ambos días de las votaciones.
Avance en acondicionamiento de Centros de Votación	Total de CV acondicionados / Total de CV que requieren acondicionamiento	100%	

Fuente: Programa de Acondicionamiento de Recintos Electorales

Gráfico N° 9

Indicadores de gestión



Fuente: Equipo

de seguimiento.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.4. Acreditación de fiscales y observadores nacionales

ENCARGADA	Grettel Patricia Monge Quesada		
ASISTENTE	Ramón Morera Gil		
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Karina Calvo Soto		
FECHA DE INICIO	16-Mar-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	30-Mar-2018
OBJETIVO	Acreditar a los fiscales y observadores nacionales por medio de los procedimientos establecidos, para que puedan ejercer sus funciones durante el proceso electoral.		

El programa se desarrolló de una manera adecuada, no hubo mayores inconvenientes con los partidos políticos ni con las instituciones que quería acreditar observadores nacionales; en los casos que se presentó alguna situación especial, el programa lo manejó de manera muy profesional y adecuada. En conjunto con el IFED, se brindó capacitación a los partidos políticos de manera que no tuvieran problemas a la hora de realizar las acreditaciones de los fiscales. El distintivo que se utilizó esta vez en las credenciales de los fiscales proporcionó altos niveles de seguridad.

Factores de éxito:

Cuadro N° 16

Factor e impacto

Factor	Impacto
Compromiso, responsabilidad, comunicación y disciplina del equipo de trabajo de la Sede Central; así como la experiencia de algunos funcionarios que han participado en el Programa en procesos anteriores, además de una adecuada distribución de tareas.	Eficiencia en el proceso de acreditación de fiscales partidarios y observadores nacionales, solución de situaciones no previstas, atención oportuna de consultas recibidas vía teléfono, presencial y por medio de correo electrónico
Colaboración de las 32 Oficinas Regionales para la recepción, trámite y entrega de credenciales de las agrupaciones partidarias.	Trámite del 5% de las solicitudes de acreditación de fiscales. Acercamiento de los servicios del Programa a los usuarios.
Implementación de un nuevo distintivo con altos elementos de seguridad.	Disminuir la alteración y falsificación de las credenciales, así como llevar un control que permitió verificar los rangos de consecutivo, según nómina, partido político y tipo de fiscal
La excepción aprobada de jornada extraordinaria por la DGRE para las Oficinas	Logro de objetivos del Programa en el tiempo óptimo

Factor	Impacto
Regionales.	
Participar como facilitadores en las capacitaciones organizadas por el IFED, para dar información a los partidos políticos sobre la figura del fiscal y procedimientos para acreditar fiscales por medio de la plataforma de servicios.	Formación integral que permita desarrollar habilidades para duplicar la información a los fiscales partidarios y llevar a cabo su función adecuadamente. Hubo asistencia de 139 personas, correspondiente a 19 agrupaciones partidarias
Acceso a información relevante en la página web del TSE, acerca de la acreditación de fiscales y observadores nacionales.	Facilitó a la ciudadanía consultar información relevante acerca del proceso electoral (reglamentos, fiscales y observadores acreditados, resoluciones, audiovisuales), así como garantizar la transparencia y publicidad del proceso
Elaboración de nuevos reportes de las personas fiscales acreditadas por los partidos políticos (fiscales de escrutinio y sustituciones).	Fomentar la transparencia del proceso electoral por medio de la página web, realizando la publicación correspondiente a los fiscales acreditados por tipo y partido político, así como verificar las personas que fueron liberadas por medio del trámite de sustitución
Enviar diariamente reportes de fiscales acreditados, durante la segunda votación al Programa de Asesores Electorales.	Esto contribuyó a evitar la doble postulación de personas fiscales.

Fuente: Programa de Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales

Innovaciones

Cuadro N° 17 Innovaciones

Innovación	Impacto
Implementación de un nuevo distintivo con altos elementos de seguridad.	Disminuir la alteración y falsificación de las credenciales, así como llevar un control que permitió verificar los rangos de consecutivo, según nómina, partido político y tipo de fiscal
Implementación de mecanismos de control (consecutivos, omisiones, resoluciones, reposiciones y diario digital).	Brindar seguimiento a las particularidades de cada proceso, lo que permitió tener acceso a información fidedigna en el momento oportuno
Digitalización de nóminas y documentos recibidos.	Copia de seguridad digital de la información

Fuente: Programa de Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 18
Comparativo plan de implementación vs ejecución real

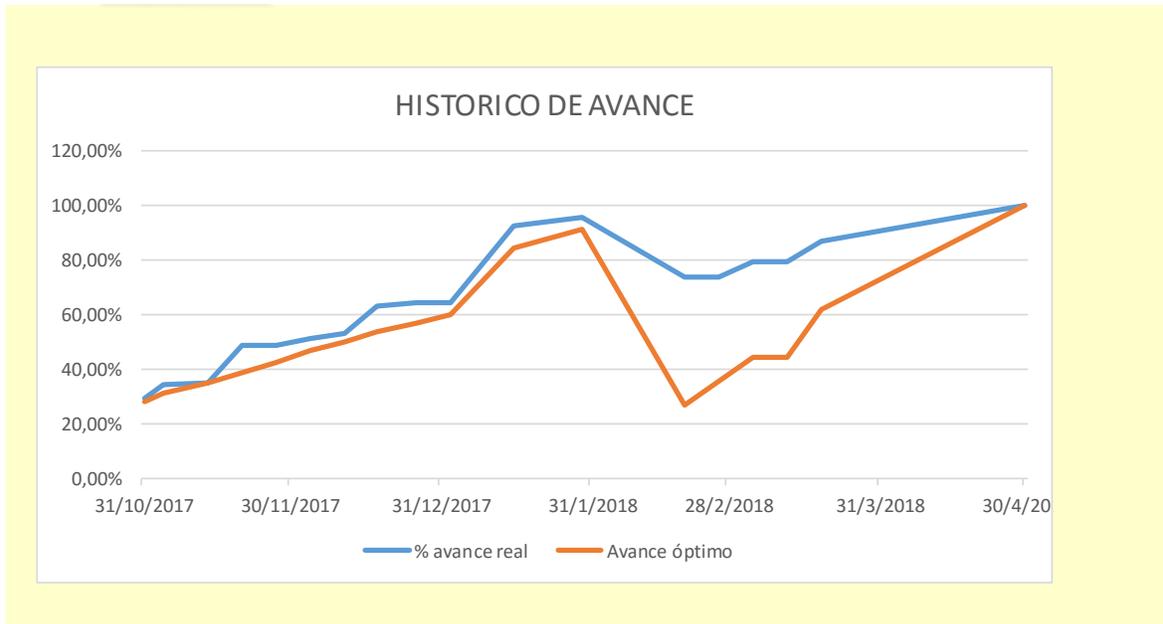
Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumplimiento
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%

Fuente: Equipo de Seguimiento

En el caso del programa de Acreditación de fiscales, todas las actividades se realizaron en el tiempo establecido, únicamente señalar el incremento de trabajo considerable al aproximarse la fecha límite para registrar a los fiscales en primera ronda, tal como se esperaba, ya que hubo partidos que presentaron nóminas finalizando el periodo. Sin embargo, este contratiempo fue atendido por el Departamento de Programas Electorales, incorporando 7 funcionarios adicionales durante tres días.

Histórico de avance

Gráfico N° 10 Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento

El programa de acreditación de fiscales tuvo un comportamiento regular durante todo el proceso electoral, no hubo atrasos o incumplimiento de tareas, solamente el detalle que se menciona en el comparativo con el plan de implementación, pero como se mencionó fue atendido a tiempo. Sobre este particular, se recomienda basado en la experiencia de este proceso electoral incrementar la cantidad de RRHH para evitar las contingencias que se puedan presentar al finalizar el periodo de acreditación y agilizar las labores respectivas.

Indicadores

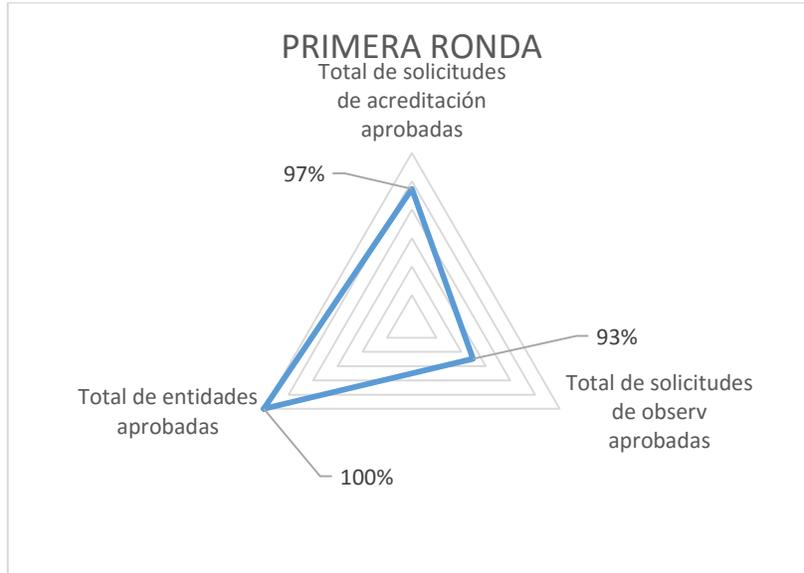
Cuadro N° 19

Indicadores de gestión

		I RONDA	II RONDA	
Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado	Resultado	Observaciones
Porcentaje de solicitudes de acreditación aprobadas	Total de solicitudes de acreditación aprobadas/total de solicitudes de acreditación recibidas	97%	100%	El 3% faltante en primera ronda corresponde a aquellos partidos políticos que no tramitaron o completaron el total de solicitudes enviadas por medio del formulario web, de la plataforma electrónica de servicios.
Porcentaje de solicitudes de observadores aprobadas	Total de solicitudes de acreditación de observadores aprobadas/total de solicitudes de acreditación de observadores recibidas	93%	92%	El 7% y 8% faltante en ambas votaciones corresponde a que las Entidades no tramitaron o completaron el total de solicitudes enviadas por medio del formulario web, de la plataforma electrónica de servicios.
Total de entidades aprobadas	Total de entidades aprobadas/total de entidades que postulan observadores	100%	100%	

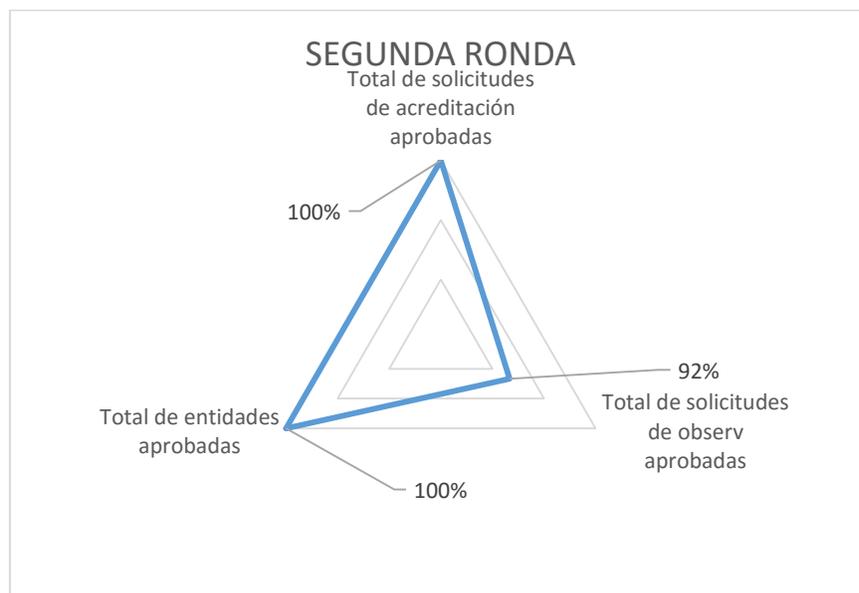
Fuente: Programa de Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales

Gráfico N° 11
Indicadores de gestión I ronda



Fuente: Programa de Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales

Gráfico N° 12
Indicadores de gestión II ronda



Fuente: Programa de Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales

Datos relevantes

Imagen N° 1

Datos sobre acreditación de fiscales



ACREDITACIÓN DE FISCALES Y OBSERVADORES NACIONALES	
FISCALES	OBSERVADORES NACIONALES
Solicitudes 75109	Solicitudes 296
Acreditados 73487	Acreditados 275
SUSTITUCIONES	REPOSICIONES
Solicitudes 4962	Tramitadas 1621
Sustituciones 4492	ELIMINACIONES
	Solicitudes 138
OFICINAS REGIONALES	FISCALES EN EL EXTRANJERO
Trámites de acreditación 3861	Solicitudes 141
	Acreditados 141
NÓMINAS	RESOLUCIONES
Fiscales 3891	Fiscales 2036
Observadores 35	Observadores 22

Fuente: Programa de Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.5. Asesores electorales

Encargado	Jorge Monge Alvarado		
Asistentes	Alejandro Brenes González		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Juan Pablo Quirós Loiza		
Fecha De Inicio	01-Mar-2016	FECHA DE FINALIZACIÓN	14-Dic-2018
Objetivo	Organizar los procesos electivos y consultivos en los diferentes cantones del país, a través de las actividades para la integración, capacitación, juramentación, acreditación y asesoramiento a los Agentes Electorales, coordinando en el proceso con las dependencias del TSE, los Programas electorales y las autoridades cantonales políticas y civiles.		

Cabe destacar que en este programa la experiencia del recurso humano empleado ayudó a la buena marcha del proceso electoral dado la interrelación que tiene con los diferentes agentes electorales. Igualmente llevó a cabo con éxito el plan piloto de la transmisión de datos para las provincias de Cartago y Limón.

Factores de éxito

Cuadro N° 20

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
El Personal del Programa.	El aporte del personal capacitado y con experiencia fue vital para el funcionamiento óptimo del programa.
Seccionamiento de las capacitaciones de asesores de experiencia y los de nuevo ingreso.	Implementación de capacitaciones segmentadas para funcionarios de nuevo ingreso, con experiencia y por último un plan intensivo para el personal que se incorporó tardíamente.
Nombramiento de un asistente desde enero 2017.	Se fortaleció la preparación y en especial la segmentación de las capacitaciones, por lo que se logró acondicionar los equipos que utilizan los funcionarios que se fueron integrando poco a poco al proceso.
Por primera vez el PAE cuenta con el equipo de seguimiento completo. 10 funcionarios en total.	La coordinación y monitoreo de actividades fue esencial para evitar que las quejas (respecto a capacitaciones, plazos para entrega de documentos, cambios de fechas de capacitaciones, etc.) llegaran a las oficinas de mayor jerarquía, se pudo prever



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	situaciones administrativas que se detectaron de manera inmediata y se brindaron soluciones efectivas.
Salidas de los vehículos en menor tiempo.	Se logró la carga anticipada de los materiales, pues se contó con dos misceláneos (por primera vez en el PAE), permanentes; asimismo, el programa de transportes habilitó los vehículos uno o dos días antes de la fecha de partida. Estos puntos generaron mayor eficiencia en la preparación y salida de los asesores a realizar las labores respectivas.
Información de Centros de Votación	Se descentralizó la digitación al dividirla por provincias, permitiendo agilizar el ingreso de los datos de los centros de votación. En comparación a años anteriores, donde toda la información se digitaba en un archivo de Excel para entregarlo a otra oficina (la que estuviera encargada del proceso), en esta ocasión, se eliminó el tiempo que se dedicaba a esta tarea, digitando directamente en el sistema del 1020.
Implementación de facilitadores en los cantones donde se requiere más de un asesor.	Permitió reducir los tiempos de las secciones de entrega de material e información, del PAE hacia los cantones y viceversa. La asignación de un encargado del grupo de asesores facilitó la organización de los informes así como la realización de actividades.
Implementación de facilitadores del propio programa en las capacitaciones	Con esto se les dio seguimiento a los funcionarios que realizaron el proceso de capacitación de forma individual.
Utilización de vehículos de otros programas en fin de semana para reforzar la supervisión del personal.	El suministro de vehículos durante el fin de semana, mediante la colaboración del PTR, maximizó el uso de esta herramienta (vehículos), lo que generó mayor eficiencia en el control de actividades del PAE.
Se reactivó la mecánica de la periférica	Consiste en alternar los medios de transporte que se utilizan para la recolección del material, de manera que las tulas que se van entregando se dirijan hacia la sede del TSE a una determinada

Factor de éxito	Impacto
	<p>hora; y una vez despachado el material, devolverse al punto para recoger las tulas que se quedaron demoradas, al llegar en grupos pequeños esto permite que el ingreso a bodega de sacos sea más rápido al llegar en grupos pequeños; asimismo, se habilitó la entrada de vehículos de la periférica de Este a Oeste, para agilizar los recorridos. También, se asignó a un funcionario del PAE para que estuviera pendiente de la llegada de las tulas acarreadas por los asesores y Fuerza Pública, el cual encargaba de recibir el material y luego entregarlo al PRME con el fin de evitar atrasos, en caso de que las bandas transportadoras se encontraran ocupadas.</p>

Fuente: Programa de Asesores Electorales

Innovaciones

Cuadro N° 21 Innovaciones

Innovación	Impacto
Digitación de los datos del 1020	Se remitieron formatos digitales a los asesores, aprovechando la plataforma de seguimiento del PAE, para capacitar a 9 personas con las labores de ingreso de datos y asignación de juntas, sin generar mayor costo. Se agilizaron los tiempos para este proceso ya que fueron los mismos funcionarios del programa los cuales recolectaban la información y la ingresaban en el sistema; además, los documentos se podían trabajar bajo una combinación de escaneados y originales sin necesidad de enviar el original a oficinas centrales.
No hubo innovaciones de mayor importancia, pues se trabaja cumpliendo la reglamentación electoral, la cual no ha	El manejo de la logística para la transmisión de resultados en la noche de la elección, por parte del PAE, dio como

variado. Sin embargo, se trabajó en varios planes piloto el más relevante de ellos fue asumir la transmisión de resultados de la noche de la elección en dos provincias.

resultado un ahorro económico de dieciocho millones de colones aproximadamente, y una mejora en la cantidad de mensajes transmitidos. Según datos preliminares la efectividad de los datos mantuvo relación con otros procesos.

Fuente: Programa de Asesores Electorales

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 22

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mat. y sumin.	✗ 65%	✗ 92%	✓ 100%	✓ 100%	89%
Mob. y equipo	✗ 92%	✗ 98%	✗ 92%	✗ 98%	95%
Productos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Prod. gráficos	✗ 36%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	84%
Recomendaciones	✗ 88%	✗ 88%	✗ 88%	✗ 88%	88%
R. Humano	✗ 67%	✗ 97%	✗ 67%	✗ 97%	82%
Reuniones	✗ 82%	✗ 91%	✓ 100%	✓ 100%	93%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%

Fuente: Equipo de seguimiento DPE

Existe un bajo porcentaje en materiales y suministros debido a que no se entregaron varios productos solicitados. Entre estos se encuentran los cuadernos rayados los cuales se subsanaron con libros de actas de 100 folios que cumplían con las necesidades requeridas para uso del programa, los rollos de cinta empaque transparente que se sustituyeron por cintas adhesivas de papel, y las baterías triple "A", las cuales resultaron innecesarias porque se utilizaron mouse de computadora con cable y no inalámbricos.

Entre otras cosas se encuentran las franelas, bolsas plásticas grandes para basura, bombillas esmeriladas de 060 y 100 W y tablas con prensa tamaño carta, que se requerían para labores de limpieza, centros de votación, y para agilizar el trabajo de los asesores, respectivamente. En mobiliario y equipo quedaron pendientes las 14 HUB USB.

En cuanto al tema del formulario para valorar la participación de los contingentes, proveniente de las recomendaciones de la evaluación para el proceso 2016, se encuentra aplazado ya que se debe ejecutar después de las elecciones y siguiendo un orden pre establecido: auxiliares electorales, encargados de centro de votación, libros de actas, y por último funcionarios contingentes.

Los productos gráficos contienen una deficiencia en el porcentaje causa del atraso en la entrega de los cuadernos de trabajo solicitados por el programa.

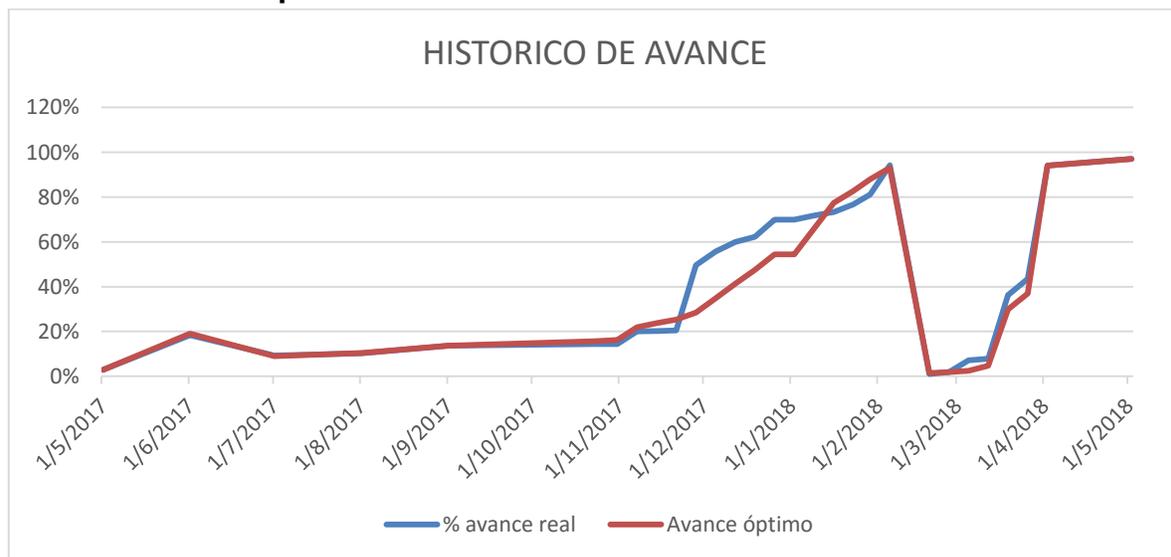
El día 9 de enero de 2018 se esperaba el ingreso del personal solicitado por el programa; sin embargo, muchos de ellos no habían sido nombrados aún, una de las plazas solicitadas no venía con la cantidad de meses gestionados, y finalmente, no se tramitó un reemplazo para el funcionario Álvaro Rodríguez Troyo, quien fue nombrado en propiedad en otra oficina durante el proceso electoral.

La reunión solicitada por el PDR para el plan piloto relacionada con la entrega y recolección de material de la península, no se concretó.

Histórico de avance

Gráfico N° 13

Avance en el cumplimiento de actividades



Fuente: Equipo de seguimiento DPE

Indicadores

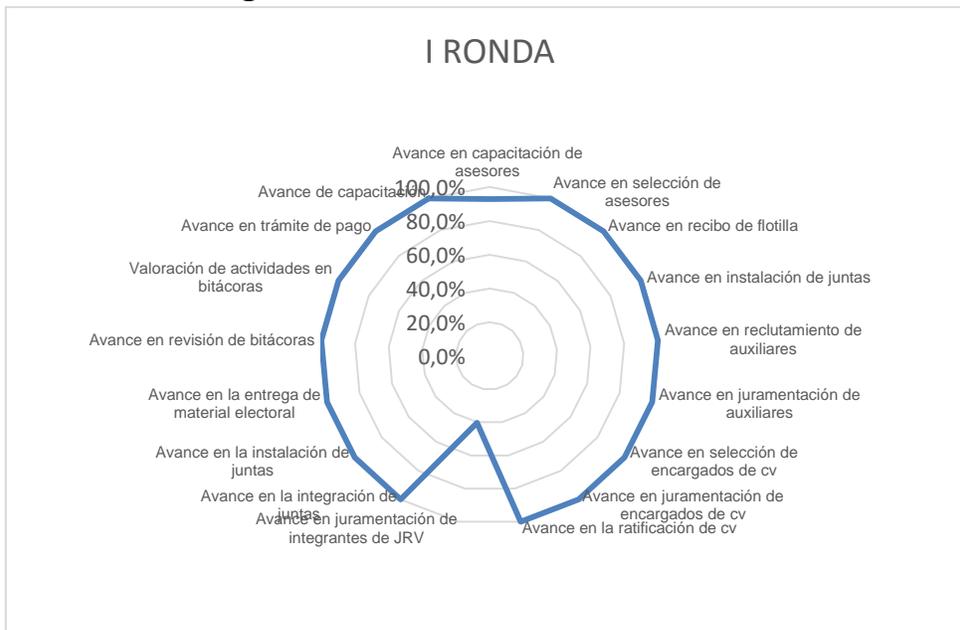
Cuadro N° 23
Indicadores de gestión

INDICADOR	I RONDA	II RONDA	OBSERVACIONES
Avance en capacitación de asesores	100 %	100,0%	
Avance en selección de asesores	100,0%	100,0%	
Avance en recibo de flotilla	100,0%	100,0%	
Avance en instalación de juntas	100,0%	100,0%	
Avance en reclutamiento de auxiliares	100,0%	100,0%	
Avance en juramentación de auxiliares	100,0%	100,0%	
Avance en selección de encargados de cv	100,0%	100,0%	
Avance en juramentación de encargados de cv	100,0%	100,0%	
Avance en la ratificación de cv	100,0%	100,0%	
Avance en juramentación de integrantes de JRV	100 %	100 %	
Avance en la integración de juntas	100,0%	100,0%	
Avance en la instalación de juntas	100,0%	100,0%	
Avance en la entrega de material electoral	100,0%	100,0%	
Avance en revisión de bitácoras	100,0%	95,0%	A la fecha de elaboración del presente documento, esta actividad aún no ha finalizado

INDICADOR	I RONDA	II RONDA	OBSERVACIONES
Valoración de actividades en bitácoras	100,0%	95,0%	A la fecha de elaboración del presente documento, esta actividad aún no ha finalizado
Avance en trámite de pago de los números de cuenta suministrados.	100,0%	100,0%	
Avance de capacitación	100,0%	100,0%	

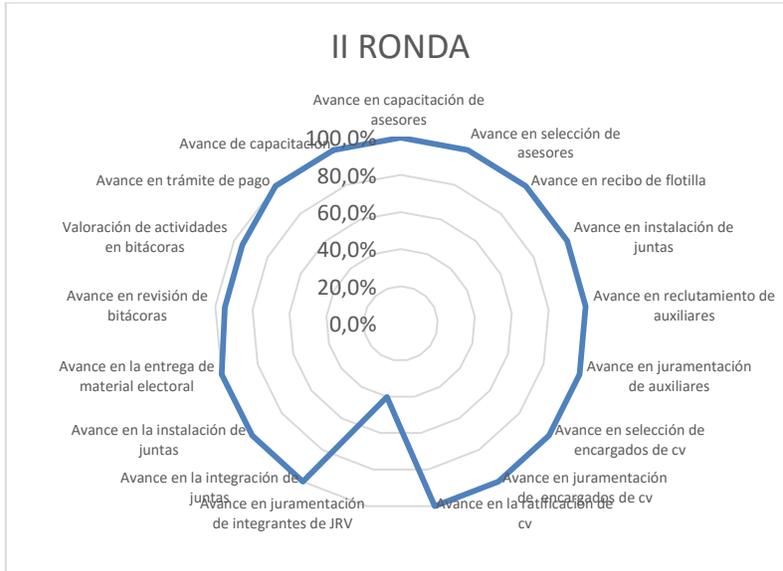
Fuente: Equipo de seguimiento DPE

Gráfico N° 14
Indicadores de gestión



Fuente: Equipo de seguimiento DPE

Gráfico N° 15
Indicadores de gestión



Fuente: Equipo de seguimiento DPE

Datos relevantes

Cuadro N° 24
Total de Centros de Votación.

Territorio	Centros de Votación
Nacional	2139
Consulados (menos)	52
Total	2.191

Fuente: Programa de Asesores Electorales

Tabla Nº 1
Control de Apertura JRV I Ronda.

Territorio Nacional		
Hora	Total JRV Cantones	Porcentaje
06:18*	15	18.5%
06:18*	26	32%
06:18*	43	53%
06:51	56	69%
08:23	81	100%

Fuente: Programa de Asesores Electorales
*El corte es diferente, sin embargo, se conservó la hora del primer corte.

Tabla Nº 2
Control de Apertura JRV II Ronda.

Territorio Nacional		
Hora	Total JRV Abiertas	Porcentaje
06:00	219	3.4%
06:10	219	3.4%
06:14	986	15.07%
06:21	1844	28.18%
06:33	3209	49%
06:38	3847	58,80%
06:45	4526	69,18%
06:55	5674	86.73%
07:08	6407	97,93%
07:25	6542	100%

Fuente: Programa de Asesores Electorales



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 25
Agentes Electorales en el Territorio Nacional.

Según provincia.								
-Elecciones Abril, 2018-								
Agente Electoral	San José	Alajuela	Cartago	Heredia	Guanacaste	Puntarenas	Limón	Total General
Asesores Electorales	36	20	11	10	12	13	10	112
Auxiliares Electorales	4.183	2.532	1.466	1.225	1.130	1.422	1.086	13.044
Auxiliares Contingentes	402	142	115	131	91	183	118	1.182
Encargados de Centros Votación	207	85	79	69	26	36	45	547
Integrantes Juntas Cantonales	148	91	62	82	68	79	57	587
Integrantes de JRV Partidos Políticos	3.184	2.083	928	1.386	2.175	1.455	1.499	12.710
Funcionarios del TSE en JRV	14	9	18	4	7	17	21	90

Fuente: Programa de Asesores Electorales



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 26

Integrantes Junta Receptora de Votos en Territorio Nacional.

Partido Político	Juramentados
Acción Ciudadana	1.781
Auténtico Limonense	189
Frente Amplio	14
Integración Nacional	157
Liberación Nacional	4.353
Movimiento Libertario	53
Nueva Generación	2
Recuperando Valores	4
Renovación Costarricense	62
Republicano Social Cristiano	21
Unidad Social Cristiana	5.571
Unión Guanacasteca	503
TOTAL	12.710

Fuente: Programa de Asesores Electorales



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.6. Atención a observadores internacionales

ENCARGADO	Javier Matamoros Guevara		
ASISTENTE	Raymond Escalante Flores		
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Karina Calvo Soto		
FECHA DE INICIO	02-Ene-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	15-Feb-2018
OBJETIVO	Organizar las actividades necesarias para atender a la misión de observadores internacionales, como testigos y garantes del proceso electoral.		

El programa culminó sus actividades con éxito, los Observadores Internacionales fueron recibidos y atendidos de la manera más atenta y como en cada Misión de Observación se llevaron solamente buenas impresiones del país y del TSE. El haber consolidado todas las contrataciones en una sola con el hotel fue un aspecto sumamente importante y exitoso para este proceso, por el orden y la practicidad en la organización de las actividades.

Factores de éxito

Cuadro N° 27

Factor e impacto

Factor	Impacto
La Centralización de servicios protocolarios, hospedaje, alimentación, compra de tiquetes y otros requeridos en un solo lugar (Hotel).	Se agilizaron las compras de los tiquetes, además se evitaron demoras en los servicios de alimentación para las actividades protocolarias y hubo una respuesta ágil en el cumplimiento de algunos requerimientos extras que se solicitaron fuera de la contratación.

Fuente: Programa de Atención a Observadores Internacionales

Innovaciones

Cuadro N° 28
Innovaciones

Innovación	Impacto
Nota Logística	Aportó a los OI información relevante para que tomaran las precauciones en cuanto a la vestimenta, clima y otros detalles.
Identificador de Maleta	Contribuyó a que el equipaje de los Observadores llegara con mayor seguridad.
Carnet de funcionarios de CAPEL	Facilitó el reconocimiento de los funcionarios pertenecientes a esta institución.
Carnet de Custodios	Maximizó la rápida identificación del personal de seguridad.

Fuente: Programa de Atención a Observadores Internacionales

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 29
Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✗ 0%	✗ 33%	NO APLICA	NO APLICA	✗ 33%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	NO APLICA	NO APLICA	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	NO APLICA	NO APLICA	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	NO APLICA	NO APLICA	✓ 100%
Productos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Prod. gráficos	✗ 80%	✓ 100%	NO APLICA	NO APLICA	✗ 80%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✗ 63%	✓ 100%	NO APLICA	NO APLICA	✗ 63%
Sistemas	✗ 29%	✗ 86%	NO APLICA	NO APLICA	✗ 70%

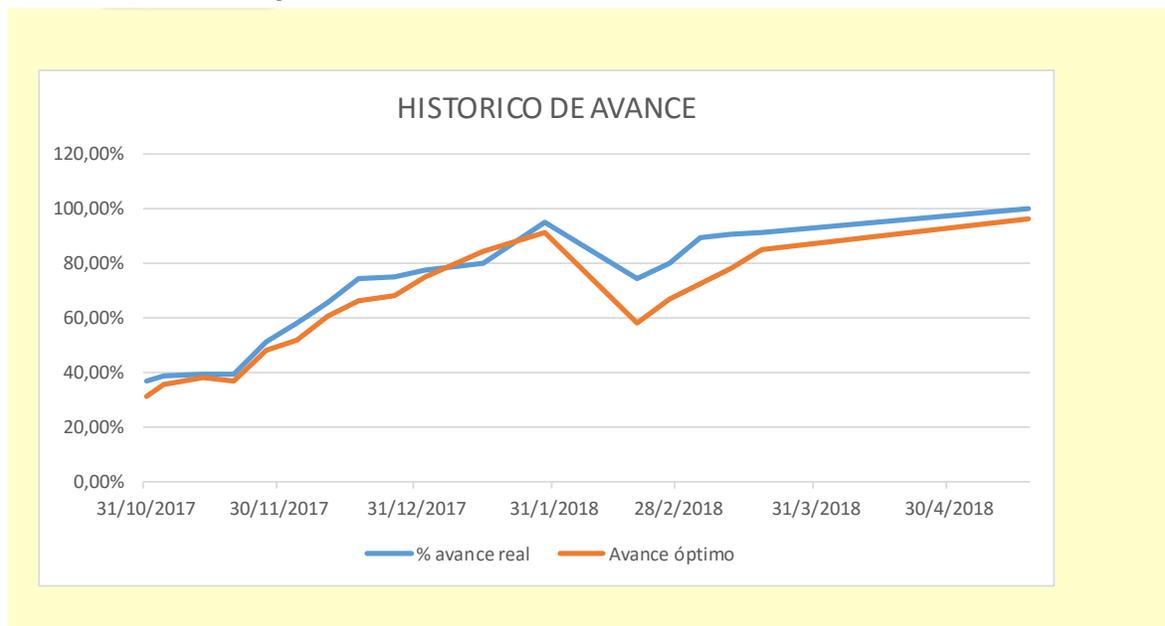
Fuente: Equipo de seguimiento

El Programa de Observadores logró llegar a los objetivos que se plantearon; sin embargo, hubo varios inconvenientes en el trayecto, si bien es cierto no afectaron en gran medida los resultados, pero es de vital importancia analizarlos y ejecutar su corrección. En el caso de las capacitaciones que se habían programado para los edecanes solamente se realizaron 1 de 3, tanto el curso de inglés como el de temas protocolarios no fueron impartidas, además, tenían un costo elevado. Por lo que se sugiere una mejor coordinación y comunicación en cuanto a estos aspectos. En cuanto a los materiales gráficos, la oficina de comunicación se demoró en entregar el producto final. En el tema de las reuniones todas se ejecutaron, a pesar de que en algunas ocasiones se reprogramaron varias de ellas. En el caso del sistema utilizado por el programa, se presentaron ciertos problemas en la mayoría de pruebas, entregas y también en el proceso para el informe de estas, el cual no se logró realizar del todo.

Histórico de avance

Gráfico N° 16

Avance en el cumplimiento de actividades



Fuente: Equipo de seguimiento

Según se detalla en el gráfico, el desempeño del programa fue el idóneo, exceptuando el periodo entre diciembre y enero donde se visualiza un descenso en el avance real contra el óptimo; esto se relaciona con las situaciones que se presentaron en productos gráficos, las capacitaciones y el sistema descritos anteriormente.

Indicadores

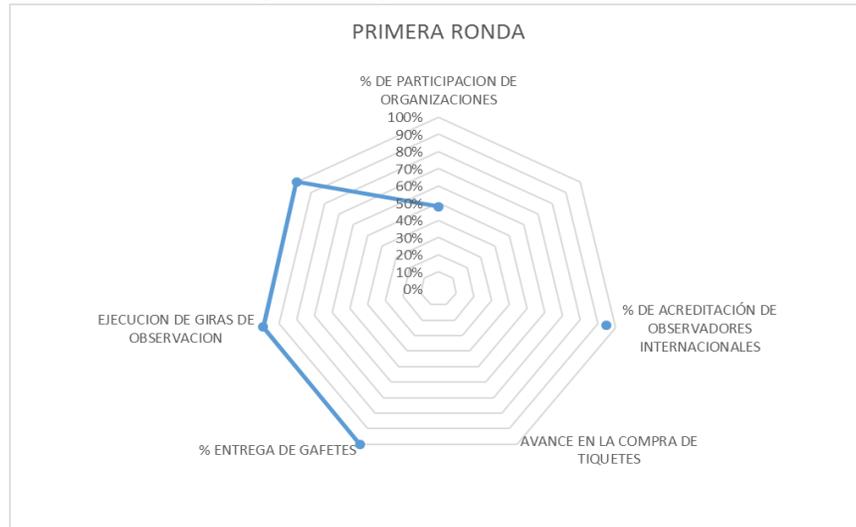
Cuadro N° 30

Indicadores de gestión

		I RONDA	II RONDA	Observaciones
Indicador	Fórmula de calculo	Resultado	Resultado	
Porcentaje de participación de organizaciones	Total de organizaciones confirmadas/total de organizaciones invitadas	48%	39%	Algunos de los países invitados declinaron la invitación por compromisos adquiridos previamente.
Porcentaje de acreditación de observadores internacionales	Total de observadores internacionales acreditados/total de observadores internacionales que solicitaron acreditación	95%	93%	Se rechazaron 5 en la 1era ronda y 3 solicitudes en 2da ronda por incumplimiento de requisitos
Avance en la compra de tiquetes	Total de tiquetes comprados/total de observadores internacionales confirmados	100%	100%	
Porcentaje entrega de gafetes	Total de gafetes entregados/total de gafetes requeridos	99%	95%	No vinieron las dos personas acreditadas de Cuba y abrigadas por CAPEL.
Ejecución de giras de observación	Total de giras realizadas/total de giras planeadas	100%	100%	

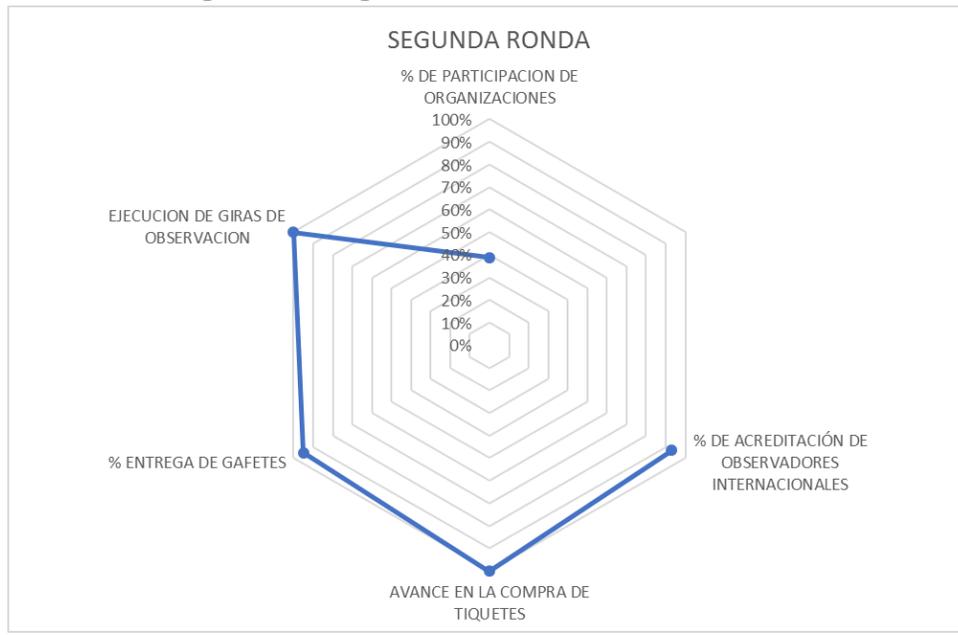
Fuente: Programa de Atención a Observadores Internacionales

Gráfico N° 17
Indicadores de gestión primera ronda



Fuente: Programa de Atención a Observadores Internacionales

Gráfico N° 18
Indicadores de gestión segunda ronda



Fuente: Programa de Atención a Observadores Internacionales



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Datos relevantes

Cuadro N° 31

Datos acreditación de observadores internacionales

Detalle	Cantidad
Total de organizaciones confirmadas	16
Total de observadores internacionales acreditados	99
Total de tiquetes comprados	16
Total de gafetes entregados	98
Total de giras realizadas	5

Fuente: Programa de Atención a Observadores Internacionales

3.7. Autorización de Actividades de los Partidos Políticos en Sitios Públicos.

ENCARGADO	Sergio Donato Calderón
ASISTENTE	Eridasny Johanna Vargas Hernández
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Melissa Núñez Castillo
FECHA DE INICIO	04-Set-2017
OBJETIVO	Coordinar el proceso de autorización de actividades que los partidos políticos lleven a cabo en sitios públicos.

Esta es la tercera ocasión de funcionamiento del PASP en un proceso electoral prolijado por el Cuerpo Nacional de Delegados (la primera fue en 2014).

Es notorio ver cómo la experiencia acumulada ha servido para enfrentar con mayor solvencia y capacidad el reto que supone darle pronta y efectiva respuesta a las solicitudes formuladas por las agrupaciones partidarias para la obtención de los permisos respectivos de realizar actividades proselitistas en sitios públicos.

Factores de éxito:

Cuadro N° 32 **Factor e impacto**

Factor de éxito	Impacto
Conformación del equipo de trabajo.	Ayudó en el desempeño para que la emisión de resoluciones se hiciera dentro del plazo reglamentario.
Manejo de información y comunicación con otras instituciones de gobierno (Fuerza Pública, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja Costarricense, Municipalidades).	Mejóro en gran escala los tiempos de respuesta a la hora de resolver solicitudes.
Experiencia acumulada del recurso humano.	Respecto a procesos anteriores, se mejoró el manejo de la normativa jurídica.
Las mejoras en el formulario de solicitudes web.	Minimizó los márgenes de error por parte del usuario.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

Ingreso de solicitudes enviadas por correo electrónico y firmadas digitalmente.

Facilitó a los partidos políticos la tramitología como tal, no solo en los tiempos de gestión sino también en gastos (ahorro en costos de tiempo, traslado y presentación, así como en autenticaciones y timbres). Eso también impactó favorablemente al PASP porque no hubo que hacer tantas resoluciones de prevención en ese sentido.

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos

Innovaciones

Cuadro N° 33 Innovaciones

Innovaciones	Impacto
<p>Se llevaron a cabo capacitaciones presenciales y personalizadas dadas a los partidos políticos tres meses antes de dar inicio el Programa Electoral.</p> <p>De 17 partidos a escala nacional convocados a las capacitaciones asistieron ocho.</p> <p>De 11 partidos a escala provincial convocados, no asistió ninguno.</p> <p>Finalmente, se deja constancia de que únicamente 3 partidos de escala provincial gestionaron ante el PASP Actividades en Sitios Públicos.</p>	<p>Conocimiento que los partidos políticos adquirieron en la capacitación y que sin lugar a dudas ayudó a la hora de solicitar permiso para realizar actividades proselitistas en sitios públicos. Esto se manifestó en un incremento de 2,20 puntos porcentuales en la cantidad de gestiones aprobadas, respecto del mismo rubro en el Proceso Electoral 2014.</p>
<p>La incorporación de imágenes en muchas de las resoluciones de denegatoria emitidas por el Programa Electoral.</p>	<p>Visualización y fundamentación adecuada en las decisiones que se estaban tomando, con el fin de que el partido interesado entendiera que no había ni arbitrariedades, ni subjetividades detrás de las decisiones tomadas.</p>

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 34

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	✓ 100%	⚠ 105%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 105%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%

Fuente: Equipo de Seguimiento

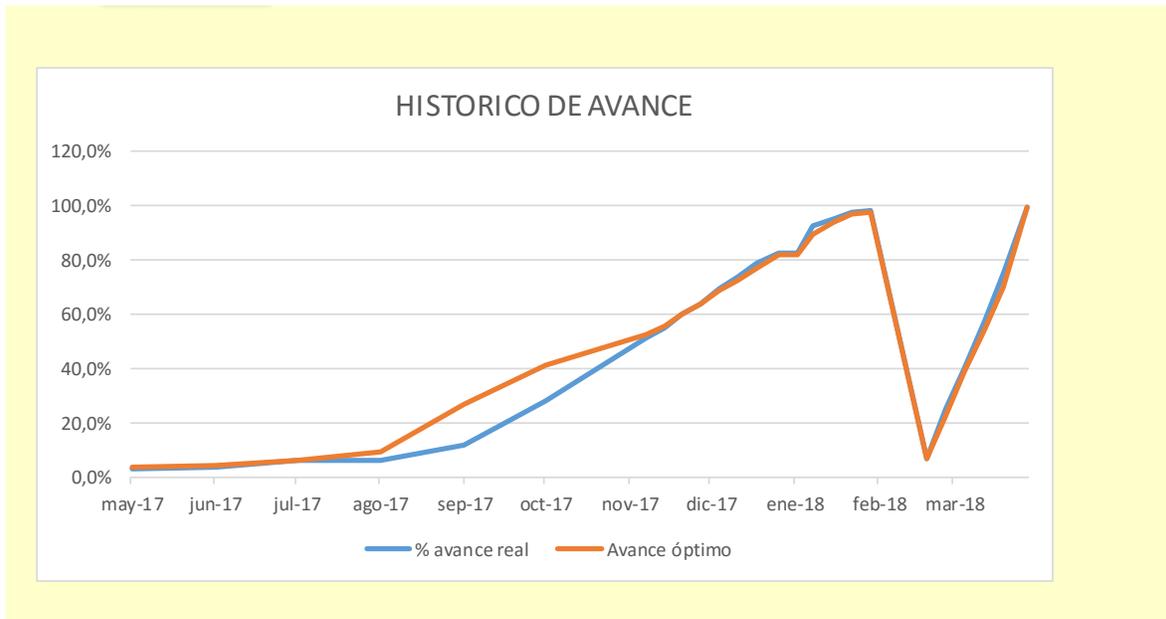
El programa avanzó conforme lo establecido, cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta y lo planteado en sus planes de gestión.

Con respecto a los productos gráficos, se observa una ejecución superior al 100%, esto es producto de la entrega de 75 unidades adicionales a las solicitadas del folleto o desplegable con instrucciones generales del programa y del Cuerpo Nacional de Delegados.

Histórico de avance

Gráfico N° 19

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento

Aunque el programa avanzó conforme lo establecido, cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta y lo estipulado en sus planes de gestión, durante los meses de agosto, setiembre y parte de octubre, la recepción de solicitudes para realizar actividades en sitios públicos fue muy inferior a la esperada, esto aunado al hecho de que al programa no se había integrado la totalidad del personal de apoyo solicitado, genera lo que en el gráfico se ve como la curva de lo esperado versus con lo ejecutado.

Ya para los meses posteriores se incorpora al programa el resto del personal y se nota el incremento en las solicitudes de los partidos políticos, lo que normaliza el gráfico hasta el final de la primera y segunda ronda.

Indicadores

Cuadro N° 35

Indicadores de gestión primera ronda

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Total de solicitudes recibidas	Total de solicitudes resueltas / total de solicitudes recibidas	100,00%
Total de solicitudes digitadas sistema	Total de resoluciones publicadas en la web / total de resoluciones notificadas	100,00%

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos

Cuadro N° 36

Indicadores de gestión segunda votación

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Total de solicitudes recibidas	Total de solicitudes resueltas / total de solicitudes recibidas	100,00%
Total de solicitudes digitadas sistema	Total de resoluciones publicadas en la web / total de resoluciones notificadas	100,00%

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos

Datos relevantes

Cuadro N° 37

Reporte general según tipo de actividad primera ronda

Partido Político	Caravana	Desfile	Feria Electoral	Mitin	Piquete	Plaza Pública	Totales
ACCESIBILIDAD SIN EXCLUSION	21					4	25
ACCION CIUDADANA	20	35		5	74	3	137
ACTUEMOS YA					12		12
ALIANZA DEMOCRATA CRISTIANA	3			4			7
COMUNAL UNIDO				1	2	1	4
FRENTE AMPLIO		1		10	22	4	37
FUERZAS UNIDAS PARA EL CAMBIO		1				1	2
INTEGRACION NACIONAL	9			1	11	3	24



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Partido Político	Caravana	Desfile	Feria Electoral	Mitin	Piquete	Plaza Pública	Totales
LIBERACION NACIONAL	19	42	1	2	88	1	153
MOVIMIENTO LIBERTARIO		3		2			5
NUEVA GENERACION	5	10	1	8	59		83
REPUBLICANO SOCIAL CRISTIANO	6				79	1	86
UNIDAD SOCIAL CRISTIANA	5	2	1	1	163		172
Totales	88	94	3	34	510	18	747

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos

Cuadro N° 38
Reporte general según resolutorias

Partido Político	Aprobada	Denegada	Desistida	Incompetencia	Rechazada	Totales
ACCESIBILIDAD SIN EXCLUSION		1			24	25
ACCION CIUDADANA	79	26	14	1	17	137
ACTUEMOS YA	2	10				12
ALIANZA DEMOCRATA CRISTIANA	3	1	1		2	7
COMUNAL UNIDO		1			3	4
FRENTE AMPLIO	5	9	6		17	37
FUERZAS UNIDAS PARA EL CAMBIO	1				1	2
INTEGRACION NACIONAL	8	1			15	24
LIBERACION NACIONAL	118	14	20		1	153
MOVIMIENTO LIBERTARIO	1			1	3	5
NUEVA GENERACION	51	14	8		10	83
REPUBLICANO SOCIAL CRISTIANO	51	17	13		5	86
UNIDAD SOCIAL CRISTIANA	90	38	13		31	172
Totales	409	132	75	2	129	747

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos

Cuadro N° 39

Reporte general según tipo de actividad segunda votación

Partidos Políticos	Caravana	Desfile	Mitin	Piquete	Plaza Pública	Totales
ACCION CIUDADANA	38	3	3	111	11	166
RESTAURACION NACIONAL	4					4
Totales	42	3	3	111	11	170

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos

Cuadro N° 40

Reporte general según resolutorias segunda votación

Partidos políticos	Aprobada	Denegada	Desistida	Incompetencia	Rechazada	Totales
ACCION CIUDADANA	115	20	16	1	14	166
RESTAURACION NACIONAL	4					4
Totales	119	20	16	1	14	170

Fuente: Programa de Autorización de los partidos políticos en sitios públicos



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.8. Distribución y recolección de material electoral

ENCARGADO	Nestor Córdoba María		
ASISTENTE	Mauricio Jiménez Marín		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	J. Pablo Leandro A.		
FECHA DE INICIO	1-set-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	31-may-2018
OBJETIVO	Coordinar la distribución y recolección del material electoral hacia y desde las juntas cantonales, según corresponda.		

El programa se desarrolló según lo planificado, en donde hizo un esfuerzo muy importante en la capacitación de sus colaboradores en temas específicos atinentes a los diferentes roles que requieren desarrollar. La incorporación de funcionarios de las diferentes regionales del TSE contribuyó en la disminución de costos en cuanto a viáticos y jornada extraordinaria. Además, el desarrollo de una herramienta informática permitió al usuario visualizar en un mismo plano todos los centros de votación que componen una determinada ruta lo que contribuye con la mejora del trazado o mejoramiento de las rutas.

Factores de éxito:

Cuadro N° 41

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Capacitaciones especializadas por temas.	Aclara dudas, disminuye el riesgo al error y sensibiliza a los funcionarios respecto de la importancia de la labor que se realiza.
Funcionarios enlace entre programas que comparten labores (PDR designó enlaces)	Facilita la compartición de información y el logro de objetivos
Incorporar funcionarios de Sedes Regionales	Disminuye costos y agiliza recorridos (conocimiento de la zona).
Compromiso y ética profesional del equipo de trabajo	Entrega a tiempo de los productos e insumos, llevando a cabo roles de trabajo de más de 12 horas incluso.
Compromiso con la excelencia (mejora continua)	En segunda ronda se optimizaron y mejoraron los controles y mecanismos de seguimiento empleados (en los casos donde se evidenció que habían márgenes plausibles de mejora, ejemplo de ello la optimización de los roles de cantonal San José-Periférica).



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Fuente: Programa de distribución y recolección.

Innovaciones:

Cuadro N° 42 Innovaciones

Innovaciones	Impacto
Desarrollo de una app para verificar rutas	Disminuye la cantidad de tiempo requerido para optimizar rutas, igualmente reduce el tiempo de consultas, pues es más fácil de dar seguimiento a las rutas en un contexto cartográfico que en una tabla o cuadro de control.
Mejora en los equipos y la dotación de recursos para los roles de zonas indígenas y lugares de difícil acceso	Se pudo paliar en parte la disminución de los viáticos que propició el cambio del artículo 19 del Reglamento de Gastos de Viaje de la CGR con las raciones C (meriendas pre-empacadas) y los focos de cabeza.
Incorporar funcionarios de Sedes Regionales	Disminuye costos y agiliza recorridos (conocimiento de la zona).

Fuente: Programa de distribución y recolección.

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 43

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Contrataciones	✓ 100%	! 120%	No aplica	No aplica	117%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Productos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

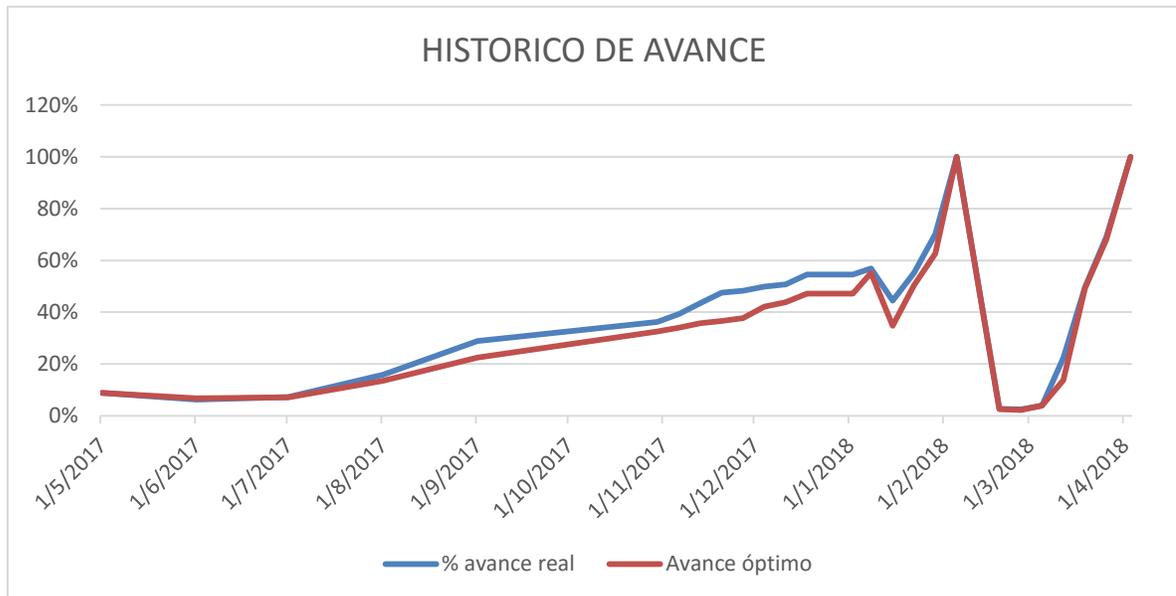
Fuente: equipo de seguimiento DPE.

El programa cumplió con lo planificado en el plan de implementación para ambas rondas, donde las fechas y cantidades establecidas para cada una de las actividades y procesos ejecutados conllevaron a la ejecución del 100 % de las actividades programadas. Sin embargo, cabe destacar que en el rubro de contrataciones el programa se debió contratar la adquisición de una cizalla la cual no estaba contemplada, esto con el fin de prever la apertura de uno de los candados utilizados para el cierre de los cajones de los camiones, en caso de extravío de la llave.

Histórico de avance

Gráfico N° 20

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: equipo de seguimiento DPE

Indicadores

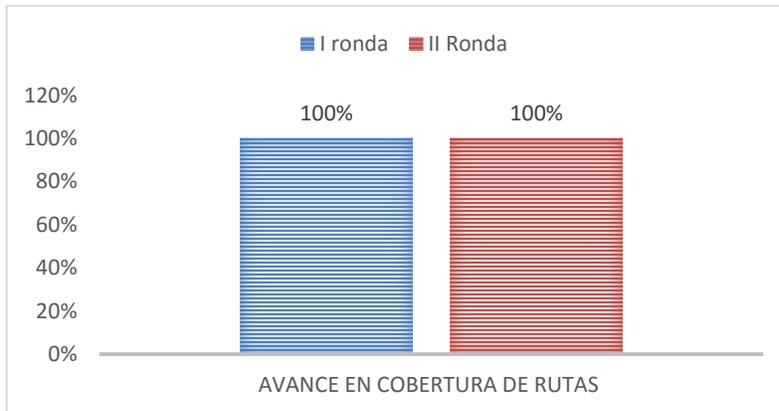
Cuadro N° 44

Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	I ronda	II ronda
Avance en cobertura de rutas	Total de rutas de distribución terminadas a tiempo(art. 158 ce) /total de rutas de distribución	100%	100%

Fuente: Equipo de seguimiento DPE.

Gráfico N°21
Avance en cobertura de rutas



Fuente: equipo de seguimiento DPE.

Datos relevantes

Cuadro N° 45
Cumplimiento de horario en entrega de tulas (Etapa de distribución)

Elección	Total de entregas	Entregas a tiempo (o antes de lo previsto)	Entregas tardías		
			Mayor a 1 hora	Entre 30 Mins y 1 hora	Menor a 30 Mins
I RONDA	89	59	12	5	13
			13%	6%	15%
		66%	34%		
II RONDA	89	65	2	7	15
			2%	8%	17%
		73%	27%		

Fuente: Programa de Distribución y Recolección.

Cuadro N° 46
Medios de transporte utilizados.

Institución	Tipo	I Ronda	II Ronda
TSE	Pick up	10	10
TSE	Microbús	3	3
TSE	Camión	3	3
ICE	Pick up	93	93
ICE	Microbús	7	7
ICE	Camión	2	1
SVA	Helicópteros	2	2
SNG	Lancha	5	5

Fuente: Programa de Distribución y Recolección.

Cuadro N° 47
Total de colaboradores utilizados

Institución	Detalle del personal	I Ronda	II Ronda
TSE	FUNCIONARIOS	164	160
TSE	CHOFERES	15	16
MSP	CUSTODIOS	31	30
SVA	Pilotos y técnicos	19	22
ICE	CHOFERES	101	101

Fuente: Programa de Distribución y Recolección.

Cuadro N° 48

Detalle de llegada de tulas al Edificio Central del TSE (Etapa de Recolección)

RUTA	I RONDA			II RONDA		
	FECHA Y HORA ESTIMADA DE LLEGADA AL TSE	FECHA Y HORA REAL DE LLEGADA AL TSE	Diferencia en horas	FECHA Y HORA ESTIMADA DE LLEGADA AL TSE	FECHA Y HORA REAL DE LLEGADA AL TSE	Diferencia en horas
Alajuela	A PARTIR 24:00 DOMINGO 04/FEB/2018	2:00	2	A PARTIR 24:00 DOMINGO 01/ABR/2018	23:30	-0:30
San Carlos, Zarceró, Naranjo	A PARTIR 12:00 LUNES 05/FEB/2018	14:30	2:30	A PARTIR 12:00 LUNES 02/ABR/2018	14:30	2:30
Cartago	A PARTIR 24:00 DOMINGO 04/FEB/2018	2:00	2	A PARTIR 24:00 DOMINGO 01/ABR/2018	23:30	-0:30
Turrialba	A PARTIR 10:00 LUNES 05/FEB/2018	10:30	0:30	A PARTIR 10:00 LUNES 02/ABR/2018	10:15	0:15
Sarapiquí	A PARTIR 10:00 LUNES 05/FEB/2018	10:30	0:30	A PARTIR 10:00 LUNES 02/ABR/2018	10:30	0:30
Libera, Bagaces, Abangares, Cañas,	A PARTIR 16:30 LUNES 05/FEB/2018	15:00	-1:30	A PARTIR 16:30 LUNES 02/ABR/2018	14:30	-2:00
Nandayure, Hojanca, Nicoya, Santa Cruz, Carrillo	A PARTIR 17:30 LUNES 05/FEB/2018	18:30	1:00	A PARTIR 17:30 LUNES 02/ABR/2018	17:30	0
Puntarenas, San Ramón	A PARTIR 14:00 LUNES 05/FEB/2018	11:30	-2:30	A PARTIR 14:00 LUNES 02/ABR/2018	11:45	-2:15
Corredores, Golfito, Osa, Buenos Aires, Pérez Zeledón	A PARTIR 20:00 LUNES 05/FEB/2018	19:30	-0:30	A PARTIR 20:00 LUNES 02/ABR/2018	18:30	-1:30



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

RUTA	I RONDA			II RONDA		
	FECHA Y HORA ESTIMADA DE LLEGADA AL TSE	FECHA Y HORA REAL DE LLEGADA AL TSE	Diferencia en horas	FECHA Y HORA ESTIMADA DE LLEGADA AL TSE	FECHA Y HORA REAL DE LLEGADA AL TSE	Diferencia en horas
Quepos, Parrita, Garabito, Orotina, Atenas	A PARTIR 15:00 LUNES 05/FEB/2018	15:30	-0:30	A PARTIR 15:00 LUNES 02/ABR/2018	14:30	-0:30
Limón, Siquirres, Guácipo, Pococí	A PARTIR 15:30 LUNES 05/FEB/2018	15:00	-0:30	A PARTIR 15:30 LUNES 02/ABR/2018	14:30	-1:00
Heredia	A PARTIR 24:00 DOMINGO 04/FEB/2018	1:00	1	A PARTIR 24:00 DOMINGO 01/ABR/2018	0:30	0:30
Los Chiles, Upala, Guatuso	A PARTIR 15:30 LUNES 05/FEB/2018	16:30	1	A PARTIR 15:30 LUNES 02/ABR/2018	15:00	-0:30
Tarrazú	A PARTIR 23:00 DOMINGO 04/FEB/2018	2:00	3	A PARTIR 23:00 DOMINGO 01/ABR/2018	23:30	0:30
Puriscal	A PARTIR 23:00 DOMINGO 04/FEB/2018	2:00	3	A PARTIR 23:00 DOMINGO 01/ABR/2018	2:00	15
Cóbano, Paquera, Lepanto	A PARTIR 16:30 LUNES 05/FEB/2018	15:00	-1:30	A PARTIR 16:30 LUNES 02/ABR/2018	15:30	-1:00
Oficinas Centrales	A PARTIR 19:30 DOMINGO 04/FEB/2018	22:30	3	A PARTIR 19:30 DOMINGO 01/ABR/2018	21:30	2
Isla del Coco	A PARTIR 09:00 LUNES 09/ABR/2018	11:00	2	A PARTIR 09:00 LUNES 09/ABR/2018	11:00	2
Zona indígena	A PARTIR 14:00 LUNES 05/FEB/2018	17:00	3	A PARTIR 14:00 LUNES 02/ABR/2018	17:00	3
Puntarenas (ISLAS)	A PARTIR 13:30 LUNES 05/FEB/2018	14:00	0:30	A PARTIR 13:30 LUNES 02/ABR/2018	14:00	0:30

Fuente: Programa de Distribución y Recolección.

Cuadro N°49

Beneficios económicos de la participación de funcionarios pertenecientes a Sedes Regionales.

Funcionarios Regionales vs Funcionarios Sede Central (I Ronda)

Período	Municipal 2016	I Ronda 2018	Ahorro I Ronda	Reducción de costos %	Comentarios
<i>Gastos de Viaje</i>	₡1.117.175	₡301.150	-₡816.025	-73%	En la comparativa entre 2016 y primera ronda del 2018 se aprecia un ahorro en gastos de viaje del 73 %, mientras que en jornada extraordinaria el ahorro fue del 33 %. Para este análisis se compararon 39 rutas de ambos períodos.
<i>Jornada extraordinaria</i>	472	318	-154	-33%	

Funcionarios Regionales vs Funcionarios Sede Central (II Ronda)

Período	Municipal 2016	II Ronda 2018	Ahorro II Ronda	Porcentaje ahorro %	Comentarios
<i>Gastos de Viaje</i>	₡1.117.175	₡331.150	-₡786.025	-70%	En la comparativa entre 2016 y segunda ronda del 2018 se aprecia un ahorro en gastos de viaje del 70 %, mientras que en jornada extraordinaria el ahorro fue del 49 %. Para este análisis se compararon 39 rutas de ambos períodos.
<i>Jornada extraordinaria</i>	472	242	-230	-49%	

Fuente: Programa de Distribución y Recolección.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.9. Emisión de Padrón Registro

ENCARGADO	Carlos Arguedas Rojas		
ASISTENTE	Eugenia Calderón Calderón		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Juan Pablo Quirós Loaiza		
FECHA DE INICIO	02-Ene-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	04-Feb-2018
OBJETIVO	Elaborar el padrón electoral que será utilizado el día de las elecciones en las Juntas Receptoras de Votos.		

Para este proceso el programa realizó algunos ajustes al diseño del padrón que les facilitaron su uso a los integrantes de JRV o Auxiliares Electorales encargados del funcionamiento de estas.

Factores de éxito

Cuadro N° 50

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
La empresa contratada para la impresión del Padrón y las listas, diseñó y agregó en las listas de electores Plotters una marca como guía para el dobles de las mismas.	Minimizó tiempo a la hora de doblarlas, lo que hizo más eficiente y eficaz este proceso.
El personal asignado para este proceso se mantuvo durante todo el tiempo en que se tardó con la impresión y revisión de los padrones en l ronda.	Se contó con personal más capacitado para las diferentes actividades que se realizaron, ya que no se tuvo que estar capacitando a nuevos funcionarios.

Fuente: Programa de Emisión de Padrón Registro.

Innovaciones

Cuadro N° 51

Innovaciones

Innovación	Impacto
Se implementó un sistema para el control durante el proceso de revisión de los Padrones Registro, permitiendo ubicar padrones en menor tiempo, llevar control de los tiempos en las revisiones de los mismos, cantidades estudiadas por estudiante.	Ubicar padrones más rápidamente y medir tiempos de las revisiones de cada padrón.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Innovación	Impacto
<p>Para este proceso se utilizaron lectores de códigos de barras, accediendo a mayor velocidad y exactitud para determinar si algún padrón hacía falta o estaba en reparación o estaba en mesa de revisión.</p>	<p>Verificar el estado en el que se encontraba el padrón (faltante, reparación o en mesa).</p>

Fuente: Programa de Emisión de Padrón Registro.

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 52

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Convenios	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Insumos	✗ 67%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	92%
Mat. y sumin.	✗ 71%	! 104%	✗ 11%	✗ 65%	63%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Productos	✗ 82%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	96%
Prod. gráficos	✓ 100%	! 109%	✓ 100%	✓ 100%	102%
Recomendaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
R. Humano	✗ 67%	✗ 95%	✗ 75%	! 135%	93%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%

Fuente: Programa de Emisión de Padrón Registro.

Insumos: se debe dar una mejor coordinación en las fechas de entrega de los diferentes productos a cada programa para evitar inconvenientes en la logística del proceso.

Materiales y suministros: se debe hacer un ajuste en las fechas en que se solicita los materiales al Departamento.

Productos: se solicitó con mucha antelación el junteo preliminar acorde a lo planificado por el programa.

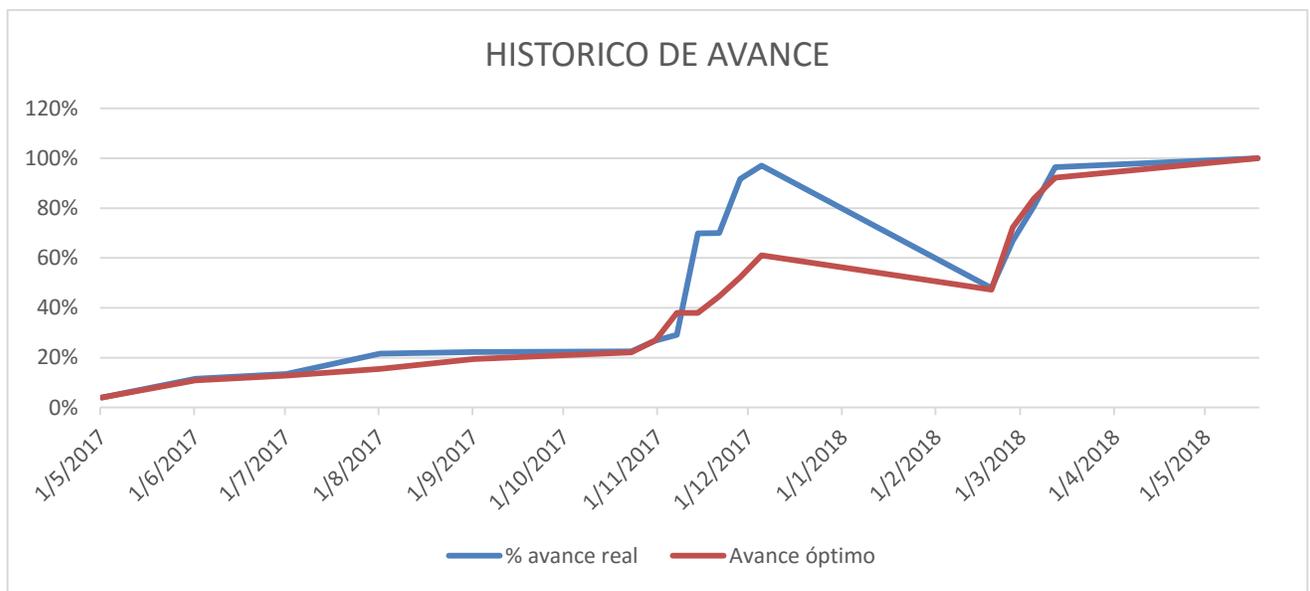
Recurso humano: quedo sin nombrar una plaza de asistente electoral al programa durante todo el proceso.

Productos gráficos: El porcentaje supera el 100 % debido a que se recibieron 267 portadas del padrón provisional adicional a las 3.000 unidades planificadas.

Histórico de avance

Gráfico N° 22

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Programa Voto Costarricense en el Extranjero.

El programa inició sus labores en el mes de mayo con la preparación e impresión de las listas provisionales de electores que deben estar a disposición de la ciudadanía en el mes de agosto, de una forma paralela el programa continuó su preparación para la impresión del Padrón Registro, la cual inicio en el mes de noviembre y parte de diciembre como se aprecia en el gráfico superior son los meses con mayores cargas de trabajo, ya para el mes de enero se hace entrega del producto final al programa de Empaque, por lo que el programa entra en una pausa en lo que se refiere a la impresión del padrón ,pero se queda atento por cualquier eventualidad que se deba cubrir el día E.

Posteriormente de saber los resultados del pasado 4 de febrero, el programa continuó su preparación para la impresión del padrón de la segunda ronda que tenía que estar listo en la segunda semana de marzo, de ahí que se nota el incremento en el gráfico para ese mes. Además, se puede determinar que el comportamiento del historial del gráfico siempre es de forma ascendente, a excepción de los meses de enero y febrero que se entra en el rol normal del programa a la espera de que se dé la orden para iniciar la impresión del padrón para la segunda ronda, lo que vino a reflejar un repunte para el mes de marzo por la producción del mismo.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

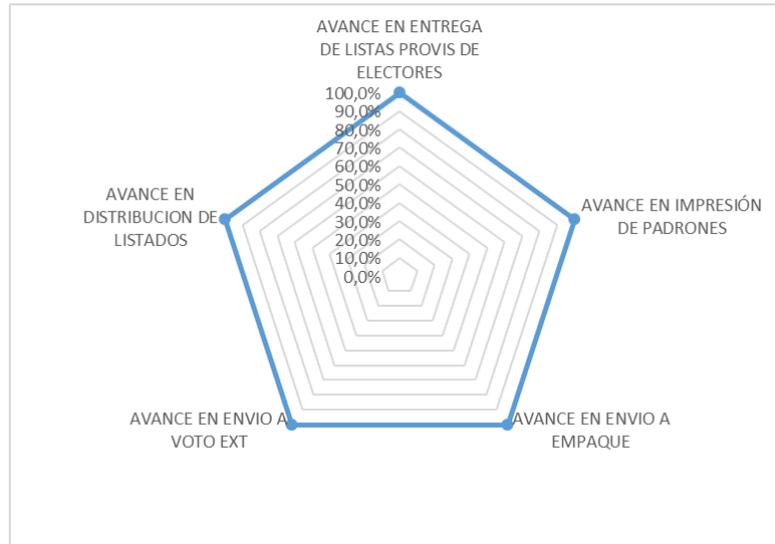
Indicadores

Cuadro N° 53 Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Avance en entrega de listas provisionales de electores	Total de listas provisionales de electores entregadas /total de listas provisional de electores requeridas	100%
Avance en impresión de padrones	Total de padrones impresos /total de padrones	100%
Avance en envío a empaque	Total de padrones enviados a empaque/total de padrones a enviar a empaque	100%
Avance en envío a voto extranjero	Total de padrones enviados a voto extranjero/total de padrones a enviar a voto extranjero	100%
Avance en distribución de listados	Total de listados enviados a distribución /total de listados impresos	100%

Fuente: Programa de Emisión de Padrón Registro.

Gráfico N° 23
Indicadores de gestión



Fuente: Equipo de seguimiento.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.10. Empaque de material electoral

ENCARGADO	Gerardo Arroyo Víquez		
ASISTENTE	Juan Gómez Pérez, Alejandro Granados Vargas		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	José Pablo Leandro Arrieta		
FECHA DE INICIO	1-Oct-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	31-May-2018
OBJETIVO	Realizar el empaque de material electoral que será enviado a las JRV por todo el país.		

El programa de empaque se desarrolló de manera muy eficiente, en donde se disminuyó el tiempo de empaque debido principalmente al pre empaque de los materiales genéricos en las cajas y el uso de tags nuevos (tulas y padrones). También cabe destacar la disminución en los faltantes de materiales que van dentro de las tulas una vez hecha la revisión por los miembros de mesa.

Factores de éxito:

Cuadro N° 54

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Contar con los 4 encargados de turno durante prácticamente toda la jornada laboral del empaque.	Permite mantener mayor control en la línea de empaque por parte de los encargados del turno que corresponde, mientras que los que se encuentran fuera de turno colaboran en la preparación del material que ingresará a la línea de empaque, permitiendo mayor concentración en las labores y control con las labores encomendadas.
Ejecutar un pre empaque de las cajas de materiales con el material genérico.	Se disminuye la cantidad de estaciones en la línea de empaque de material y se traduce en un mayor control de calidad de las tulas empacadas. Además puede ser catalogado como una práctica previa para el trabajo a realizar.
Contar con un espacio adicional en la bodega para realizar el empaque	Permite mayor seguridad para el material electoral así como poder revisar el material de previo a ingresar a la línea de empaque
Contar con tags nuevos para las tulas y los padrones electorales	Usualmente el sistema de RFID había tenido problemas en la lectura de los tags, para esta

Factor de éxito	Impacto
	ocasión al contar con tags nuevos no existió problema en la lectura de los mismos, disminuyendo los tiempos del empaque del material electoral.
Contar con personal de planta fijo	El personal, posee la experiencia y el conocimiento adecuado de anteriores procesos, lo que permite llevar a cabo las labores atinentes del Programa.
Contar con las herramientas adecuadas	El equipo con que se cuenta en la bodega, llámense carretillas hidráulicas, montacargas, cajas plásticas, tarimas, mobiliario en general, que permiten el traslado y almacenamiento seguro de los materiales.
Tener dos jornadas de trabajo	Esto permitió, un máximo aprovechamiento del tiempo, recursos y personal cumpliéndose el plan diario del empaque.

Fuente: Programa de Empaque de material electoral.

Innovaciones:

Cuadro N° 55

Innovaciones

Innovaciones	Impacto
Implementación de cámaras de seguridad en la línea de empaque de material electoral	Permite verificar que los reportes de faltantes de material electoral sean correctos, además de corregir posibles fallas logísticas en la línea de producción en futuros procesos.
Realizar un pre empaque de material electoral	Permite disminuir la cantidad de estaciones de trabajo, mejora el control de calidad y agiliza el proceso de empaque.
Estación de Control de Calidad en la línea de producción.	Además de los controles aplicados durante todo el proceso, se incluyó una estación de control de calidad, que verificaba la caja de materiales.
Prestar el servicio de transporte a los funcionarios.	Debido al horario establecido de entrada para el turno de la mañana y la salida del turno de la noche, se les facilitó el traslado desde el Tribunal hacia la bodega y viceversa, con el fin de garantizar seguridad y puntualidad de los colaboradores.

Creación de la figura de cuatro supervisores.	Se tuvo un mayor control, mejor distribución de las funciones y apoyo durante todo el proceso.
Empaque en una sola línea de producción.	Desde el año 2014, el empaque se realizaba con dos líneas de producción, para éste proceso, con la implementación del pre empaque, se logró un mayor control, mejores tiempos de empaque, entre otros.
Cajas con materiales electorales para los Asesores.	Permitió la reposición inmediata de los materiales, que por alguna razón, se dañaron en el traslado o entrega, a cada centro de recepción de material, así como evitar el gasto que pueda generar una gira.

Fuente: Programa de Empaque de material electoral.

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 56

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Productos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Recomendaciones	✓ 100%	✗ 86%	No aplica	No aplica	100%
R. Humano	✓ 100%	! 130%	✓ 100%	✓ 100%	130%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%

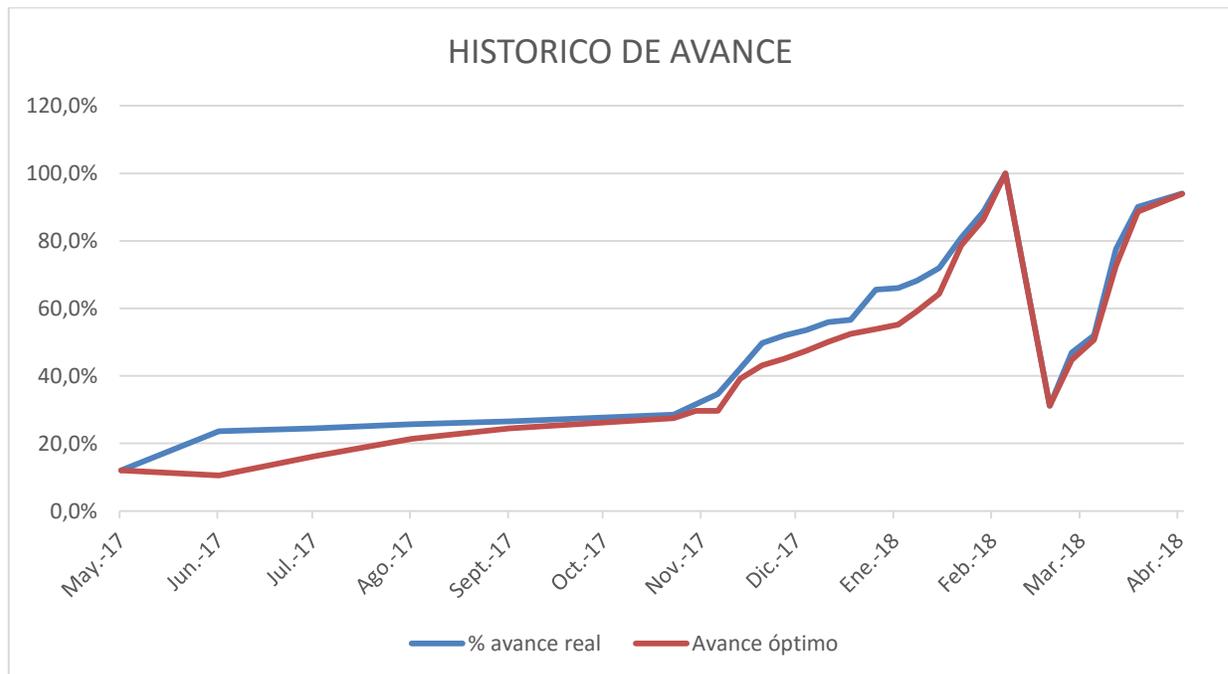
Fuente: Equipo de seguimiento DPE.

El programa cumplió con lo planificado en el plan de implementación para ambas rondas, donde las fechas y cantidades establecidas para cada una de las actividades y procesos ejecutados conllevaron a la ejecución del 100 % de las actividades programadas. Sin embargo, cabe destacar que en el rubro de las recomendaciones que surgieron de la evaluación del proceso 2016 y que debían ser implementadas en la elección que nos ocupa, el programa no pudo ejecutar una de ellas (compra de banda transportadora en forma de “S”) debido a que la DGRE no aprobó el presupuesto, lo anterior, no afectó la logística ni el desempeño del mismo ya que se utilizaron medidas de contingencia planificadas oportunamente. Además, en el rubro del recurso humano, el DPE asignó más funcionarios al programa, lo que ayudó a mejorar los controles establecidos contribuyendo esto a la disminución de materiales faltantes en las tulas.

Histórico de avance

Gráfico N° 24

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: equipo de seguimiento DPE.

El programa de empaque se mantiene activo durante todo el año ya que la revisión, separación y alisto de los materiales es una tarea laboriosa. Entre los meses de noviembre y enero se intensifica las labores siendo los días del empaque (enero) el periodo en donde se culmina la planificación.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Indicadores

Cuadro N° 57

Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	I ronda	II ronda
Promedio de empaque diario	Total de tulas empacadas /total de días hábiles trabajados	1328	1661

Fuente: Programa de Empaque de material electoral.

Datos relevantes

Cuadro N° 58

Detalle de fechas de empaque

Fecha	I ronda		II ronda	
	Pre-empaque	Empaque	Pre-empaque	Empaque
Inicio	19/12/2017	11/01/2018	26/02/2018	08/03/2018
Final	22/12/2017	18/01/2018	28/02/2018	14/03/2018
TOTAL	4 días	6 días	3 días	5 días

Fuente: Programa de Empaque de material electoral.

Cuadro N°59
Cantidad de funcionarios utilizados por proceso

I ronda

Estación	Descripción	Turno #1	Turno #2	Turno central
0	Alisto	3	3	
1	Tulas	2	2	
2	Sobres	5	6	
3	Carteles	2	2	
4	Caja Mat	2	2	
5	control calidad	1	1	
6	Padrón	3	3	
7	Papeletas	5	4	
8	RFID	1	1	
9	Cierre tula	6	6	
10	Carga camión	6	6	
11	Supervisión	2	2	
12	Oficina			2
13	Planta			3
14	Limpieza			2
Total		38	38	7

TOTAL 83

II ronda

Estación	Descripción	Turno #1	Turno #2	Turno central
0	Alisto	3	3	
1	Tulas	2	2	
2	Sobres	5	6	
3	Carteles	2	2	
4	Caja Mat	2	2	
5	control calidad	1	1	
6	Padrón	3	3	
7	Papeletas	4	5	
8	RFID	1	1	
9	Cierre tula	6	6	
10	Carga camión	4	4	
11	Supervisión	2	2	
12	Oficina			2
13	Planta			3
14	Limpieza			2
Total		35	37	7

TOTAL 79

Fuente: Programa de Empaque de material electoral.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N°60
Detalle de tulas empacadas

I RONDA

Empaque proyectado
Enero 2018

Empresa	Ruta	Jun 11	Vie 12	Lun 15	Mar-16	Mie 17	Jun 18
Mudanzas	6	495					
Mudanzas	7	564					
Mudanzas	9		541				
Mudanzas	10		364				
ABC Mud.	2			616			
SOLAVCR	3			552			
ABC Mud.	5				529		
ABC Mud.	8				500		
Mudanzas	1					598	
Mudanzas	4					627	
Mudanzas	11						335
Mudanzas	12						412
TSE	13,1						216
TSE	13,2						193
TOTAL		1059	905	1168	1029	1225	1156

Empaque REAL
Enero 2018

Empresa	Ruta	Jun 11	Vie 12	Lun 15	Mar-16	Mie 17	Jun 18
Mudanzas	6	495					
Mudanzas	7	564					
Mudanzas	9		541				
Mudanzas	10		364				
ABC	2		350				
ABC	2			266			
SOLAVCR	3			552			
ABC	5			529			
ABC	8			250			
ABC	8				250		
TSE	13,1				216		
TSE	13,2				193		
Mudanzas	4				627		
Mudanzas	1				300		
Mudanzas	1					298	
Mudanzas	11					335	
Mudanzas	12					50	
Mudanzas	12						362
TOTAL		1059	1255	1597	1586	683	362

II RONDA

Empaque proyectado
Marzo 2018

Empresa	Ruta	Jun 8	Vie 9	Lun 12	Mar-13	Mie 14
Mudanzas	6	495				
Mudanzas	7	564				
Mudanzas	9	541				
Mudanzas	10		364			
TSE	13		409			
ABC	2		613			
Mudanzas	3			550		
Mudanzas	11			335		
Mudanzas	12			412		
ABC	5				534	
ABC	8				500	
Mudanzas	1				598	
Mudanzas	4					627
TOTAL		1600	1386	1297	1632	627

Empaque REAL
Marzo 2018

Empresa	Ruta	Jun 8	Vie 9	Lun 12	Mar-13	Mie 14
Mudanzas	6	495				
Mudanzas	7	564				
Mudanzas	9	541				
Mudanzas	10		364			
TSE	13		409			
ABC	2		613			
Mudanzas	3			550		
Mudanzas	11			335		
Mudanzas	12			412		
ABC	5			534		
ABC	8				500	
Mudanzas	1				598	
Mudanzas	4				300	327
TOTAL		1600	1386	1831	1398	327

Fuente: Programa de Empaque de material electoral.

3.11. Escrutinio

ENCARGADA	Laura González Acuña		
ASISTENTES	Walter Jiménez González		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Marco Antonio Amador Chacón		
FECHA DE INICIO	02-Ene-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	13-Abr-2018
OBJETIVO	Organizar la logística necesaria para la custodia de la documentación electoral y con ello que las señoras y los señores Magistrados procedan con el escrutinio para cada tipo de elección, según los artículos 197 y 198 del Código Electoral.		

El programa de Escrutinio se desarrolló de una forma eficiente, implementando en el salón de cédulas una bodega temporal de almacenamiento de tulas, a los efectos de tener un plan de contingencia en caso que los ascensores sufrieran algún tipo de desperfecto y la logística se viese impactada de forma negativa. Cada una de sus actividades se cumplió en tiempo y forma de acuerdo a lo planificado.

Factores de éxito

Cuadro N° 61

Factor e impacto

Factor	Impacto
Coordinación con el equipo de Seguridad Electoral.	Se realizó una coordinación previa al día de inicio y se remitieron las consideraciones por medio de un oficio. Se remitieron los listados del personal autorizado y los cambios a ejecutar en el proceso. Fueron anuentes en modificaciones de horarios según la necesidad del programa.
Continuidad de la base del personal en mesa.	Se requiere personal capacitado para las labores en mesa. El personal base capacitó al personal nuevo.
Responsabilidad de selección de los equipos de trabajo.	Cada coordinador tenía la responsabilidad de proponer su equipo de trabajo, cada uno realizó su proceso de selección acorde con sus necesidades y competencias, planteándose un equipo de trabajo compatible entre sí.
Capacitaciones dirigidas.	Cada coordinador tenía la facultad de reunir su equipo de trabajo, y en los casos que se efectuaron dichas reuniones se motivó al



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor	Impacto
	personal adicional a las capacitaciones generales.
Inclusión de un tercer administrador.	Debido a la rapidez del proceso, dos administradores no eran suficientes, incluir un nuevo administrador generó mayor fluidez y permitió la división de tareas. Los datos solicitados para prensa y los controles que deben remitirse a la Secretaría y a Infraestructura requieren mayor consumo de tiempo por parte de un administrador.
Reuniones mensuales.	Las reuniones efectuadas aproximadamente un año antes, generaron mayor compromiso y empoderamiento del equipo de trabajo, además de que el personal tiene conocimiento del proceso electoral de forma general.
Horario extendido.	La media hora adicional resultó de forma efectiva dentro del flujo, puesto que permitió aumentar el ritmo de trabajo.
Espacio físico en bodega de sacos.	El espacio asignado a las labores de estadísticas resultó favorable.
Reclutamiento de conserjes.	En comparación a otros procesos electorales, el equipo de trabajo seleccionado fue muy bueno y permitió una labor más fluida, puesto que el personal se caracterizó por ser responsable y acatar órdenes cuando se les daban.
Dos coordinadores en bodega de sacos.	El apoyo de don Rafael Castillo como coordinador, permitió contar con supervisión dentro de la bodega de sacos durante toda la jornada (pasaban las 12 horas) por lo que siempre se contaba con un responsable de los conserjes.
Colaboración y sinergia entre encargados de equipos de trabajo.	Cada vez que algún compañero requería colaboración, los demás estaban anuentes a ayudarlo y participarle de recomendaciones para mejorar el proceso.
Reducción en jornada extraordinaria de los conserjes.	Los conserjes se retiraban a más tardar a las 6 pm, reduciendo en una hora diaria por persona



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor	Impacto
	la JE.
Uso de los ascensores.	Debido a la nueva bodega de tulas en Cédulas y el espacio dentro del salón asignado, los ascensores se utilizaron en forma más pausada, sin necesidad de presionar su funcionamiento, además se implementó una "palanca" para que no se cerraran y así no se golpearan las puertas.
Espacio físico en bodega de tulas en Cédulas y salón de escrutinio.	Los compañeros conserjes utilizaron menos esfuerzo físico, debido a que no requerían cargar con tanta rapidez los ascensores. En complemento con esa bodega, el programa habilitó el espacio que siempre se utilizaba para el cafetín, dentro del salón para el acomodo de las tulas, previo a la distribución de las mesas, eso incidió en que el proceso se realizara con mayor agilidad.
Área del cafetín fuera del salón	Este cambio descongestionó el flujo en el salón y permitió mayor control en el personal y fiscales.
Pantallas y mesitas suministradas por la Dirección Ejecutiva.	Las pantallas suministradas permitieron acomodarlas en donde se necesitara puesto que contaban con bases con rodines y las mesitas redondas colaboraron para que el personal estuviera más cómodo durante el receso.
Distribución del salón.	Los cambios en el flujo del salón de escrutinio planteados por la DGRE resultaron de forma exitosa puesto que mejoraron el proceso.
Transmisión de la señal de televisión por YOUTUBE.	Mayor transparencia ante consultas de fiscales e interesados.
Cambio de diseño de gafetes.	Los oficiales de seguridad tenían distinción visual para saber quiénes eran parte del personal de trabajo y quienes solo de ingreso temporal.
Instalación eléctrica con menos canaletas.	Las mejoras realizadas por parte de la Sección de Ingeniería y Arquitectura.
Aumento de personal en mesa.	La cantidad adicional de personal (29 personas más el magistrado) permitió una mayor productividad.
Camisetas para conserjes.	Los compañeros conserjes se motivaron por la

Factor	Impacto
	entrega de este material, además se veían uniformados y contaban con distintivos que permitían a los oficiales de seguridad identificar el personal, ya que muchos de ellos eran de primer ingreso y reciente.
Gafetes para personal autorizado	Los gafetes para el personal autorizado al ser de un tamaño mayor eran visualmente identificados por los oficiales de seguridad y el personal de control de ingreso.
Pantalla interna para prensa	La pantalla interna evitó imprimir los reportes para la prensa.

Fuente: Programa de Escrutinio

Innovaciones

Cuadro N° 62 Innovaciones

Factor de éxito	Impacto
Bodega de Tulas en área de Cédulas y Espacio de Tulas dentro del salón.	Los compañeros conserjes utilizaron menos esfuerzo físico, debido a que no requerían cargar con tanta rapidez los ascensores. En complemento con esa bodega, el programa habilitó el espacio que siempre se utilizaba para el cafetín, dentro del salón para el acomodo de las tulas, previo a la distribución de las mesas, eso incidió en que el proceso se realizara con mayor agilidad.
Área de Cafetín fuera del salón.	Este cambio descongestionó el flujo en el salón y permitió mayor control en el personal y fiscales.
Distribución del salón.	Los cambios en el flujo del salón de escrutinio planteados por la DGRE resultaron de forma exitosa puesto que mejoraron el proceso.
Transmisión de la señal de televisión por YOUTUBE.	Mayor transparencia ante consultas de fiscales e interesados.
Cambio de diseño de gafetes.	Los oficiales de seguridad tenían distinción



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	visual para saber quiénes eran parte del personal de trabajo y quienes solo de ingreso temporal.
Instalación eléctrica con menos canaletas.	Las mejoras realizadas por parte de la Sección de Ingeniería y Arquitectura.
Aumento de personal en mesa.	La cantidad adicional de personal (29 personas más el magistrado) permitió una mayor productividad.
Camisetas entregadas a Conserjes	Los compañeros conserjes se motivaron por la entrega de este material, además se veían uniformados y contaban con distintivos que permitían a los oficiales de seguridad identificar el personal, ya que muchos de ellos eran de primer ingreso y reciente.

Fuente: Programa de Escrutinio

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 63

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	✗ 47%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✗ 87%

Fuente: Equipo de Seguimiento-DPE

En la imagen anterior se puede apreciar cada uno de los recursos y/o actividades que el Programa Electoral de Escrutinio contaba en su haber para realizar la logística necesaria para que las señoras y señores Magistrados procedieran con el escrutinio de la elección nacional 2018. Como bien se aprecia, únicamente uno de los rubros que componen esa logística no logro llegar al 100 % de cumplimiento en fecha, el mismo se trata del apartado “Sistemas” y las razones obedecen a que ciertas tareas indicadas en el cronograma del sistema, como por ejemplo: Análisis y desarrollo, Pruebas funcionales, Informe de resultados, Acta de aceptación, ajustes, aplicación de pruebas, informe de resultados y acta de aceptación y entrega final del sistema sufrieron de un leve atraso respecto a la fecha inicial consignada en el cronograma del desarrollo del sistema.

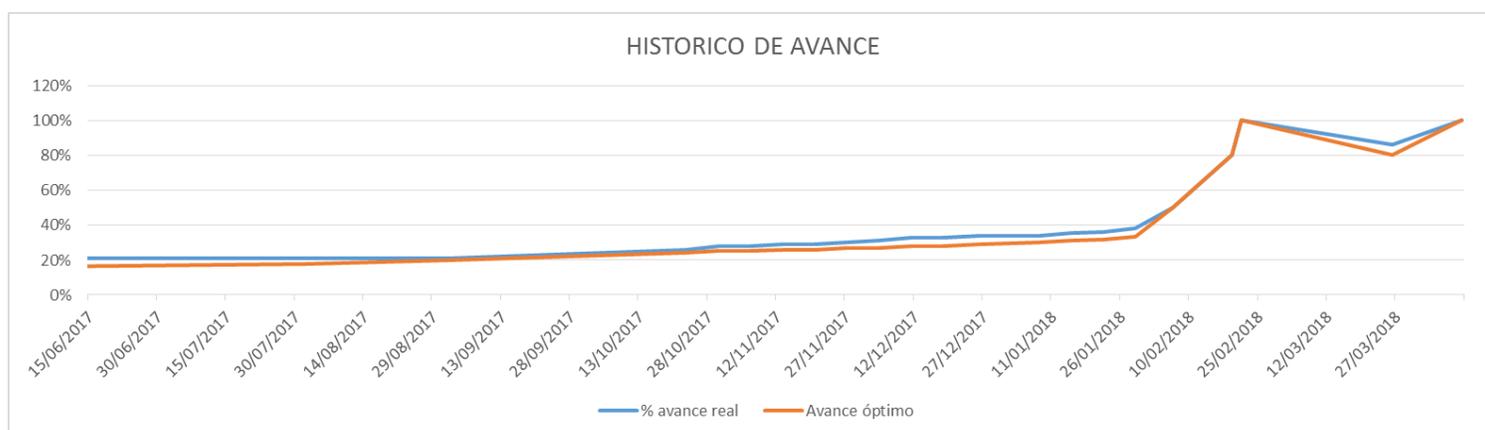
Sin embargo, es importante dejar claro que esos atrasos bajo ninguna circunstancia significaron un impacto negativo para la logística del programa, si en la planificación de los ciclos de prueba y en el

ajuste de nuevas fechas, pero no tuvieron un impacto alto en cuanto a las labores desarrolladas por el programa.

Histórico de avance

Gráfico N° 25

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de Seguimiento

El gráfico anterior representa el histórico del avance en la ejecución de las actividades del Programa Electoral de Escrutinio, teniendo que para la fecha del 21 de febrero el programa alcanzó en cuanto a la primera ronda el punto máximo de sus funciones, posteriormente con ocasión de la segunda votación baja levemente a un 86 % y alcanzando nuevamente el 100 % de sus labores cumplidas para el día 10 de abril del año en curso.

Indicadores

Cuadro N° 64

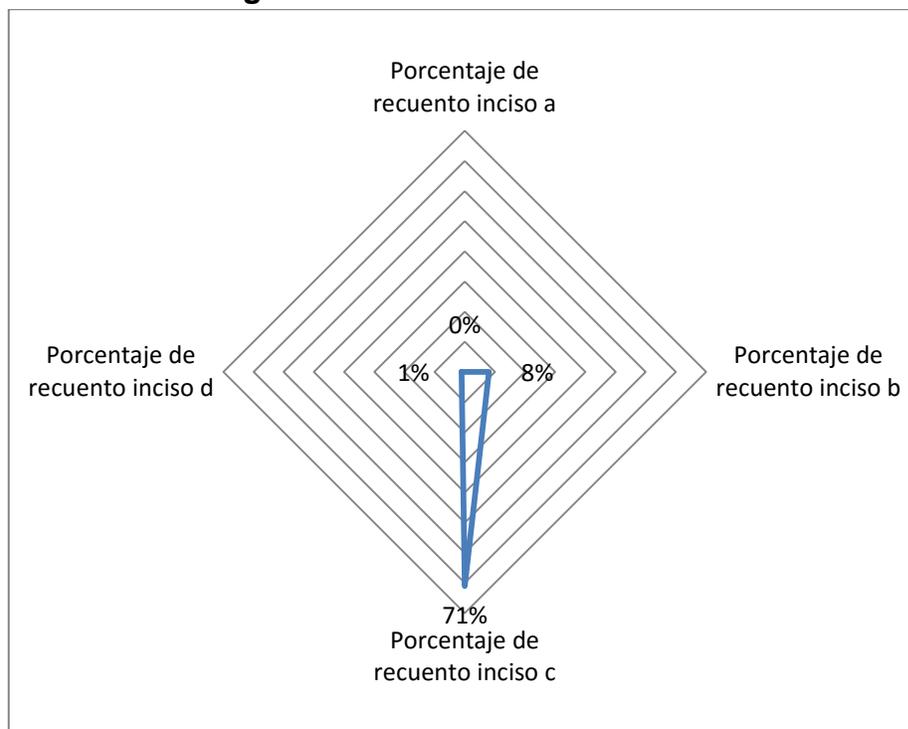
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado	Observaciones
Porcentaje de recuento inciso a	Total de JRV con recuento inciso a / Total de JRV escrutadas *100	0,00%	No hubo razones de recuento con base en este inciso.
Porcentaje de recuento inciso	Total de JRV con	7,62%	Se presentaron

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado	Observaciones
b	recuento inciso b / Total de JRV escrutadas *100		1.002 JRV que fueron sujetas a recuento con base en el inciso b
Porcentaje de recuento inciso c	Total de JRV con recuento inciso c / Total de JRV escrutadas *100	71,39%	Se presentaron 9.391 JRV que fueron sujetas a recuento con base en el inciso c
Porcentaje de recuento inciso d	Total de JRV con recuento inciso d / Total de JRV escrutadas *100	1,45%	Se presentaron 191 JRV que fueron sujetas a recuento con base en el inciso d

Fuente: Programa de Escrutinio

Gráfico N° 26
Indicadores de gestión



Fuente: Equipo de Seguimiento-DPE

Datos relevantes

Cuadro N° 65

Votos válidos: Comparación neta entre los resultados del Escrutinio¹ y la transmisión² elecciones presidenciales, según partido.

PARTIDO	ESCRUTINIO	TRANSMISIÓN	ESCRUTINIO - TRANSMISIÓN	
			ABS	%
VOTOS VÁLIDOS	2.030.739	2.028.391	2.348	0,12
RESTAURACIÓN NACIONAL	506.381	505.213	1.168	0,23
ACCIÓN CIUDADANA	440.511	439.380	1.131	0,26
LIBERACIÓN NACIONAL	378.261	377.683	578	0,15
UNIDAD SOCIAL CRISTIANA	325.465	324.899	566	0,17
INTEGRACIÓN NACIONAL	193.386	193.079	307	0,16
REPUBLICANO SOCIAL CRISTIANO	100.295	100.316	-21	-0,02
MOVIMIENTO LIBERTARIO	20.620	20.621	-1	0,00
FRENTE AMPLIO	15.839	15.937	-98	-0,61
NUEVA GENERACIÓN	15.410	15.415	-5	-0,03
ALIANZA DEMÓCRATA CRISTIANA	11.780	12.034	-254	-2,11
RENOVACIÓN COSTARRICENSE	11.604	11.978	-374	-3,12
ACCESIBILIDAD SIN EXCLUSIÓN	7.110	7.776	-666	-8,56
DE LOS TRABAJADORES	4.077	4.060	17	0,42

1/ Se comparan un total de 6216 (94%) juntas transmitidas y escrutadas, de un total de 6612 juntas.

2/ No contemplan las juntas 5402, 6553 correspondientes a la Isla del Coco y al consulado de Shanghai, Republica Popular China, que fueron transmitidas pero no escrutadas

Fuente: Programa de Escrutinio

Cuadro N° 66

Comparación neta entre los resultados del escrutinio y la transmisión de datos- segunda votación

PARTIDO POLITICO	VOTOS TRANSMISION	VOTOS ESCRUTINIO	DIFERENCIA
SAN JOSE			
ACCION CIUDADANA	463,967	463,967	0
RESTAURACION NACIONAL	280,561	280,561	0
TOTALES:	744,528	744,528	0

Fuente: Programa de Escrutinio

	Departamento de Programas Electorales Evaluación Elecciones Nacionales 2018	F01-v01-DPE-P011
--	--	------------------

Cuadro N° 67

Votación recibida para presidente y vicepresidentes de la república por votos válidos, nulos, blancos y sobrantes según provincia.

PARTIDO	SAN JOSE	ALAJUELA	CARTAGO	HEREDIA	GUANA CASTE	PUNTARENAS	LIMON	CONSULADO
ACCESIBILIDAD SIN EXCLUSION	2.339	1.381	1.061	580	528	655	989	6
ACCION CIUDADANA	177.643	92.385	72.528	64.449	21.089	20.330	16.050	1.655
ALIANZA DEMOCRATA CRISTIANA	2.659	1.313	5.920	682	438	607	1.003	16
DE LOS TRABAJADORES	1.497	888	527	401	255	324	453	6
FRENTE AMPLIO	5.889	3.177	2.097	1.896	942	1.347	1.434	80
INTEGRACION NACIONAL	68.058	37.462	29.839	19.075	15.653	19.462	15.810	243
LIBERACION NACIONAL	135.883	76.848	55.345	41.780	32.937	31.280	26.684	748
MOVIMIENTO LIBERTARIO	7.674	3.847	2.814	2.410	1.346	1.805	1.963	31
NUEVA GENERACION	6.395	3.039	2.361	2.207	691	947	657	32
RENOVACION COSTARRICENSE	4.048	2.058	1.955	1.236	822	954	1.215	21
REPUBLICANO SOCIAL CRISTIANO	34.676	23.023	17.464	8.792	7.266	8.202	6.978	43
RESTAURACION NACIONAL	172.975	113.234	41.211	50.033	35.733	60.096	64.710	512
UNIDAD SOCIAL CRISTIANA	135.880	64.459	41.337	42.705	22.108	23.067	14.041	998
ELECTORES INSCRITOS	1.114.779	630.990	387.905	332.859	240.637	310.662	272.633	31.864
VOTOS VALIDOS	755.616	423.114	274.459	236.246	139.808	169.076	151.987	4.391
VOTOS NULOS	5.643	4.244	3.401	1.780	2.392	2.659	2.818	37
VOTOS EN BLANCO	1.163	889	685	351	630	603	769	3
TOTAL VOTOS RECIBIDOS	762.422	428.247	278.545	238.377	142.830	172.338	155.574	4.431
PAPELETAS SOBRANTES	352.398	203.225	109.394	94.479	97.809	138.342	117.067	27.438
TOTAL GENERAL	1.114.820	631.472	387.939	332.856	240.639	310.680	272.641	31.869

Fuente: Programa de Escrutinio

Cuadro N° 68

Juntas escrutadas por sesión-Presidente primera ronda

Presidente 1 ronda	
Sesión 1	173
Sesión 2	292
Sesión 3	448
Sesión 4	356
Sesión 5	527
Sesión 6	559
Sesión 7	659
Sesión 8	568
Sesión 9	719
Sesión 10	797
Sesión 11	873
Sesión 12	626
Sesión 24	15
Total	6.612

Fuente: Programa de Escrutinio

Cuadro N° 69

Juntas escrutadas por sesión-Diputados primera ronda

Diputado 1 ronda	
Sesión 13	374
Sesión 14	540
Sesión 15	430
Sesión 16	605
Sesión 17	611
Sesión 18	835
Sesión 19	699
Sesión 20	841
Sesión 21	829
Sesión 22	644
Sesión 23	114
Total	6.542

Fuente: Programa de Escrutinio

Cuadro N° 70

Juntas escrutadas por sesión-Presidente segunda votación

Presidente 2 ronda	
Sesión 1	571
Sesión 2	884
Sesión 3	1170
Sesión 4	833
Sesión 5	1246
Sesión 6	1075
Sesión 7	762
Sesión 8	71
Total	6.612

Fuente: Programa de Escrutinio

	Departamento de Programas Electorales Evaluación Elecciones Nacionales 2018	F01-v01-DPE-P011
---	--	------------------

3.12. Impresión de papeletas

ENCARGADA	MARIANELA QUIRÓS ARIAS		
ASISTENTE	Juan Gómez Pérez		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	J. Pablo Leandro Arrieta		
FECHA DE INICIO	10-nov-2017	Fecha de finalización	7-mar-2018
OBJETIVO	Organizar el proceso de impresión de papeletas y sus respectivas muestras para las elecciones, ordenándolas, para su empaque, de acuerdo al número de electores inscrito en cada junta receptora de votos, según disponga el TSE.		

La impresión de las papeletas se desarrolló sin ningún contratiempo en donde cabe destacar el trabajo en equipo y compromiso de los colaboradores para que las papeletas fueran confeccionadas bajo las especificaciones solicitadas y entregadas a tiempo. El uso de carpetas compartidas para el traslado de la información entre los programas PIC, PPUB y PIP contribuyó a mejorar la logística de información, así como el uso de canales electrónicos seguros entre el TSE y la imprenta contratada.

Factores de éxito

Cuadro N° 71

Factor e impacto

Factor	Impacto
Calidad del equipo humano del programa.	Favoreció el éxito en el proceso; los compañeros hicieron grandes esfuerzos debido a los horarios y las condiciones en las que se desempeñaban las funciones. Por ejemplo: En una de las áreas se trabajaba permanentemente con aire acondicionado lo cual trajo como consecuencia que muchos de los compañeros se enfermaran.
Excelente relación entre todos los colaboradores.	El equipo completo supo relacionarse de muy buena manera lo cual propició el trabajo en equipo, además de la buena comunicación entre todos los integrantes del equipo.
Experiencia de la mayoría del equipo de trabajo.	La experiencia en procesos previos de impresión de la mayoría de los compañeros, fue un punto muy importante pues ya tenían conocimiento de los distintos procesos a



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor	Impacto
	realizar, facilitando con ello el periodo de asimilar las funciones que a cada uno le correspondían.
Excelente relación con los programas de Transportes, Seguridad, Empaque y Publicidad.	No se presentaron situaciones que ameritaran la intervención de la jefatura del DPE sino que durante todo el proceso, la relación con los programas citados fue muy cordial. El impacto se evidencia en la cordial relación con los oficiales de seguridad; en el traslado de papeletas al programa de empaque no hubo situaciones extraordinarias y con el programa de Publicidad, gracias a la buena relación, se contó con la presencia del diseñador gráfico en el momento en que se solicitó. Siempre se mantuvo una comunicación directa y transparente con estos programas electorales.
Cordial relación con el equipo de trabajo de la imprenta.	La buena relación con el equipo de trabajo de la imprenta propició que tal y como se había contratado, ellos estuvieran a nuestro servicio. Durante el proceso y las diferentes situaciones presentadas, se logró acuerdo con ellos de manera que los resultados fueron satisfactorios. Se evidencia una buena relación con el proveedor.
Haber contado con la información del programa de Inscripción de Candidaturas con antelación; esto permitió iniciar el proceso de impresión con buen tiempo.	El impacto en este punto fue sin duda alguna, el tiempo amplio que se tuvo para imprimir las casi 7 millones de papeletas.
Capacidad del equipo humano del TSE para trabajar bajo presión.	Durante la producción de las papeletas de la segunda votación, el ritmo de trabajo fue muy acelerado y gracias al manejo del equipo humano, se logró concluir con el proceso en semana y media.
Haber trasladado los diseños de los carteles con los nombres de candidatos a Diputados a través de un canal VPN.	Se obtuvo el ahorro en tiempo y en combustible.
La utilización de cajas plásticas para el empaque de papeletas; esto porque caben más JRV por caja, disminuyendo con ello la cantidad de cajas a utilizar	Se optimizó el espacio en cada una de las tarimas de papeletas; esto en el sentido de que en cada tarima de cajas plásticas, iban más papeletas que en una tarima con cajas de cartón, reduciendo por ende los traslados desde la imprenta hasta la bodega de las



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor	Impacto
Contar con el camión del Poder Judicial	Brisas. En cada traslado se podían enviar hasta 10 tarimas con papeletas (alrededor de 550 mil papeletas); el espacio del camión sin duda es un factor muy importante pues disminuyó la cantidad de traslados y con ello los dispositivos de seguridad requeridos con respecto a los traslados que se hubieran tenido que hacer en los camiones de Proveeduría.
Compromiso y experiencia del asistente del programa	Sin duda alguna, la experiencia y la mística del funcionario Juan Gómez fue un elemento vital en este proceso. Al ser un trabajo de 24 h, Juan asumió la labor de supervisión durante los turnos de noche, garantizando una labor cargada de responsabilidad y excelencia, además de su buen trato para con los demás compañeros.
Manejo satisfactorio del Proceso en general por parte del equipo de Impresión de papeletas.	Esto permitió una adecuada y efectiva participación de los compañeros del programa en cada una de las etapas del proceso.

Fuente Programa de Impresión de papeletas.

Innovaciones

Cuadro N° 72

Innovaciones

Innovación	Impacto
Utilizar el grapado para unir los bloques de papeletas.	Permitió asegurar las papeletas de manera que ninguna se desprendiera del bloque.
Uso de carpetas compartidas para colocar la información definitiva desde el PIC así como el traslado de diseños a través de un canal VPN, desde carpetas compartidas.	Brindó celeridad en el proceso para contar con el diseño de los artes en la imprenta; ahorro de tiempo y recursos al no tener que trasladar diseños en vehículo con custodia.
Uso de portátiles en II ronda para registrar cada uno de los procesos llevados a cabo; por ejemplo: la revisión de papeletas, el grapado, el corte en 45° y el empaque.	Facilitó la generación de los reportes diarios del avance en la impresión.
Implementación del rol de supervisor en cada equipo de trabajo.	El haber definido dos supervisores en cada equipo de trabajo, fue importante

principalmente en cuanto al control de la reposición de papeletas.

Fuente Programa de Impresión de papeletas.

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 73

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Contrataciones	✓ 100%	! 167%	✓ 100%	✓ 100%	117%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	! 107%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✗ 98%	99%
Productos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
R. Humano	✓ 100%	! 150%	✓ 100%	! 115%	116%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente Equipo de seguimiento, DPE

A nivel general, el programa cumplió con lo solicitado en el plan de implementación. En el cuadro se denota que en los rubros de recursos humanos, materiales y suministros y, mobiliario y equipo existe diferencia versus lo planificado. Para el caso del recurso humano la diferencia se debe al uso de 11 personas extra (50% de más) en primera ronda pasando de 22 personas planificadas a un total de 33 personas. Para la segunda ronda se necesitaron 6 personas extra (18%) sobre las utilizadas en primera ronda, ascendiendo a 38 personas en total. Este incremento de funcionarios se debe a la incorporación de supervisores por cada uno de los turnos de trabajo, además de reforzar las operaciones de reposición de papeletas con defectos y el grapado de las papeletas. Otra de las diferencias versus lo planificado fue en el rubro de materiales y suministros en donde se utilizaron borradores para lápices con el fin de eliminar o disminuir puntos en las papeletas

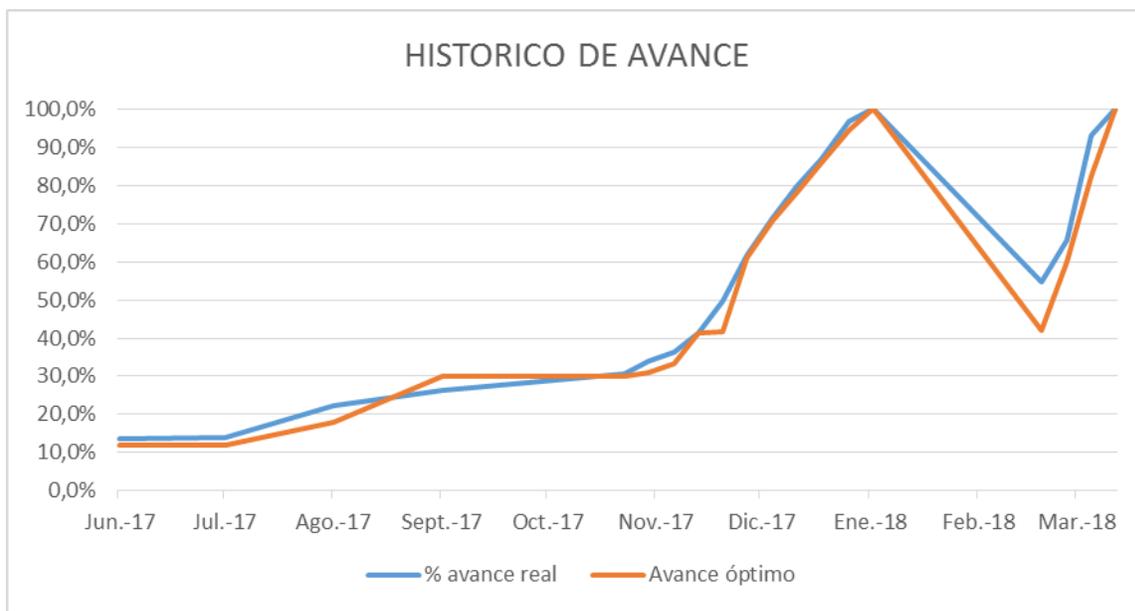
(defectos), lo que ayudó a reducir la reimpresión de la misma evitando consigo un uso mayor de tiempo para con esta operación.

Por último y dada una recomendación por parte de la oficina de salud ocupacional del TSE, se requirió la compra de punteras de seguridad para los zapatos de los funcionarios, con el fin de evitar algún accidente.

Histórico de avance

Gráfico N°27

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: equipo de seguimiento DPE.

El programa tiene su cumbre de trabajo en los meses de diciembre-17 y principios de marzo-18 (para la primera y segunda ronda respectivamente), debido a que en esos periodos se realiza la impresión de las papeletas.

Indicadores

Cuadro N° 74

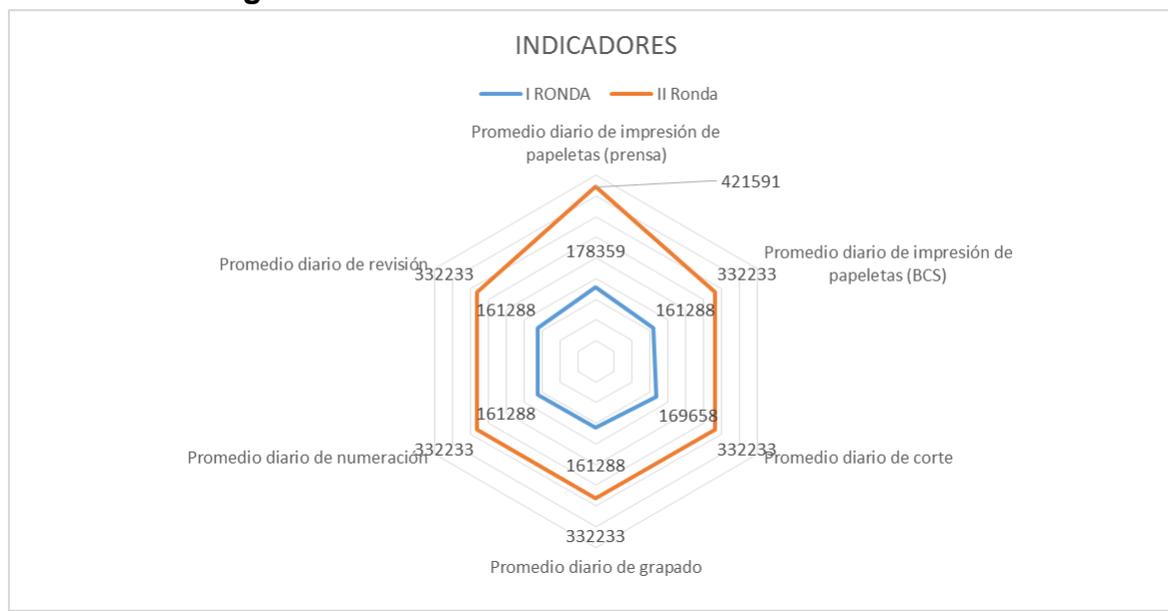
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	I ronda	II ronda
Promedio diario de impresión de papeletas (prensa)	Total de papeletas impresas / total de días hábiles laborados	178.358,82	421.591,1
Promedio diario de impresión de papeletas (BCS)	Total de papeletas impresas / total de días hábiles laborados	161.287,7	332.232,9
Promedio diario de corte	Total de papeletas cortadas / total de días hábiles laborados	169.658,4	332.232,9
Promedio diario de grapado	Total de papeletas grapadas / total de días hábiles laborados	161.287,7	332.232,9
Promedio diario de numeración	Total de papeletas numeradas / total de días hábiles laborados	161.287,7	332.232,9

Fuente Programa de Impresión de papeletas.

Gráfico N° 28

Indicadores de gestión



Fuente Programa de Impresión de papeletas.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Datos relevantes

Cuadro N° 75

Fecha de inicio y fin de la impresión para cada ronda y para cada proceso.

<p>I Ronda: Se inició en Prensa el 10 de noviembre. En BCS se inició el 13 de noviembre. Todo el proceso finalizó el 27 de diciembre de 2017. Total de días: 33 días Total de funcionarios: 34</p> <p>II Ronda: Se inició en Prensa el 23 de febrero. En BCS se inició el 26 de febrero. Todo el proceso finalizó el 7 de marzo de 2018. Total de funcionarios: 39 Total de días: 11 días</p>

Fuente: Programa de Impresión de Papeletas.

Tabla N° 3

Cantidades de traslados de papeletas (Imprenta – Brisas)

I RONDA	II RONDA
14	3

Fuente: Programa de Impresión de Papeletas.

Cuadro N° 76

Descripción de procesos

Proceso: Impresión en prensa	Proceso: Impresión variable, corte, revisión y grapado	Proceso: Empaque de papeletas
Constituyó la primera etapa del proceso de impresión de las papeletas; se combinó con la labor de quemado de planchas y en primera ronda contó con 2 colaboradores por turno. En segunda ronda, por	Una vez impresas las papeletas en rollos, estos se pasaban al área de BCS (Business Communication Solutions) donde se imprimía la numeración, se cortaban, se revisaban y se unían los	Proceso final en el cual se empacaban las papeletas según el orden previamente establecido. En primera ronda, un funcionario por turno estuvo a cargo de esta labor en conjunto con el

Proceso: Impresión en prensa	Proceso: Impresión variable, corte, revisión y grapado	Proceso: Empaque de papeletas
<p>ser únicamente un tipo de papeleta, se asignó a 1 colaborador por turno.</p>	<p>bloques con grapas. En primera ronda se contó con 5 colaboradores por turno (4 en revisión de la papeleta y 1 en revisión de grapa), además de dos compañeros por turno también, quienes fungieron como supervisores de cada uno de los equipos de trabajo. En segunda ronda, se trabajó igualmente con dos supervisores, 4 compañeros en revisión de papeletas y 1 en revisión de grapa. Adicionalmente, se contó con 2 colaboradores por turno, quienes revisaban las JRV a las que se les había repuesto papeletas; esto con el fin de verificar su correcta ubicación dentro del bloque.</p>	<p>colaborador de la imprenta, mientras que en segunda ronda, fueron 2 funcionarios por turno (uno de revisión, pasó a colaborar en el empaque). Una vez empacadas las papeletas, se procedía a almacenarlas en la bodega cedida por la imprenta para posteriormente trasladarlas a la bodega de empaque de material electoral.</p>

Fuente: Programa de Impresión de Papeletas.

Cuadro N° 77

Cantidades y costos de productos impresos I Ronda

Material contratado	Cantidad	Costo unitario ofertado	Costo
Papeletas Originales Presidente	3 322 329	\$0,0425	\$141 199
Papeletas adicionales Presidente	400	\$0,012	\$4,80
Papeletas muestra Presidente	170 000	\$0,012	\$2 040
Papeletas Originales Diputados	3 290 465	\$0,0425	\$139 844,76



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Papeletas adicionales Diputados	2 800	\$0,012	\$33,60
Papeletas muestra Diputados	170 000	\$0,012	\$2 040
Carteles con nombres candidatos Diputados	6 612*	\$0,125	826,5
Rótulos para cajas y bloques	15 532	\$0,016	248,51
TOTAL			\$286 237

Se imprimieron 10 carteles adicionales por provincia
Fuente: Programa de Impresión de Papeletas.

Cuadro N° 78

Cantidades y costos de productos impresos II Ronda

Material contratado	Cantidad	Costo unitario ofertado	Costo
Papeletas Originales Presidente	3 322 329	\$0.0244	\$81,064.83
Papeletas adicionales Presidente	400	\$0.0076	\$3.04
Papeletas muestra Presidente	49 400	\$0.0076	\$375.44
Rótulos para cajas	406	\$0.016	\$6.50
Rótulos para bloques	6 612	\$0.016	\$105.79
TOTAL			\$81,555.60

Fuente: Programa de Impresión de Papeletas.

	Departamento de Programas Electorales Evaluación Elecciones Nacionales 2018	F01-v01-DPE-P011
---	--	------------------

3.13. Inscripción de candidaturas.

ENCARGADA	Marta Castillo Víquez		
ASISTENTES	Silvia Vargas Nelson, Mario Andrés Rodríguez Araya		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	José Pablo Leandro Arrieta		
FECHA DE INICIO	2-oct-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	29-nov-2017
OBJETIVO	Inscribir las candidaturas presentadas por los partidos políticos que cumplan con los requisitos establecidos por la legislación, previniendo y resolviendo lo necesario en ese sentido		

La inscripción de las candidaturas resultó un proceso muy exitoso gracias a las gestiones previas realizadas por el Departamento de Registro de Partidos Políticos, ya que fueron determinantes para que se disminuyera la duración del PIC, logrando la acreditación de la renovación de estructuras y registro de designaciones de los candidatos con anterioridad, así como el estudio previo de las candidaturas desde que se presentaron los informes de fiscalización de las asambleas, incluyendo las superiores de ratificación de candidatos.

Factores de éxito:

Cuadro N° 79

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Se considera como factor de éxito en la culminación del programa antes de la fecha programada en el plan de gestión, el ingreso con antelación del personal de apoyo para los procesos previos que efectúa el Departamento de Registro de Partidos Políticos,	Se logró finalizar el programa el día 29 de noviembre de 2017, un mes después del cierre del plazo de presentación de formularios. Además se logró la acreditación de la renovación de estructuras y registro de designaciones de los candidatos para las agrupaciones políticas con celeridad.
El proceso de estudio de las solicitudes se efectuó con un plazo muy corto.	Se logró comunicar rápidamente a las agrupaciones políticas las prevenciones, inscripciones o denegatorias, esto ayudo a que los documentos lograran firmeza en un corto tiempo. Se logró un promedio de 3,68 días desde el momento de la presentación del formulario hasta la generación de la primera



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	resolución de cada expediente.
En esta elección se aplicaron por primera vez las reglas de paridad horizontal en los encabezamientos de las nóminas de Diputados, se comunicó con suficiente antelación a las agrupaciones los criterios mediante resolución emitida por la DGRE	Todos los partidos políticos que presentaron candidaturas cumplieron efectivamente con el requisito.
El cambio en la forma y el medio de comunicación para la información de los diseños de papeletas y cartelones.	La comunicación de la información fue efectiva, segura y más expedita (prácticamente inmediata al momento de remisión del correo) que la metodología empleada en procesos anteriores.
La comunicación de la información con el contenido de los partidos políticos participantes requeridos para el diseño de papeletas, se remitió con celeridad, en el momento en que las agrupaciones tenían inscrito un candidato para la fórmula presidencial y de las nóminas de Diputaciones, en firme.	En vista de que se trabajó con resoluciones en firme, no fue necesaria, al sustitución de ninguno de los archivos remitidos para el diseño de papeletas o cartelones-
Solo se presentó un recurso de apelación el cual fue declarado sin lugar.	El proceso no sufrió afectaciones por nuevas inscripciones ordenadas por el Superior, al conocer de algún recurso planteado.

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Innovaciones

Cuadro N° 80

Innovaciones

Innovación	Impacto
Inclusión de validación de paridad horizontal a nivel del sistema informático	Se facilita la revisión del requisito legal
Incorporación de Recurso Humano de forma escalonada y previa a la convocatoria de elecciones.	Al haberse avanzado en el proceso de inscripción de nuevos partidos políticos y la conclusión del proceso de renovación de estructuras, fue realizada una calificación previa de las designaciones de los candidatos antes de que fueran presentadas las solicitudes de inscripción. Esto contribuyó a que se diera una rápida resolución a dichas solicitudes.

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 81

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Contrataciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Mat. y sumin.	✗ 95%	✗ 95%	No aplica	No aplica	95%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Productos	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	No aplica	No aplica	100%

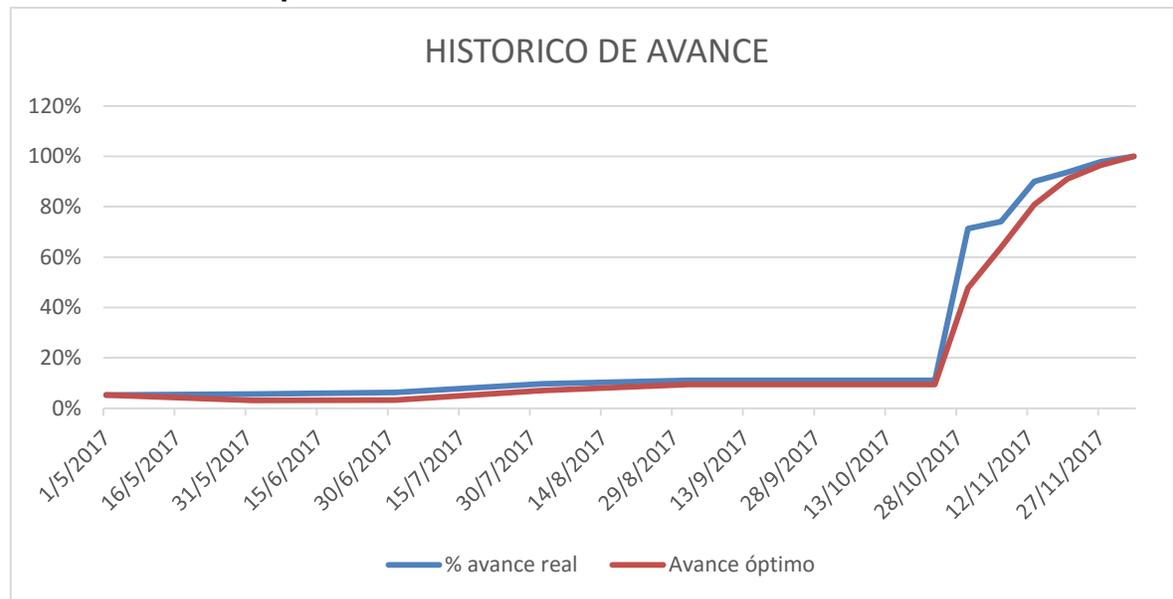
Fuente: equipo de seguimiento DPE.

En general el programa cumplió con todo lo planificado en el plan de implementación solamente con la salvedad que planificó utilizar dos perforadoras de 3 huecos, pero solamente recibió 1 (en común acuerdo entre el programa y la coordinadora de materiales), esto por motivo que el PIC requiere perforadora tipo semi industrial como mínimo por la cantidad de papelería que debe archivar en los expedientes.

Histórico de avance

Gráfico N° 29

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento DPE.

El comportamiento del programa si bien inicia desde meses antes de la declaratoria de elecciones, bajo la figura del departamento de Registro de Partidos Políticos, su cumbre se registra a finales del mes de octubre y durante todo el mes de noviembre con la finalización de las inscripciones de los candidatos.

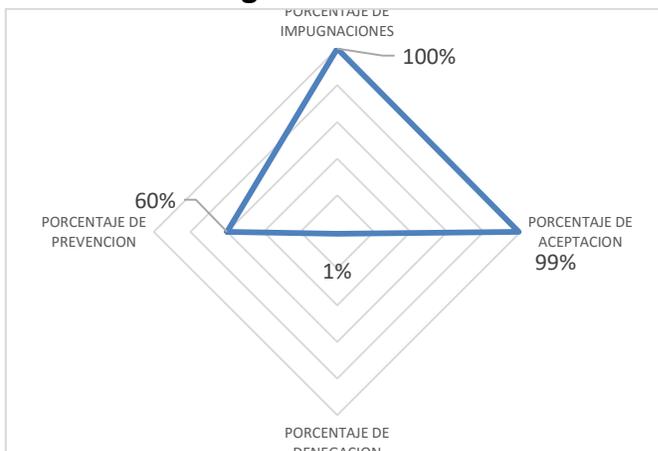
Indicadores

Cuadro N° 82
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	I ronda	Observaciones
Porcentaje de impugnaciones	total de impugnaciones / total de solicitudes de inscripción	100%	
Porcentaje de aceptación	total de solicitudes de inscripción de candidaturas aceptadas/total de solicitudes de inscripción de candidaturas recibidas	99%	Se aceptaron 1.087 candidaturas de un total de 1.097 presentadas
Porcentaje de denegación	total de solicitudes de inscripción de candidaturas denegadas/total de solicitudes de inscripción de candidaturas recibidas	1%	En total se denegaron 10 puestos de un total de 1.097 presentados
Porcentaje de prevención	total de solicitudes de inscripción de candidaturas prevenidas/total de solicitudes de inscripción de candidaturas recibidas	60%	Se previnieron un total de 15 candidaturas.

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Gráfico N° 30
Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Datos relevantes

Cuadro N° 83

Total de candidaturas presentadas por partido político y por puesto

Partido	DIPUTADOS	PRESIDENTE	Totales
ESCALA NACIONAL			
Accesibilidad Sin Exclusión	75	3	78
Acción Ciudadana	71	3	74
Alianza Demócrata Cristiana	38	3	41
De los Trabajadores	41	3	44
Frente Amplio	74	3	77
Integración Nacional	73	3	76
Liberación Nacional	75	3	78
Liberal Progresista	6	0	6
Movimiento Libertario	75	3	78
Nueva Generación	71	3	74
Renovación Costarricense	75	3	78
Republicano Social Cristiano	73	3	76
Restauración Nacional	70	3	73
Unidad Social Cristiana	66	3	69
ESCALA PROVINCIAL			
Actuemos Ya	9	0	9
Autentico Limonense	7	0	7
Comunal Unido	24	0	24
De los Transportistas	24	0	24
Fuerzas Unidas para el Cambio	20	0	20
Nuevo Partido Socialista San Jose	8	0	8
Patria, Igualdad y Democracia	24	0	24
Recuperando Valores	5	0	5
Todos	24	0	24
Unión Guanacasteca	6	0	6



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Vamos	24	0	24

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Cuadro N° 84

Recursos presentados por las agrupaciones políticas contra las resoluciones del PIC

Recurso	Revocatoria	Apelación	Revisión	Revocatoria con Apelación
Cantidad	0	0	0	1
Resultado				Una militante del Partido Integración Nacional impugnó la sustitución de la candidata a Diputada por el tercer lugar propietario de la provincia de Cartago. Este recurso fue declarado sin lugar.

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Cuadro N° 85

Cantidad de personal por proceso

Proceso	Cantidad de personal
Recepción de Solicitudes	1
Digitación	8
Resoluciones	
Control de Calidad	2
Confrontación	7
Notificación	1
Generación de listados	2

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Cuadro N° 86

Detalle de promedio de duración de tiempo de expedientes en cada proceso.

(información de las hojas de ruta)

Proceso	Promedio de duración (hrs)
Recepción	27 minutos
Digitación	1,1 días
Resoluciones	3,1 días
Confrontación	36 minutos
Control de Calidad	35 minutos

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Gráfico N° 31

Candidaturas prevenidas.



Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Cuadro N° 87
Candidaturas denegadas

Partido Político	Cantidad de Puestos	Provincia	Motivo
DE LOS TRABAJADORES	1	San José	Candidato no ratificado en asamblea superior
FRENTE AMPLIO	1	Guanacaste	Renuncia
LIBERACION NACIONAL	1	Heredia	Renuncia
NUEVA GENERACION	1	Limón	Renuncia
PATRIA, IGUALDAD Y DEMOCRACIA	2	San José	Renuncia y reacomodo para cumplir el principio de alternancia
RENOVACION COSTARRICENSE	1	Limón	No cumple 10 años de naturalización
REPUBLICANO SOCIAL CRISTIANO	1	San José	Reacomodo para cumplir el principio de alternancia
TODOS	2	San José	No cumple requisito de 21 años

Fuente: Programa de Inscripción de Partidos Políticos.

Tiempo de respuesta

El tiempo promedio en que los partidos políticos recibieron la comunicación sobre el resultado de la solicitud de inscripción presentada fue en promedio de **3,68 días**, destacándose que en el 40 por ciento de los casos la resolución se emitió al día siguiente, después de presentada la solicitud, razón por la cual las agrupaciones políticas recibieron una respuesta casi inmediata a sus requerimientos. Las resoluciones adquirieron firmeza con mayor rapidez.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.14. Prensa

ENCARGADA	Giannina Aguilar Sandí
ASISTENTE	Cedric Solano Ibarra
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Melissa Núñez Castillo
FECHA DE INICIO	01-Jul-2017
OBJETIVO	Coordinar la atención a los medios de comunicación nacionales y extranjeros en el proceso electoral.

Para esta ocasión el programa de prensa ofreció a los diferentes medios de comunicación facilidades como la organización de espacios con suficiente antelación para ubicar sets, cámaras y móviles en espacios institucionales, lo que permitió ordenar en un solo sitio a varias televisoras y radioemisoras que dieron cobertura tanto en la primera como la segunda vuelta electoral.

Factores de éxito

Cuadro N° 88 Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Trabajo en equipo constante y acertado con las jefaturas del departamento, así como con el Asesor de la Gestión Política y el Superior.	Comunicación asertiva y precisa en todo el proceso electoral.
Atención oportuna e inmediata de las consultas periodísticas	Solución efectiva ante las consultas periodísticas diarias
Preparación de los voceros del Tribunal en el manejo de los medios de comunicación	Atención oportuna en virtud de las vocerías institucionales
Organización de espacios con suficiente antelación para ubicar sets, cámaras y móviles con espacios institucionales	Manejo ordenado de los espacios para los medios de comunicación
La experiencia y formación periódica del equipo que conforma el programa de prensa	Desarrollo exitoso de todos los aspectos del programa en virtud de la experiencia y conocimiento del personal



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
El apoyo del Departamento de Programas Electorales, Dirección de Registro Electoral, Dirección Ejecutiva, Salud Ocupacional, Ingeniería e Infraestructura en cada uno de los proyectos emprendidos	Comunicación oportuna entre los departamentos institucionales

Fuente: Programa de Prensa

Innovaciones

Cuadro N° 89

Innovaciones

Innovaciones	Impacto
El nuevo espacio para instalar los sets de los medios de comunicación en el primero piso del edificio principal, fue quizá la innovación más importante de este proceso. Sin embargo, cabe añadir que ese espacio apenas permite la ubicación de cinco medios máximos, tanto en el sector de TIM como en Certificaciones. Esto por la cantidad de equipo que cada medio de comunicación trae consigo a la hora de instalar sus sets.	Permitió ordenar en un solo sitio a varias televisoras y radioemisoras que dieron cobertura tanto en la I como en la II vuelta electoral.

Fuente: Programa de Prensa

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 90

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%

Fuente: Equipo de Seguimiento

En el rubro de contrataciones se puede apreciar una ejecución al 100%, pero es importante mencionar que al inicio del programa existía una contratación para la alimentación de las personas asistentes a las conferencias de prensa, de la cual posteriormente se desistió.

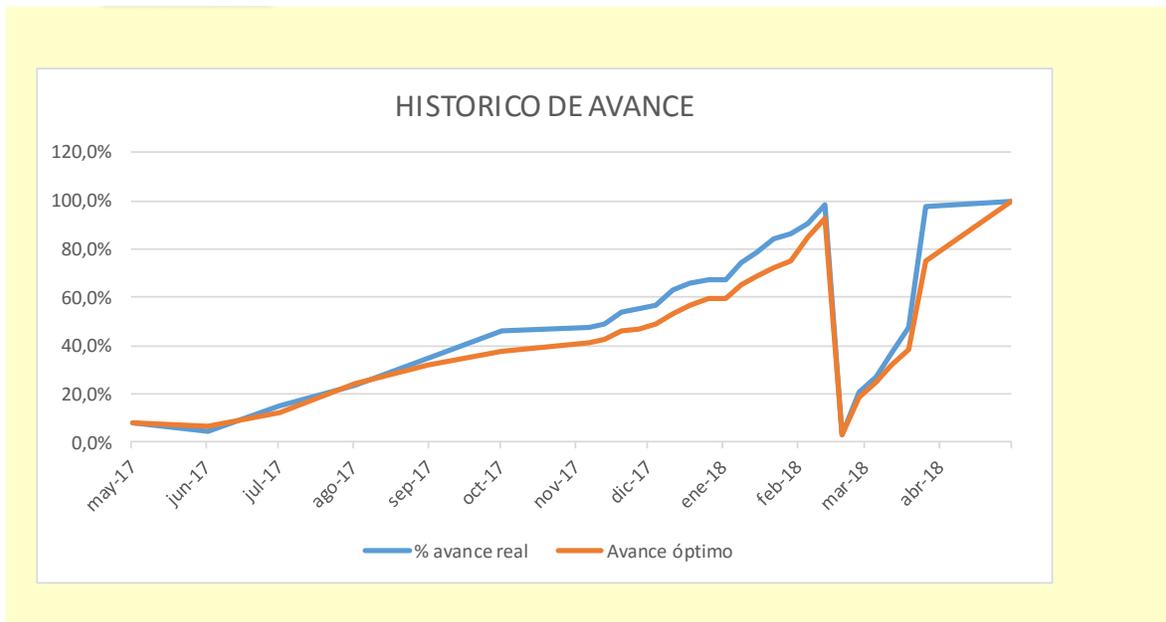
En cuanto a las capacitaciones, el personal facilitado al programa no recibió adicional capacitación a la que recibe cualquier funcionario de la institución a la hora de ser contratado, pero el programa de prensa facilitaba a capacitación constante a los voceros institucionales en el manejo de los medios de comunicación.

El material y equipo entregado al programa en la primera ronda quedó a disposición del programa hasta el final de la segunda ronda.

Histórico de avance

Gráfico N° 32

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento

El gráfico anterior muestra el porcentaje de avance real versus al avance esperado de las principales actividades llevadas a cabo por el programa de prensa.

Para la primera ronda el incremento en las consultas periodísticas se ofreció mayormente después del mes de octubre, posterior a la declaratoria de la elección y aumentó con la atención a las conferencias de prensa, los informes a los medios, las charlas y entrevistas a las que se asistía, la aclaración de consultas a particulares y otros que atendía el programa.

Para la segunda ronda se comienza desde cero nuevamente, pero se utilizan los mismos suministros otorgados para la primera ronda. El programa termina cuando se hace la entrega de la credencial al presidente electo.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Indicadores

Cuadro N° 91

Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Total de acciones de comunicación ejecutadas	Acciones de comunicación ejecutadas / Acciones de comunicación solicitadas	100,0%
Avance en atención de consultas periodísticas	Consultas periodísticas atendidas / Consultas periodísticas recibidas	100,0%
Avance en divulgación de comunicados	Comunicados de prensa divulgados / Comunicados de prensa redactados	100,0%
Porcentaje de eventos realizados	Total, de eventos realizados / Total de eventos programados	100,0%

Fuente: Programa de Prensa

Gráfico N°33

Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Prensa



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Datos relevantes

A continuación, se muestran algunos de los datos más importantes generados por el programa de Prensa:

Total, de consultas atendidas: 2768

Total, de conferencias de prensa: 24

Total, de Facebook live: 8

Total, de talleres: 7

Total, de comunicados: 65

Total, de acciones de comunicación: 2872



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.15. Protocolo

ENCARGADO	Javier Matamoros Guevara		
ASISTENTE	Raymond Escalante Flores		
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Karina Calvo Soto		
FECHA DE INICIO	01-Feb-2017	FECHA DE FINALIZACIÓN	30-Mar-2018
OBJETIVO	Organizar las actividades protocolarias llevadas a cabo con motivo de procesos electorales.		

Las actividades protocolarias planificadas por parte de este programa fueron realizadas con éxito, en donde la inclusión de todos los servicios requeridos dentro de la contratación del hotel facilitó al programa la coordinación y colaboró con el buen funcionar tanto del programa como de las actividades protocolarias.

Factores de éxito

Cuadro N° 92

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Experiencia en grupo de edecanes que apoya el programa en los actos protocolarios.	Es un grupo que ya tiene bastante tiempo junto y siempre tienen gran disposición de ayudar de dar una muy buena impresión del TSE ante cualquier audiencia.

Fuente: Programa de Protocolo

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 93

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✗ 0%	✗ 33%	✗ 0%	✗ 33%	67%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Convenios	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Insumos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Productos	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Recomendaciones	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Reuniones	✗ 83%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	96%
Sistemas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA

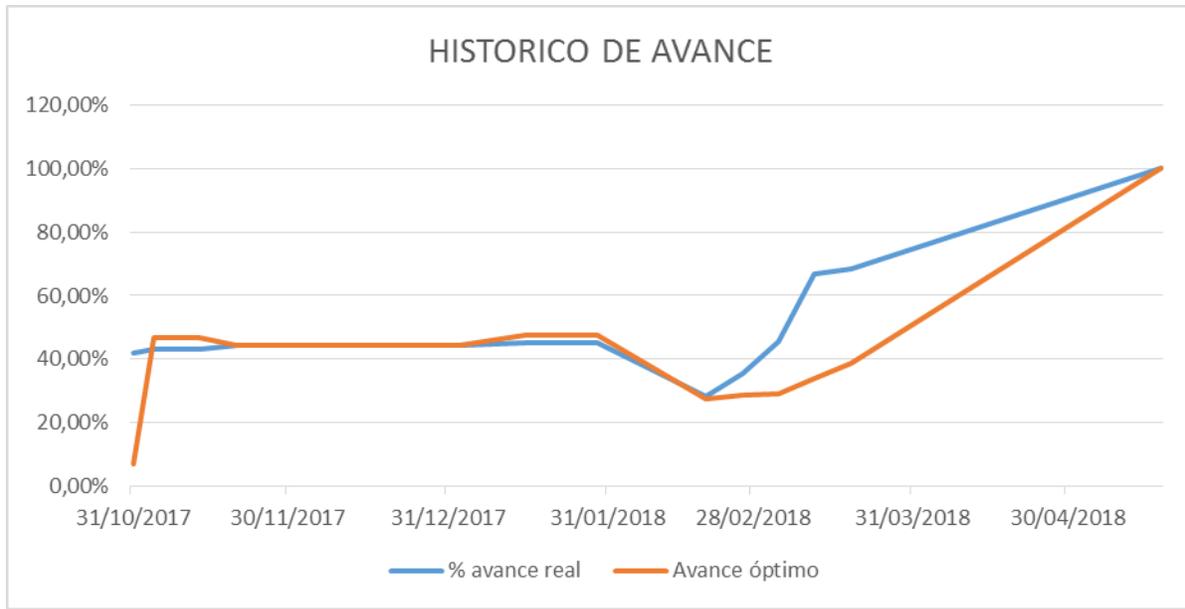
Fuente: Equipo de seguimiento

El Programa tuvo un comportamiento muy acorde con lo planificado. Con respecto a las capacitaciones planificadas, solamente se impartió 1 de las 3 programadas debido a que las mismas no fueron gestionadas a tiempo por parte del programa. En cuanto a las reuniones todas fueron realizadas, sin embargo la coordinación con el ICAFÉ estaba programada para inicios de diciembre 2017 y se llevó a cabo hasta mediados de enero, sin embargo esto no afectó que se llevara a cabo la actividad planeada, pero si evidencia un cumplimiento menor por el factor de tiempo.

Histórico de avance

Gráfico N° 34

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento

El programa la mayor parte del tiempo tuvo un progreso óptimo, todas las actividades se realizaron y los actos protocolarios se llevaron a cabo sin contratiempos.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

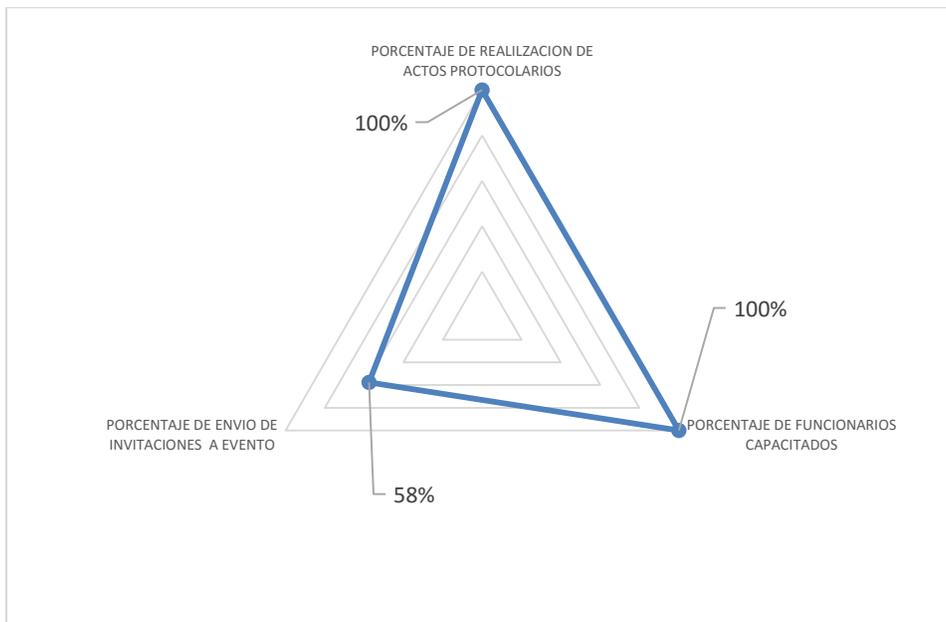
Indicadores

Cuadro N° 94
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado	Observaciones
Porcentaje de realización de actos protocolarios	total de actos protocolarios realizados/total de actos protocolarios planeados	100%	
Porcentaje de funcionarios capacitados	total de funcionarios capacitados/total de funcionarios requeridos	100%	
Porcentaje de confirmación de invitaciones	total de invitaciones confirmadas/total de invitaciones enviadas	58%	Se confirmaron un total de 950 invitaciones de 1.650 enviadas

Fuente: Programa de Protocolo

Gráfico N° 35
Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Protocolo



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.16. Publicidad

ENCARGADA	Ana María Jiménez Rodríguez		
ASISTENTE	Laura Serrano Echeverría		
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Melissa Núñez Castillo		
FECHA DE INICIO	01-May-2016	FECHA DE FINALIZACIÓN	28-Feb-2018
OBJETIVO	Elaborar las estrategias de comunicación e implementar las acciones necesarias para su adecuada producción y divulgación, según las necesidades presentadas por los diferentes programas electorales.		

Respecto a la media hora gratuita reglamentaria, el resultado obtenido por el TSE es altamente favorable, ayudado a través del servicio de monitoreo contratado por el TSE. En su gran mayoría los medios cumplieron el tiempo de la cesión del tiempo gratuito.

Factores de éxito

Cuadro N° 95
Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Buena coordinación en el soporte de gestión tanto en el área de presupuesto como con la proveeduría.	Entrega de la mayor parte de los productos gráficos en el mejor tiempo posible, conforme a las necesidades de los demás programas electorales.
Actualización de la versión del Adobe a igual nivel para todos los diseñadores involucrados.	Se pueden asignar trabajos a cualquier diseñador, lo cual mejora los tiempos de respuesta permitiendo que todos los diseñadores pudieran aportar en igual medida.
Experiencia acumulada por el PPUB a través de la atención de 12 procesos electorales.	Presentación a tiempo de productos complejos, tales como plan de medios, diseños de fascículos, diseños web, etc. Además, facilitó la



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	planificación en las acciones a lo interno del PPUB y propició mayor integración del equipo de trabajo. Contar con el recurso humano especializado y capacitado facilitó realizar acciones propias del programa con apoyo del personal asignado para la operatividad.
Herramientas de trazabilidad efectivas para dar seguimiento a los productos gráficos electorales	Da la oportunidad de identificar el estado de avance y la asignación de los diseños
Disponibilidad de herramientas adecuadas para la atención de solicitudes de productos gráficos electorales	Se pueden asignar trabajos a cualquier diseñador, lo cual mejora los tiempos de respuesta de las solicitudes
La planificación de la pauta total de publicaciones del cronograma electoral. Se sugiere que la realice el programa, pasar a recomendaciones.	Permitió contar con los textos y la correspondiente aprobación del superior, con suficiente antelación para cumplir con los objetivos del programa y con el cronograma electoral.

Fuente: Programa de Publicidad

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 96

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

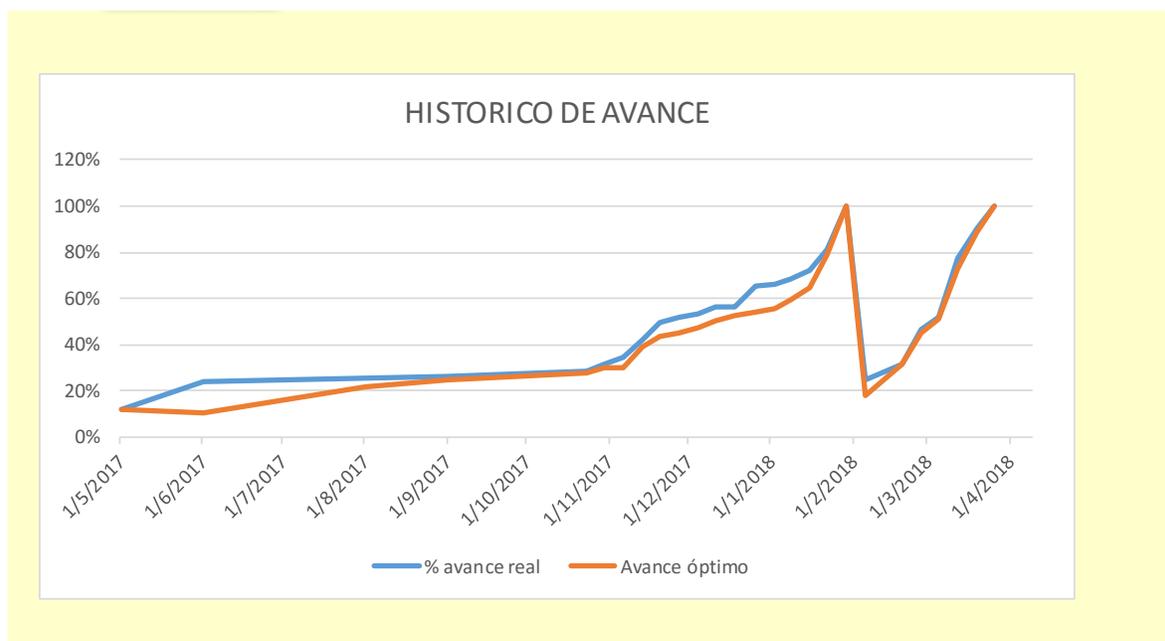
Fuente: Equipo de Seguimiento

El material y equipo, los insumos y el recurso humano facilitado al programa para la primera ronda electoral, quedó a disposición del programa hasta el final de la segunda ronda electoral, se llevaron a cabo las reuniones y las contrataciones correspondientes en el tiempo establecido para tales actividades.

Histórico de avance

Gráfico N° 36

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de Seguimiento

El programa avanzó conforme lo establecido, cumpliendo a cabalidad con los tiempos de respuesta y lo planteado en su plan de gestión.

Algunas de las principales actividades que desarrolla el PPUB están relacionadas con la gestión de las publicaciones en medios impresos de circulación nacional, la verificación de esas publicaciones, el pago por la publicación, la gestión de contratación de la empresa de monitoreo de pauta en medios de comunicación con el fin de obtener reportes y rendir informes según solicitud del Superior, y cuando haya incumplimiento hacer apercibimiento a los medios.

El mayor avance se llevó a cabo cuando se realizó la diagramación de las papeletas correspondientes para la elección en la primera y segunda ronda según el caso.

Otras actividades realizadas son coordinar la colocación de spots televisivos y cuñas radiales del TSE en espacios de pauta gratuita y dar seguimiento a los protocolos de seguridad.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Indicadores

Cuadro N° 97
Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	I Ronda	II Ronda
Avance de diseño de papeletas	Total de papeletas diseñadas / Total de diseños de papeletas solicitadas por el PIP	100%	100%
Órdenes trabajo otros productos gráficos	Total de productos gráficos diagramados / Total de órdenes de trabajo recibidos	100%	100%
Avance en diagramación de papeletas	Total de diseños de papeletas enviados a impresión / Total de papeletas diseñadas	100%	100%
Control de calidad de confrontación	Total de diseños finales con error / Total de diseños finales confrontados	100%	100%

Fuente: Programa de Publicidad

Gráfico N° 37
Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Publicidad

Datos relevantes

A continuación, se detalla la cantidad de espacio gratuito cedido por los medios (televisoras y emisoras) por minutos pautados y cantidad de cuñas.

Cuadro N° 98
Espacio gratuito cedido por las televisoras

Televisión	Minutos pautados	Cuñas Pautadas
Multimedios 44 (CR)	443	744
Canal 7 Teletica (CR)	234	454
Canal 6 (CR)	185	393
Xpert TV (CR)	201	285
13 Costa Rica TV (CR)	273	477
Canal 11 (CR)	180	387
Canal Extra TV (CR)	226	354
Canal 4 (CR)	191	418
Canal 9 (CR)	561	1 006
Tele Fides (CR)	226	409
Total	2720	409

Fuente: Programa de Publicidad

Cuadro N° 99
Espacio gratuito cedido por las radioemisoras

Radio	Minutos pautados	Cuñas Putadas
Aftercluv (CR)	137	270
959 (CR)	128	247
Radio Disney (CR)	142	276
94 7 (CR)	146	283
88 Estéreo (CR)	143	279
Exa (CR)	140	272
CRC 89.1 (CR)	133	257
Musical (CR)	125	240
Bésame (CR)	125	240
Columbia Estéreo (CR)	125	420
Z FM (CR)	142	277
Azul (CR)	129	250
Monumental (CR)	141	276
La Mejor (CR)	139	272
FM Globo (CR)	125	240
Radio Dos (CR)	125	240
103 (CR)	126	243
Best FM (CR)	135	264
Impact (CR)	125	240
Omega (CR)	125	240
Estéreo Visión (CR)	217	423
Los 40 (CR)	125	240
95.5 Jazz (CR)	138	267
Wao (CR)	122	238
1047 Hit (CR)	125	240
Q' Teja (CR)	123	241
Radio Columbia (CR)	125	240
Momentos Reloj (CR)	129	253
IQ (CR)	125	240
O K (CR)	120	234
Radio Sinaí (CR)	125	240

Radio	Minutos pautados	Cuñas Putadas
Centro (CR)	152	295
Bahía Limón	130	254
Bahía Puntarenas (CR)	130	254
Radio Santa Clara	125	286
Costa Rica Radio (CR)	125	240
Radio Actual (CR)	129	253
Sinfonola (CR)	125	240
Súper Radio (CR)	125	240
Urbano (CR)	125	240
Life (CR)	126	245
Radio Casino	125	240
Teletica Radio (CR)	125	240
Radio Victoria	185	361
Pura Vida Radio (CR)	148	289
Radio América (CR)	125	538
Colosal (CR)	125	242
Unción (CR)	125	358
Radio 16	125	222
Cultural Turrialba (Limón)	125	240
Radio Universidad	125	240
Radio U (CR)	125	240
Radio San Carlos	125	240
Radio Cultural Pital	125	240
Fides (CR)	125	240
BBN (San Carlos)	125	240
Faro del Caribe (CR)	125	240
Cultural Buenos Aires	126	240
Radio Chorotega (Liberia)	125	240
Cultural Nicoya	125	240
Pampa (Liberia)	125	240
Radio Maria (CR)	125	240
Cultural Corredores	125	240
Zoom (CR)	125	240
Total	8.381	16.819

Fuente: Programa de Publicidad

 <p>Tribunal Supremo de Elecciones PILAR DE LA DEMOCRACIA</p>	<p>Departamento de Programas Electorales</p> <p>Evaluación Elecciones Nacionales 2018</p>	<p>F01-v01-DPE-P011</p>
--	---	-------------------------

3.17. Recepción de material electoral

ENCARGADO	Wilson Espinoza Coronado
ASISTENTES	Ana Lucia Andrade Vargas
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Marco Antonio Amador Chacón
FECHA DE INICIO	01-Jul-2017
OBJETIVO	Organizar la logística necesaria para la recepción y custodia de la documentación electoral, por parte de las juntas cantonales y del Programa de Distribución y Recolección de Material Electoral.

El programa por primera vez asumió el proceso de digitalización de certificación de votos, el cual tuvo un gran suceso. Además en cuanto a la recepción de las tulas el día E, principalmente se destaca el recurso humano, quienes durante la noche y madrugada del día siguiente colaboraron en la descarga de los camiones y el almacenamiento de las tulas en la bodega, siguiendo el orden establecido.

Factores de éxito

Cuadro N° 100
Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Proceso de capacitación y ejecución de las pruebas del sistema de Digitalización de Certificaciones.	Se logró tener personal capacitado y con los equipos y sistema en perfecto uso, además que se logró corregir error de funcionalidad importante y se logró establecer una metodología de trabajo eficiente y de calidad.
Experiencia del personal que laboro debido que muchos de los funcionarios que trabajaron en el proceso electoral anterior.	Cada funcionario tiene bien identificado su función y rol de trabajo.
Coordinación entre los diferentes programas en especial con Asesores Electorales, Escrutinio y Transmisión de Datos.	Se logró un mejor alcance y capacitación de los colaboradores del APP con transmisión de Datos. Se logra mejorar los tiempos de recepción del material Electoral con Asesores Electorales y el programa de Escrutinio



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	continuo colaborando en la digitalización de certificaciones una vez iniciado el escrutinio.
Reactivación la logística usual de la periférica	Recepción más temprana en la sede central del TSE, de las tulas del cantón central de San José. Redistribución de las cargas de trabajo.

Fuente: Programa de Recepción de Material Electoral

Innovaciones

Cuadro N° 101 Innovaciones

Innovación	Impacto
Uso de Anaqueles o Mini Rack y la redistribución de la bodega.	Fácil de armar, mayor durabilidad, estéticamente se ve más ordenada y mejor acondicionada la bodega. Permite almacenar mayor cantidad de tulas (redistribución de la bodega).
Servicio de digitalización de Certificaciones de Votos.	Logísticamente se logró cumplir con el objetivo, sin embargo el sistema tiene muchas carencias que deben mejorarse.

Fuente: Programa de Recepción de Material Electoral

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 102

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

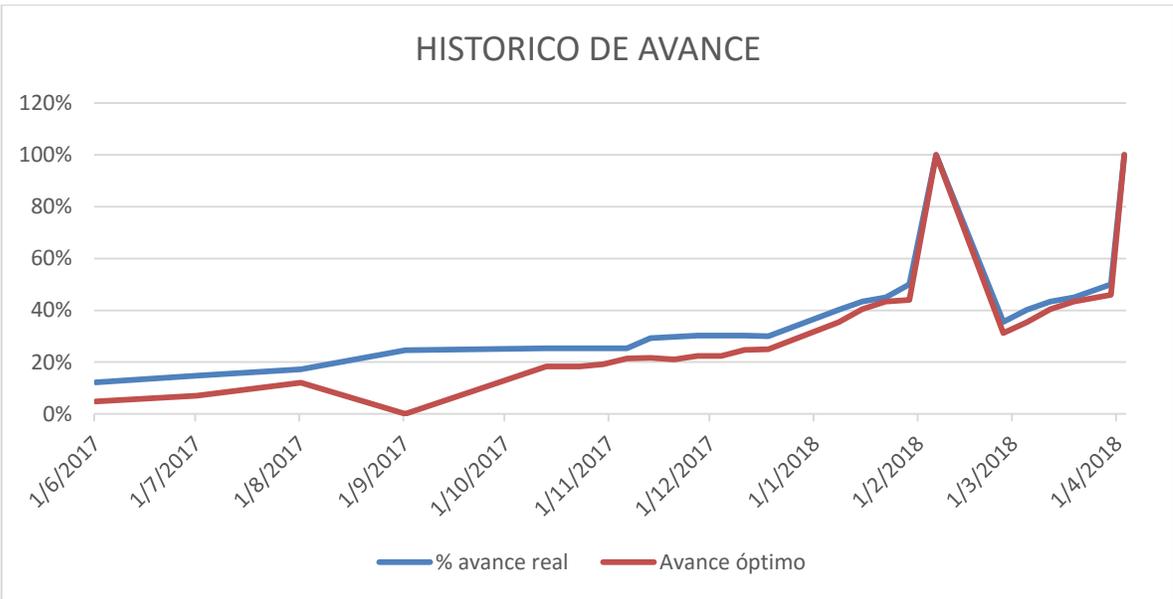
Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumplimiento
Capacitaciones	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%

En la imagen anterior se puede apreciar cada uno de los recursos y/o actividades que el Programa Electoral de Recepción de Material Electoral contaba en su haber para realizar la logística necesaria para la recepción y custodia de la documentación electoral.

Como bien se aprecia, todos los rubros se encuentran al 100 %, toda vez que lo anterior significa que todo se cumplió de acuerdo con lo planificado.

Histórico de avance

Gráfico N° 38
Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de Seguimiento-DPE

El gráfico anterior representa el histórico del avance en la ejecución de las actividades del Programa Electoral de Recepción de Material Electoral. Por la naturaleza de este programa se puede apreciar que el punto máximo de sus actividades se ve reflejado tanto para la primera ronda como para la segunda votación, durante el transcurso de la noche de los días de las votaciones, así como durante el transcurso de la madrugada y día posterior a esas fechas.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Datos relevantes

Cuadro N° 103 Digitalización de Certificaciones de Votos

Certificaciones de votos	Primera ronda	Segunda ronda
Certificaciones físicas recibidas durante el turno de la noche	6.188	6.029
Certificaciones por medio del app recibidas	1.478	1.302
Certificaciones digitalizadas durante el turno de la noche	2.634	2.215
Certificaciones recibidas durante el turno del día	1.862	2.910

Fuente: Programa de Recepción de material electoral



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.18. Seguridad Electoral

ENCARGADO	Richard Poveda Solórzano		
ASISTENTE	Daniela Calderon Vargas		
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Melissa Núñez Castillo		
FECHA DE INICIO	01-Jul-2016	FECHA DE FINALIZACIÓN	
OBJETIVO	Garantizar que el proceso electoral se desarrolle bajo los máximos estándares de seguridad, diseñando planes y operativos a nivel nacional, coordinando con las diferentes instituciones y programas electorales.		

El programa se desarrolló sin ningún contratiempo gracias a la experiencia acumulada de su personal. Se logró mejorar la cobertura de los sistemas de vigilancia lógica de las áreas de acceso restringido permitiendo una eficiente y eficaz labor de vigilancia y control de accesos de los programas electorales. Aunado a esto, se conformó una comisión interinstitucional para garantizar la logística y buen funcionamiento del aparato de seguridad institucional, lo que permitió el fácil y rápido acceso de personas (políticos, periodistas, visitantes, jefes y sus acompañantes) a las instalaciones del Tribunal, así como su adecuado control para la eliminación de amenazas potenciales que pudieran poner en riesgo la seguridad de las personas, activos, programas electorales o la logística electoral, así como las actividades propias de la primera y segunda ronda y sus posteriores etapas.

Factores de éxito

Cuadro N° 104

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Mística del personal de seguridad	La identificación del personal con el Programa de Seguridad Electoral permitió la detección de situaciones potenciales de riesgo y logística de las actividades asociadas al programa.
Recursos	La dotación de equipo de CCTV y radio comunicación, permitió mejorar la funcionalidad de los sistemas institucionales de vigilancia lógica y radiocomunicación facilitando la vigilancia de las áreas de acceso restringido y la comunicación entre los programas electorales.
Toma de decisiones	Se logró una mejor coordinación con los encargados de los diferentes programas electorales así como con la fuerza pública y los cuerpos especiales para el traslado del



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
Apoyo logístico	material electoral y la seguridad personal de los señores y señoras Magistradas. El apoyo logístico brindado por la Comisión de Seguridad Electoral, facilitó el préstamo de un técnico experto en radiocomunicaciones, que coadyuvó a mejorar la programación de los equipos de radiocomunicación.

Fuente: Programa de Seguridad Electoral

Innovaciones

Cuadro N° 105

Innovaciones

Innovaciones	Impacto
Adquisición de equipos de CCTV de tecnología digital	Permitió cubrir las áreas asignadas a los diferentes programas electorales (empaquetado, escrutinio) con sistemas avanzados de vigilancia digital, facilitando el control de entrada y salida de personas.
Mejoramiento de los equipos de radiocomunicación institucional	Permitió la sustitución de equipos de radiocomunicación analógicos y mejoró la funcionalidad de las comunicaciones entre los delegados y los programas electorales mediante la dotación de equipos digitales.

Fuente: Programa de Seguridad Electoral

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 106

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL % cumplimiento
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	✓ 100%	✗ 50%	✓ 100%	✓ 100%	✗ 75%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

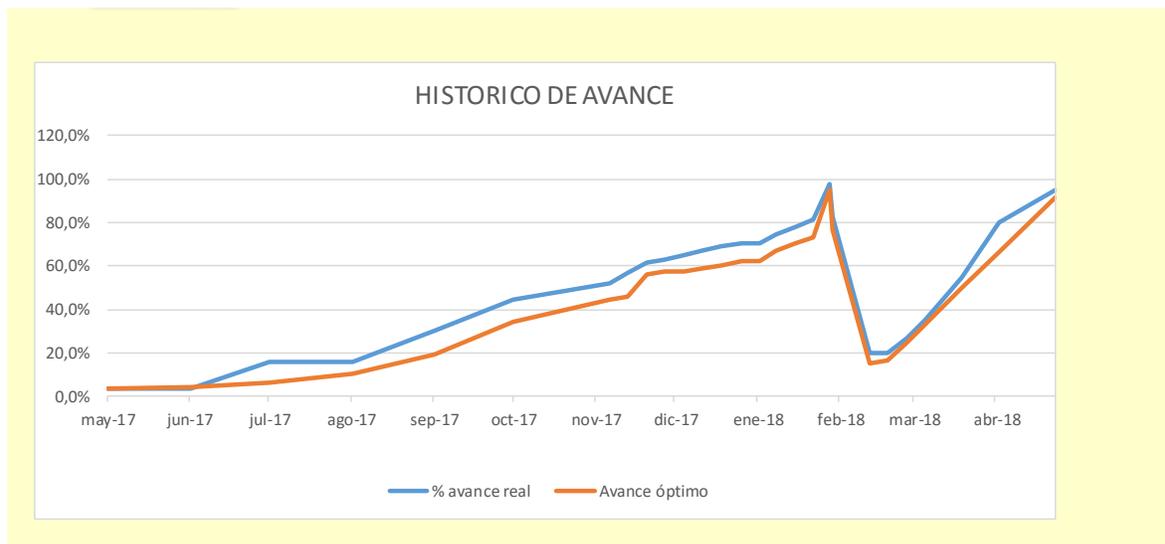
Fuente: Equipo de Seguimiento

En el cuadro anterior se muestra en el rubro de productos gráficos, una disminución debido al incumplimiento de la entrega de los gafetes para los miembros de Comisión de Seguridad Electoral.

Histórico de avance

Gráfico N° 39

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de Seguimiento

Las principales actividades que realiza el programa se ven reflejadas en el diseño y logística de seguridad de los programas electorales, entre ellos Impresión de Papeletas, Empaque de Material, Recepción de Material, Escrutinio y en la seguridad de las señoras y señores Magistrados.

Para ello se realiza la solicitud y gestión de permisos a instituciones públicas para garantizar las condiciones de acceso de funcionarios de gobierno, autoridades públicas, representantes y visitantes (Tránsito, Seguridad Pública, Bomberos, Cuerpos Especiales y otros) durante los actos oficiales protocolarios, tales como la declaratoria a elecciones, simulacros, día E y otros propios del proceso electorales, así como también la coordinación con el Ministerio de Seguridad Publica y los cuerpos especiales de seguridad para garantizar la custodia del material electoral, desde su impresión, hasta su traslado y almacenamiento en las bodegas del TSE. Debido a ello es que el pico más alto de actividades culmina el día E.

Indicadores

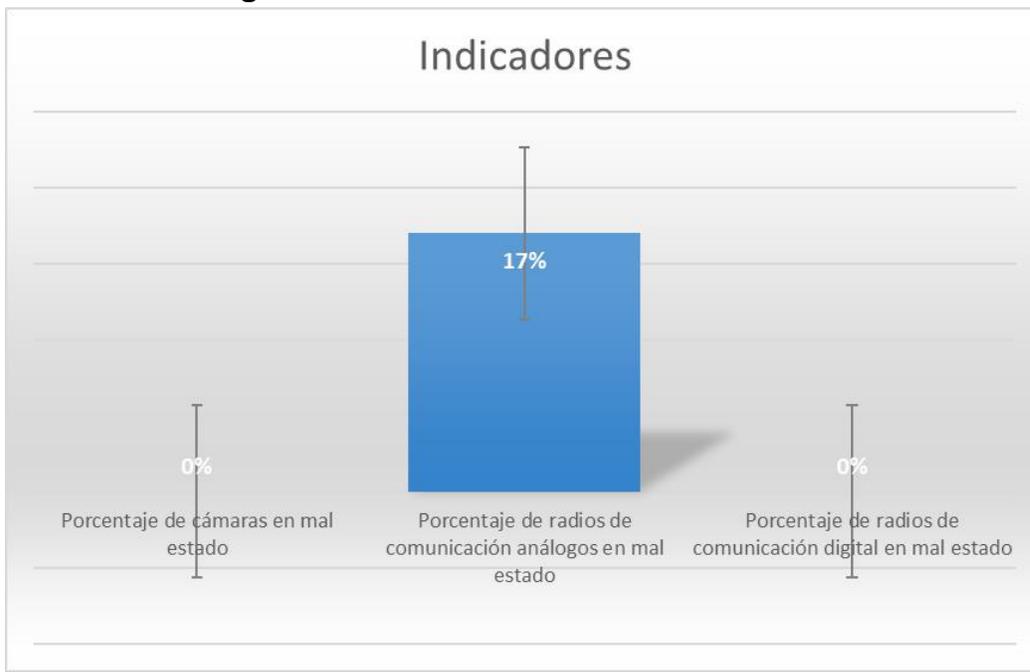
Cuadro N° 107 Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Porcentaje de radios de comunicación digital en mal estado	$\frac{\text{Total de radios de comunicación digital en mal estado}}{\text{Total de radios de comunicación digital}}$	0%
Porcentaje de radios de comunicación análogos en mal estado	$\frac{\text{Total de radios de comunicación análogos en mal estado}}{\text{Total de radios de comunicación análogos}}$	17%
Porcentaje de cámaras en mal estado	$\frac{\text{Total de cámaras de vigilancia en mal estado}}{\text{Total de cámaras de vigilancia}}$	0%

Fuente: Programa de Seguridad Electoral

El programa tiene un total de 27 radios digitales, de los cuales el 100% funciona correctamente, lo mismo que las cámaras de seguridad, de las 56, todas están en óptimas condiciones. Pero los radios de comunicación análogos de 300 unidades en existencia, 50 radios están en mal estado.

Gráfico N° 40 Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Seguridad Electoral

	Departamento de Programas Electorales Evaluación Elecciones Nacionales 2018	F01-v01-DPE-P011
---	--	------------------

3.19. Transmisión de datos

ENCARGADA	Marianela Arguedas Hernández		
ASISTENTE	Geiner Gerardo Quirós Mena		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Marco Antonio Amador Chacón		
FECHA DE INICIO	01-Mar-2016	FECHA DE FINALIZACIÓN	15-May-2018
OBJETIVO	Organizar la logística necesaria para que el resultado preliminar de las elecciones se reciba, transmita y procese eficientemente, bajo las premisas de seguridad, credibilidad y confiabilidad.		

El programa de Transmisión de datos logró un hecho histórico para esta elección, en donde se aumentó el porcentaje de JRV capturadas al momento de realizar el corte n° 2 para la sesión solemne, el cual para la elección de febrero se tuvo un 11% contra el 9% del 2014 y en la segunda votación un 90% el cual supera el 77% del anterior proceso presidencial.

Factores de éxito

Cuadro N° 108
Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Conformación de un equipo administrativo que realizó trabajo de tipo logístico.	<p>Reducción en la cantidad de giras, pasando de 5 a 3 giras, impactando directamente con la reducción de gastos de viaje, jornada extraordinaria, alquiler de vehículos y gastos por gasolina.</p> <p>Reducción en la cantidad de personal externo al programa al momento de la preparación de materiales para giras y sobres de 800 que se envían al empaque de material electoral.</p> <p>Reducción en la utilización de jornada extraordinaria en la preparación de material para giras y empaque de material electoral.</p> <p>Reducción en tiempo en la aplicación de los</p>



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	<p>ciclos de prueba de las distintas aplicaciones, esto debido a que se incorporó más personal a esta tarea.</p> <p>Se minimizó la probabilidad de errores en aplicaciones (aclarar) a utilizar en el proceso, esto al incorporar más personal en los ciclos de pruebas.</p> <p>Se delegó tareas específicas que anteriormente eran ejecutadas por las personas encargadas y asistente del programa, tal como recopilación de datos relevantes para informes e ingreso de información en los sistemas utilizados.</p> <p>Se logró ejecutar tareas con tiempo previo al cronograma de trabajo, tales como devolución de activos y generación de pagos.</p> <p>Se logró crear una base de datos de información de todas las zonas, esto es de suma utilidad para siguientes procesos.</p> <p>Existió una transferencia de conocimientos importante que permitió mayor eficiencia tanto en este proceso como para futuros.</p>
Metodología de trabajo	<p>La interacción y relación de los encargados de zona con los responsables de transmisión de cada uno de los centros de votación se realiza de manera directa y personal, lo cual genera un alto nivel de compromiso en estos agentes electorales.</p> <p>Se garantiza la comprensión por parte de los responsables de transmisión de cuáles son sus responsabilidades y funciones dentro del proceso, permitiendo la correcta capacitación de cada uno de ellos en los medios de transmisión asignados, desembocando una mayor efectividad en el proceso.</p> <p>Mejora la calidad de la información que ingresa</p>



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	<p>en la base de datos durante la noche de la elección.</p>
<p>Uso de teléfono celular con acceso a Internet.</p>	<p>Utilización de herramientas tecnológicas como WhatsApp, Waze y correo institucional.</p> <p>Reducción en tiempos en traslado, reconocimiento de la zona y mejora de localización de lugares o personas por medio de la aplicación Waze y Maps de Google, permitiendo una mejor planificación de rutas, maximizando recursos y minimizando los gastos en combustible.</p> <p>Mejóro la comunicación entre los encargados de zona con cada uno de los responsables de transmisión, facilitando el seguimiento que se les da a estos.</p> <p>Facilita la comunicación y seguimiento entre el programa con los encargados de zona y supervisores de call center, reduciendo los tiempos de respuesta.</p> <p>Con la utilización del correo institucional mejoró el tiempo de ejecución de algunas tareas en el trabajo de campo, como solicitudes de cambios de responsables, envío de cuentas clientes, enrutamientos de número de teléfonos.</p>
<p>Aumento en la cantidad de personal administrativo</p>	<p>Permitió un mejor control en inventarios, insumos, solicitudes de jornadas extraordinarias y gastos de viaje.</p> <p>Mejóro el seguimiento dado a los encargados de zona.</p> <p>Disminución en los tiempos de actualización de información (tanto en físico como en formato digital).</p> <p>Se mejoró la calidad del producto de las labores</p>



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	<p>realizadas.</p> <p>Mejora en la distribución de cargas de trabajo.</p>
Materiales de apoyo utilizados	<p>Utilización de mensajes de prueba como material de apoyo a los operadores de Call Center, facilitando la guía de las personas que participaban en los simulacros.</p> <p>Utilización de copias de mensaje de transmisión de datos durante la noche de la elección.</p> <p>Utilización de padrón registro de muestra para los encargados de zona, esto facilitó la capacitación que se da a los responsables de transmisión para la noche de la elección.</p> <p>Fichas de apoyo a los operadores de call center, las cuales contenían indicaciones generales para las pruebas y noche de elección.</p>
Selección de Personal	<p>Se tuvo la oportunidad de seleccionar a gran parte del recurso humano, lo que permitió escoger las personas con el perfil adecuado según la labores a desempeñar.</p> <p>El punto anterior, incidió de manera directa en la buena interacción del equipo de trabajo y en los excelentes resultados obtenidos.</p>
Experiencia del equipo de trabajo.	<p>Contar con un equipo de trabajo con experiencia en procesos electorales anteriores fue clave para alcanzar el éxito tanto en la cantidad de juntas capturadas como en las procesadas. Aquí es importante señalar, que muchas veces las jefaturas ponen limitantes en cuanto a disponer de recurso humano que tiene experiencia únicamente por el hecho que ya tienen puestos profesionales; siendo que el proceso electoral es la razón de ser de la institución y que el día de la elección todos los</p>



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	<p>funcionarios terminan involucrados de una u otra manera.</p> <p>Asimismo, la experiencia obtenida tanto por la Encargada como por el Asistente del programa durante la elección anterior significó una mejora en la planificación y en la ejecución de tareas.</p>
Compromiso y mística de equipo de trabajo.	<p>El compromiso y la mística de los miembros del equipo de trabajo, se vio reflejado en el producto final de la transmisión de resultados, alcanzando en ambas rondas los porcentajes de captura y procesamiento más altos obtenidos por este programa electoral. Asimismo, se logró transmitir a los agentes electorales involucrados este compromiso e identificación con el proceso electoral; en el caso particular de los encargados de zona, en muchas ocasiones van más allá de las tareas asignadas a su puesto, tal es el caso de el rastreo y transmisión de las juntas de 800 durante la noche de la elección y colaboración con otros programas electorales.</p>
Realización de sesiones de planeación previo a cada gira y a cada prueba	<p>Mediante estas se definían de manera muy puntual los objetivos de cada gira y las tareas a realizar. Además, en el caso particular de las pruebas o simulacros se llevaban a cabo sesiones con el grupo de supervisores de call center, donde de igual manera se informaba sobre los objetivos de cada prueba y se giraban las instrucciones del caso. Todo lo anterior permitió mejorar de una prueba o gira a otra, alcanzando los objetivos trazados para cada una.</p>
Realización de reuniones de evaluación posteriores a cada gira y prueba	<p>Estas sesiones proporcionan una retroalimentación muy importante, que permite entre otras cosas mejorar y corregir semana a semana las incidencias presentadas por lo que es de suma importancia que se mantengan para futuros procesos y se considera</p>



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Factor de éxito	Impacto
	indispensable la participación de todas las partes involucradas, ya sean proveedores, contraparte técnica y logística.
Utilización de aplicación de captura de resultados provisionales versión móvil y de internet	La utilización de este medio y del internet disminuyó los tiempos de captura, lo que se evidenció en la primera ronda, donde al momento de la sesión solemne se tenía más de un 11% de juntas capturadas frente al 9% del 2014; y mayormente en la segunda ronda con un 90% de juntas capturadas versus un 77% del 2014.
Seguimiento y acompañamiento a los encargados de zona	Este punto en particular es señalado por los encargados de zona, donde en todo momento sintieron el apoyo y acompañamiento por parte del programa electoral.

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Innovaciones

Cuadro N° 109 Innovaciones

Innovación	Impacto
<p>Reducción en la cantidad de giras, pasando de 5 a 3 giras, impactando directamente con la reducción de gastos de viaje, jornada extraordinaria, alquiler de vehículos y gastos por gasolina.</p>	<p>Reducción en la cantidad de personal externo al programa al momento de la preparación de materiales para giras y sobres de 800 que se envían al empaque de material electoral.</p> <p>Reducción en la utilización de jornada extraordinaria en la preparación de material para giras y empaque de material electoral, ya que muchas ocasiones este trabajo se hizo en jornada ordinaria.</p> <p>Reducción en tiempo en la aplicación de los ciclos de prueba de las distintas aplicaciones, esto debido a que se incorporó a más personal a esta tarea.</p> <p>Se facilitó la detección de errores en las aplicaciones a utilizar en el proceso, esto al incorporar a más personal en los ciclos de pruebas</p> <p>Se delegó tareas específicas que anteriormente eran ejecutadas por las personas encargadas y asistente del programa, tal como recopilación de datos relevantes para informes e ingreso de información en los sistemas utilizados. Se logró ejecutar tareas con tiempo previo al cronograma de trabajo, tales como devolución de activos y generación de pagos. Se logró crear una base de datos de información de todas las zonas, esto es de suma utilidad para siguientes procesos. Existió una transferencia de conocimientos importante que permitió mayor eficiencia en este proceso y que será muy valioso para</p>



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Innovación	Impacto
	futuros.
Aplicación (APP) de resultados provisionales en versión móvil	<p>Disminución en los tiempos de captura en los resultados de provisionales.</p> <p>Disminución en los riesgos de error al momento de ingresar los resultados provisionales.</p> <p>Familiaridad en el uso de esta tecnología como la transmisión de conocimiento en los usuarios finales.</p> <p>Fácil transporte por parte de los agentes electorales.</p> <p>Disminución en el volumen de llamadas en los Call Center.</p> <p>A pesar del poco tiempo en la utilización en las pruebas, se logró superar la curva de aprendizaje por parte de los responsables de transmisión.</p>
Uso de Base de Datos en Access.	<p>Mayor control de la información de los agentes electorales.</p> <p>Facilitó a los encargados de zona la información necesaria a utilizar en el trabajo de campo.</p> <p>Insumos para la preparación de los materiales de trabajo de campo, claves, pagos de agentes. enrutamiento de número de teléfono.</p> <p>Permitió generar consultas de la información según la necesidad.</p> <p>Colaboró con la planificación y ejecución de tareas.</p>
Uso de teléfonos móviles con acceso a internet.	Utilización de herramientas tecnológicas como



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Innovación	Impacto
	<p>WhatsApp, Waze y correo institucional.</p> <p>Reducción en tiempos en traslado, reconocimiento de la zona y mejora de localización de lugares o personas por medio de la aplicación Waze y Maps de Google.</p> <p>Permitió una mejor planificación de rutas, maximizando recursos y minimizando los gastos en combustible.</p> <p>Mejóro la comunicación entre los encargados de zona y cada uno de los responsables de transmisión, facilitando el seguimiento que se les da a estos</p> <p>.</p> <p>Facilita la comunicación y seguimiento entre el programa con los encargados de zona y supervisores de Call center, reduciendo los tiempos de respuesta</p> <p>Con la utilización del correo institucional mejoró el tiempo de ejecución de algunas tareas en el trabajo de campo, como solicitudes de cambios de responsables, envió de cuentas clientes, enrutamientos de número de teléfonos.</p>

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 110

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumplimiento
Capacitaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Sistemas	✗ 66%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✗ 92%

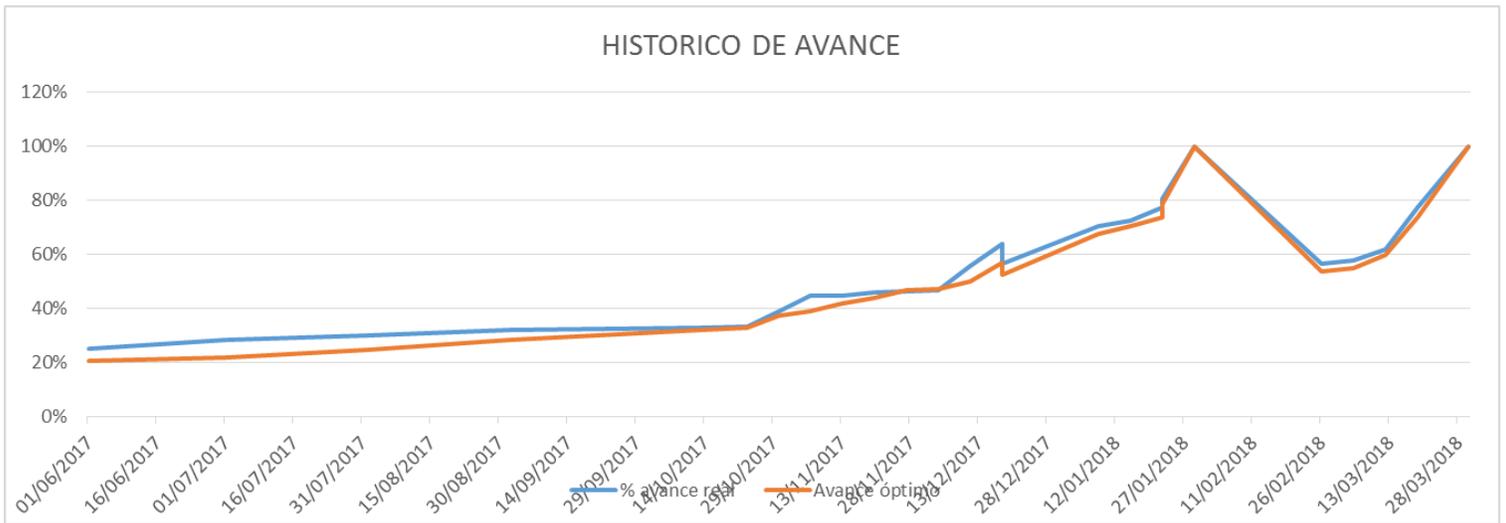
Fuente: Equipo de Seguimiento

En la imagen anterior se puede apreciar cada uno de los recursos y/o actividades que el Programa Electoral de Transmisión de Datos contaba en su haber para realizar la logística necesaria en el envío de los resultados desde cada uno de los Centros de Votación utilizados en las pasadas elecciones.

Como bien se aprecia, únicamente uno de los rubros que componen esa logística no logro llegar al 100 % de cumplimiento en fecha, el mismo se trata del apartado “Sistemas” y las razones obedecen a que tanto en el desarrollo como en los ciclos de pruebas del “app” sufrieron atrasos significativos en su fecha de entrega.

Histórico de avance

Gráfico N° 41
Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de Seguimiento

El gráfico anterior representa el histórico del avance en la ejecución de las actividades del Programa Electoral de Transmisión de Datos. Por la naturaleza de este programa se puede apreciar que el punto máximo de sus actividades se ve reflejado tanto para la primera ronda como para la segunda votación, el día en que se celebraron las elecciones, toda vez que con la transmisión de los resultados desde los Centros de Votación, el programa alcanzó la totalidad de la ejecución de sus labores.

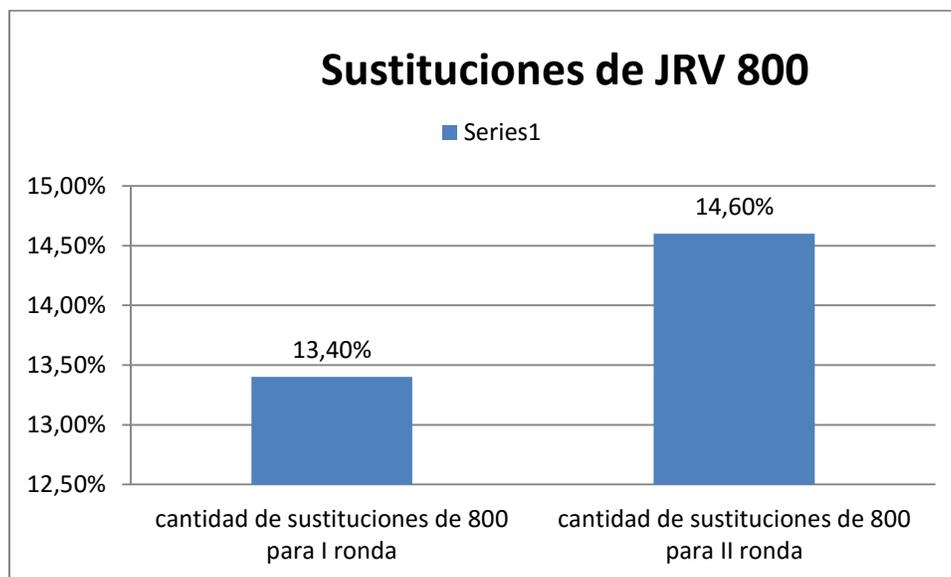
Indicadores

Cuadro N° 111 Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Porcentaje total de sustituciones de juntas 800 (I ronda)	$(\text{Cantidad de sustituciones} / \text{Total de juntas 800}) * 100$	13,40 %
Porcentaje total de sustituciones de juntas 800 (II ronda)	$\text{Cantidad de sustituciones} / \text{Total de juntas 800} * 100$	14,60 %

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Gráfico N° 42 Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Transmisión de datos

Datos relevantes

Cuadro N° 112 Medios de transmisión empleados

Medio de transmisión	Cantidad de juntas
Captura móvil (APP)	1934
Internet	1005
Línea 800	1820
Línea 1021	1783
TOTAL	6542*

*total de juntas en el territorio nacional

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Cuadro N° 113 Juntas procesadas por medio de transmisión 1 ronda Presidente

Medio de transmisión	Cantidad de juntas
Captura móvil	1463
Línea 1021	2349
Línea 800	1637
Internet	769
TOTAL	6218

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Cuadro N° 114 Juntas procesadas por medio de transmisión 1 ronda Diputados

Medio de transmisión	Cantidad de juntas
Captura móvil	1410
Línea 1021	2261
Línea 800	1604
Internet	744
TOTAL	6019

Fuente: Programa de Transmisión de datos



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 115
Juntas transmitidas primera ronda presidente

Descripción	Cantidad de Juntas
Juntas Capturadas	0
Juntas en Revisión	326
Juntas Faltantes	62
Juntas Procesadas	6218
Juntas Revisadas	6

Cuadro N° 116
Juntas transmitidas primera ronda presidente

Juntas elección de Presidente	
Capturadas	99.06%
Procesadas	94.04%
En revisión	4.93%
Faltantes	0.93%
Revisadas	0.09%

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Cuadro N° 117
Juntas transmitidas primera ronda diputado

Descripción	Cantidad de Juntas
Juntas Capturadas	0
Juntas en Revisión	441
Juntas Faltantes	148
Juntas Procesadas	6019
Juntas Revisadas	4

Cuadro N° 118
Juntas transmitidas primera ronda diputado

Juntas elección de Diputado	
Capturadas	98.80%
Procesadas	92%
En revisión	6.74%
Faltantes	1.19%
Revisadas	0.06%

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Cuadro N° 119

Juntas procesadas por medio de transmisión segunda votación

Medio de transmisión	Cantidad de juntas
Captura móvil	1500
Línea 1021	2408
Línea 800	1744
Internet	793
TOTAL	6445

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Cuadro N° 120

Juntas transmitidas segunda votación

Descripción	Cantidad de Juntas
Juntas Capturadas	0
Juntas en Revisión	166
Juntas Faltantes	1
Juntas Procesadas	6445
Juntas Revisadas	0

Fuente: Programa de Transmisión de datos

Cuadro N° 121

Juntas transmitidas segunda votación

Juntas elección segunda ronda	
Capturadas	99.98%
Procesadas	97.47%
En revisión	2.51%
Faltantes	0.01%

Fuente: Programa de Transmisión de datos



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.20. Transporte

ENCARGADA	Dessireé González Zamora		
ASISTENTE	Andrés Lamboglia Vargas		
ENCARGADA DE SEGUIMIENTO	Melissa Núñez Castillo		
FECHA DE INICIO	01-Mar-2016	FECHA DE FINALIZACIÓN	15-Mar-2018
OBJETIVO	Satisfacer las necesidades de transporte de los diferentes programas electorales, de acuerdo a las posibilidades reales de vehículos a disposición de la institución.		

El programa de Transporte electoral se caracterizó a lo largo del proceso electoral, por tener un buen desempeño en la ejecución de sus tareas, toda vez que no se presentaron mayores sobresaltos con respecto a la logística de entrega de vehículos arrendados y a los servicios de transporte brindados. Adicionalmente hubo total coordinación con la Unidad de Transportes, con el fin de optimizar los recursos institucionales y rentados, además se realizaron negociaciones con las empresas adjudicadas de los vehículos y GPS, que permitieron contar con dichos equipos con antelación y así preparar las salidas de las giras para el lunes, asegurando con esto la salida oportuna de cada persona funcionaria.

Factores de éxito

Cuadro N° 122 Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Iniciar las gestiones de la contratación de vehículos alquilados en el mes de octubre de 2016.	Esto permitió contar con el tiempo suficiente para que la contratación quedara adjudicada con bastante antelación y así mejorar las coordinaciones y logística entre cada empresa y la administración. Además de que al tramitar la contratación con tanto tiempo se pudieron subsanar detalles que a veces incluyen plazos y que hubieran ocasionado o puesto en riesgo el inicio de ejecución de la contratación.

Factor de éxito	Impacto
<p>Recibir los vehículos alquilados el fin de semana anterior a la salida de cada la gira.</p>	<p>Gracias a esta medida, los vehículos pudieron asignarse a cada colaborador desde el fin de semana, se colocaban según el orden de salida de la gira y se cargaban con el equipo y materiales que tenía que llevarse cada colaborador a la gira. Asimismo, se colocaba la placa electoral, GPS y rótulo magnético del PTR en cada vehículo. Al hacerlo de esta manera, el lunes cada persona funcionaria solamente llegaba a recoger el vehículo y partía para su destino inmediatamente después de la respectiva entrega formal por parte del PTR. Con esta acción se ahorró tiempo en la salida de las giras y así cada colaborador llegaba más pronto a su destino.</p>
<p>Contar con el equipo asistencial (administrativo y operativo) desde los meses de julio-octubre de 2017.</p>	<p>Esta acción mejoró al desarrollo de las labores diarias del programa ya que el área administrativa coordinaba asuntos como convenios, coordinaciones con las empresas adjudicadas de renta de vehículos y GPS, elaboración de documentos de gestión documental, impresión de placas electorales, recopilación de datos para las confecciones de tarjetas de combustible y demás trámites administrativos. En cuanto al personal operativo, el mismo fue útil para el recibo y entrega de los vehículos rentados y para la conducción de los mismos ante las solicitudes de transporte de las diferentes unidades administrativas.</p>
<p>Elaboración de los croquis de cómo quedaron distribuidos los vehículos en el parqueo por Asesor.</p>	<p>Esta acción agilizó la entrega de los vehículos a cada Asesor el día de salida de cada gira ya que se tenía precisión de la ubicación de cada móvil dentro de los parqueos institucionales.</p>
<p>Haber gestionado el uso del parqueo con antelación según el cronograma de giras.</p>	<p>Esta medida garantizaba el espacio físico para la custodia de los vehículos rentados con antelación.</p>
<p>Anuencia y disponibilidad de las empresas adjudicadas.</p>	<p>Esta actitud por parte de las empresas adjudicadas propició un clima de colaboración, disposición y una relación de conveniencia para ambas partes.</p>

Fuente: Programa de Transporte

Innovaciones

Cuadro N° 123
Innovaciones

Innovaciones	Impacto
Se crearon formularios con nomenclatura exclusiva para la asignación de vehículos.	Con esto se logró contar con las móviles listas para que los funcionarios asignados solo recibieran el vehículo mediante formulario y así pudieran salir a la gira sin ningún atraso.
Orden a la hora de prestar vehículos.	Se controla kilometrajes, uso adecuado de los vehículos y resguardo del equipo asignado
Recibir los vehículos rentados en las instalaciones del TSE o desplazarse a la sucursal (choferes del PTR) para traerlos al parqueo de la ASI, el fin de semana antes de cada gira.	El fin de semana que se traían los vehículos, los mismos vehículos eran "cargados" con impresoras, útiles y demás materiales, por parte de los programas Electorales. De esta manera los funcionarios solo tenían que retirar el vehículo y podían salir de una vez a la gira.

Fuente: Programa de Transporte

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 124

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumplimiento
Capacitaciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Convenios	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Insumos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Productos	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Recomendaciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%
Reuniones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

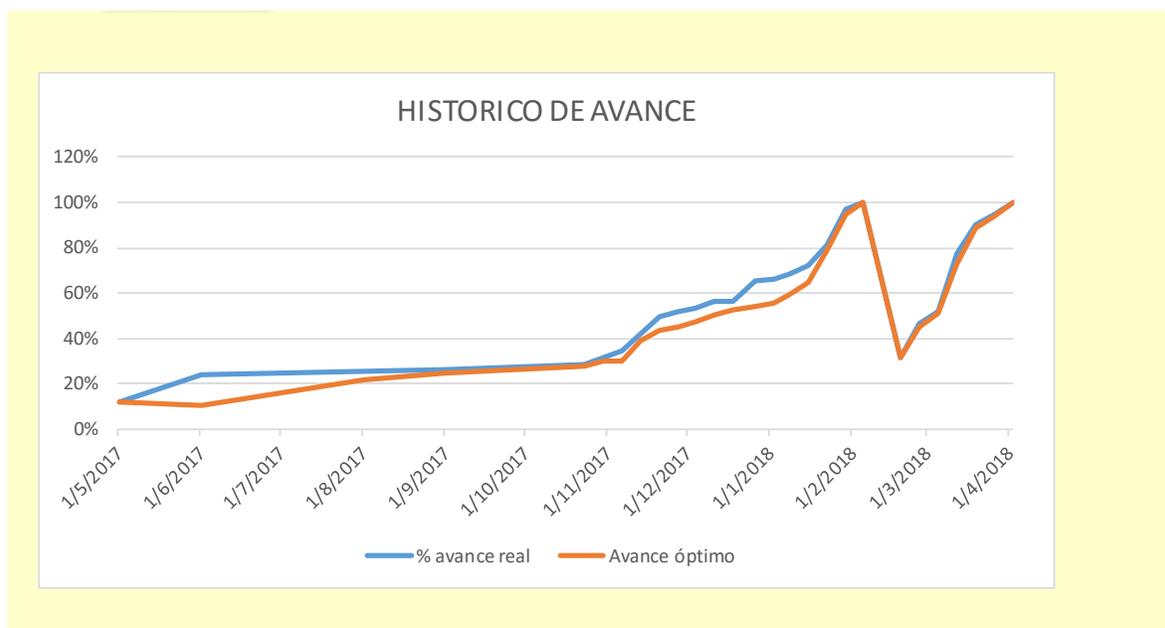
Equipo de seguimiento

El programa se mantuvo al día con los procedimientos, lo que facilitó la consecución de los objetivos establecidos con orden y en el lapso de tiempo determinado.

Histórico de avance

Gráfico N° 43

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento

Las principales actividades llevadas a cabo por el programa se desarrollaron posterior al mes de noviembre, cuando comenzaron las giras de los programas de Asesores Electorales, Transmisión de Datos, Impresión de Papeletas y Empaque de Material Electoral, debido a que da comienzo la entrega de vehículos a esos programas y los servicios de transporte a la imprenta y a la bodega Las Brisas.

En resumidas cuentas, el programa solicita el listado de conductores autorizados para conducir los vehículos arrendados a los encargados de los programas electorales que corresponda, deben adjuntar copia de cédula y licencia de cada conductor autorizado. Casi al mismo tiempo se efectúa el retiro de vehículos según lo adjudicado, se hace entrega de los vehículos y dispositivos GPS según lo autorizado por los Encargados de Programas Electorales.

Una vez finalizadas las giras se gestiona y verifica que la totalidad de vehículos sean devueltos y en buen estado según corresponda, se prepara y se presenta un informe del uso de las unidades, accidentes e incidentes ocurridos, se reciben las liquidaciones de combustible correspondientes y se procede a verificar los datos contenidos en la liquidación contra las facturas y voucher

presentados. En caso de no coincidir los datos se devuelve al funcionario para que realice las aclaraciones respectivas a fin de solucionar la inconsistencia.

Indicadores

Cuadro N° 125

Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Confección y emisión de tarjetas de combustible	$\frac{\text{Cantidad de tarjetas entregadas}}{\text{Cantidad de tarjetas solicitadas}}$	100,00%

Fuente: Programa de Transporte

Se llevó a cabo la confección y emisión de 190 tarjetas de combustible.

Gráfico N° 44

Indicadores de gestión



Fuente: Programa de Transporte

Datos relevantes

Durante este periodo se recibió un total de 422 de solicitudes de transporte electoral, la misma cantidad de solicitudes de transporte electoral fue atendida.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3.21. Voto costarricense en el extranjero

ENCARGADA	Paola Alvarado Quesada		
ASISTENTE	Maria Fernanda Sequeira Rojas		
ENCARGADO DE SEGUIMIENTO	Juan Pablo Quirós Loaiza		
FECHA DE INICIO	01-Ene-2016	FECHA DE FINALIZACIÓN	01-Mar-2018
OBJETIVO	Implementar las condiciones necesarias para que las personas costarricenses que se encuentran fuera del país, puedan votar en las elecciones presidenciales o referendos nacionales.		

En general, las autoridades consulares destacaron el acompañamiento que les brindó el programa durante el proceso electoral. Los cambios que implementó el programa durante la marcha fueron exitosos, logrando así un mejor desempeño.

Factores de éxito

Cuadro N° 126

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
La mitad del equipo ya tenía experiencia en 2014, lo que permite a partir de eso poder construir y mejorar los procesos.	Facilitó la ejecución de las labores, toda vez que se contaba con conocimiento de cómo llevar a cabo las mismas
De primera a segunda ronda se disminuyó el personal delegado en el extranjero, permitiendo una disminución de costos en tiquetes aéreos y viáticos.	En lo referente a tiquetes aéreos se obtuvo un ahorro del 11% en comparación a la primera ronda y en el caso de los viáticos se obtuvo un 60% de ahorro comparándolo con lo gastado en la primera ronda.
Cambio de sede en el consulado de New York a New Jersey, lo que ayudó en la mejora de participación.	Mayor participación.
La inclusión en esta ocasión de chats por WhatsApp permite una comunicación más fluida y mejor acompañamiento.	Este grupo se conformó por los cónsules, que logró una mayor fluidez en la comunicación desde las instrucciones que debía girar el programa hasta las fotografías de cada lugar.

Fuente: Programa Voto Costarricense en el Extranjero



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Innovaciones

Cuadro N° 127

Innovaciones

Innovación	Impacto
De primera ronda a segunda se hizo el cambio de cajas a sacos de tula para remitir el material electoral.	Muy positivo, no solo a nivel de costos del servicio de traslado de material, sino en las condiciones y protección del material.
De primera ronda a segunda el programa se hizo cargo del tema de pasaportes y coordinaciones similares para los Delegados del TSE.	Positivo, además que permitió mayor control y mejoramiento de los tiempos, hizo que las personas delegadas tuvieran un acompañamiento más cercano en el proceso de solicitud de la documentación.

Fuente: Programa Voto Costarricense en el Extranjero.

Comparativo plan de implementación

Cuadro N° 128

Comparativo plan de implementación vs ejecución real

Proceso	I RONDA		II RONDA		GENERAL
	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	% cumpl. Fecha	% cumpl. Cantidad	
Capacitaciones	✗ 0%	✓ 100%	✗ 0%	✓ 100%	50%
Contrataciones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Convenios	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Insumos	✗ 95%	✗ 91%	✗ 91%	✓ 100%	94%
Mat. y sumin.	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Mob. y equipo	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Productos	✗ 50%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	88%
Prod. gráficos	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Recomendaciones	✗ 97%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	99%
R. Humano	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Reuniones	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	✓ 100%	100%
Sistemas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Equipo de seguimiento.

Capacitaciones: El no cumplimiento en las fechas establecidas en el plan de implementación es el motivo del porqué aparece una baja calificación el programa en este apartado.

Insumos: En este apartado no se alcanzó el 100% ya que lo pendiente fue la entrega de listas de defunciones, la cual no fue entregada al programa porque no fue necesario su uso para ningún consulado.

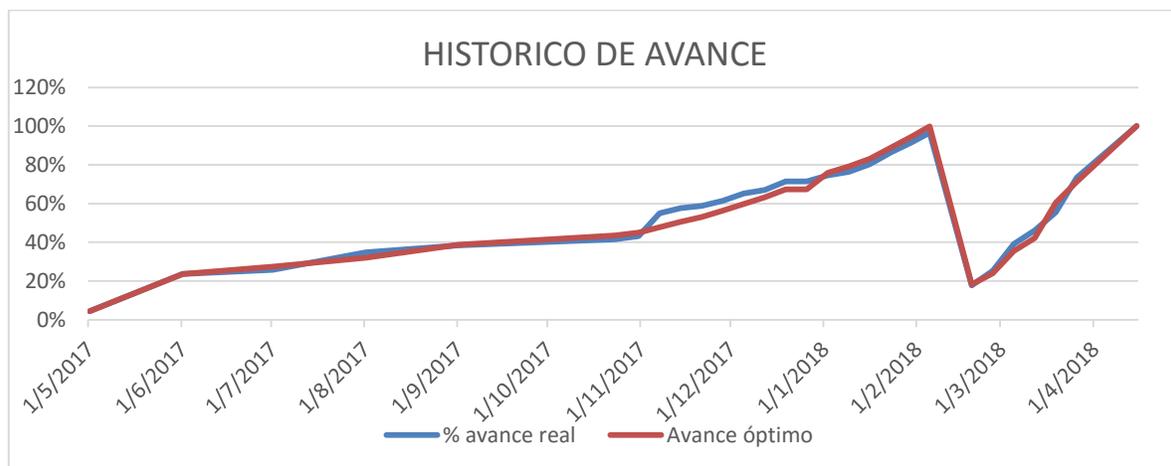
Productos: Se debe realizar una coordinación previa para establecer la fecha idónea para la entrega de la lista de personas encargadas de transmitir en el extranjero ya que, por ser personal de los consulados, el mismo es muy cambiante.

Recomendaciones: se acataron todas las recomendaciones que surgieron de la evaluación del proceso 2016, solo que se tardó un tiempo mínimo para poder cumplirlas, lo cual no afectó para poder ejecutarlas y mejorar el programa.

Histórico de avance

Gráfico N° 45

Avance en el cumplimiento de actividades.



Fuente: Equipo de seguimiento.

El programa inicio sus labores desde el mes de enero, pero de una forma relevante a partir del mes de mayo que es donde se empieza a reflejar su crecimiento poco a poco con miras a las elecciones Nacionales según el gráfico superior con la preparación y aplicación de capacitaciones a personal de los diferentes consulados, de una forma paralela el programa coordinaba lo correspondiente para que el ciudadano pudiese gestionar el respectivo traslado electoral. Su mayor crecimiento se da a partir de noviembre y mantiene este comportamiento hasta el 4 de febrero, posterior a esa fecha se da una pequeña pausa donde se continua con su rol normal del programa, pero se activa toda la organización para ejecutar lo referente a la segunda ronda, de ahí el repunte que se denota en el gráfico para el mes de marzo hasta el 01 de abril.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Indicadores

Cuadro N° 129

Indicadores de gestión

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
Avance en capacitación de funcionarios TSE	Total de funcionarios TSE capacitados /total de funcionarios TSE requeridos	100%
Avance en capacitación de funcionarios consulares	Total de funcionarios consulares capacitados /total de funcionarios consulares	100%
Avance de capacitación personas integrantes de JRV por partidos	Total de personas integrantes de JRV por partidos-capacitadas/total de personas integrantes de JRV por partidos	100%
Avance en juramentación de personas integrantes de JRV	Total de personas integrantes de JRV por partidos-juramentadas/total de personas integrantes de JRV por partidos	100%
Avance de capacitación personas integrantes de JRV voluntarias	Total de personas integrantes de JRV voluntarias-capacitadas/total de personas integrantes de JRV voluntarias	100%
Avance en juramentación de personas integrantes de JRV voluntarias	Total de personas integrantes de JRV voluntarias-juramentadas/total de personas integrantes de JRV voluntarias	100%
Avance en integración de JRV extranjero	Total de JRV en extranjero integradas/total de JRV en extranjero	100%
Avance en compra de tiquetes	Total de tiquetes aéreos comprados/total de tiquetes aéreos requeridos	100%
Avance en preparación de paquetes de empaque	Total de paquetes para empaque revisados/total de paquetes para empaque preparados	100%
Avance en entrega de maletas	Total de maletas entregadas a	100%



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Indicador	Fórmula de cálculo	Resultado
	funcionario TSE /total de maletas requeridos	
Avance en envío de paquetes a consulados	Total de paquetes enviados a consulados/total de paquetes a enviar por correo	100%
Avance en recibo de paquetes en consulado	Total de paquetes recibidos en consulados/total de paquetes enviados a consulados	100%
Avance en recepción de maletas	Total de maletas recibidas en TSE/total de maletas entregadas a funcionario TSE	100%
Avance en recibo de paquetes desde consulados	Total de paquetes recibidos de consulado vía correo/total de paquetes remitidos por los consulados vía correo	100%
Porcentaje de JRV en operación en países con presencia consular oficial de la República de Costa Rica	Cantidad de JRV en operación / Total de JRV instaladas	100%

Fuente: Programa de Voto Costarricense en el extranjero

Gráfico N° 46
Indicadores de gestión



Fuente: Equipo de seguimiento

4. Análisis de evaluaciones complementarias

En esta sección se presentan el análisis de algunos procesos y herramientas utilizadas que se desarrollaron durante la elección y que se consideró necesario profundizar más en estos temas.

4.1. Aplicación “App # VOTANTEINFORMADO CR”

Objetivo general

Identificar oportunidades de mejora y factores de éxito del APP “#VotanteInformadoCR” implementado en las Elecciones Nacionales 2018, mediante la aplicación de instrumentos de evaluación a un determinado segmento de personas usuarias, con el fin de implementarlas en el proceso electoral del 2020.

Desarrollo y Resultados de la investigación

Datos relevantes

Cuadro N° 130
Instalación de la APP por territorio y por sistema operativo

Territorio	Android	IOS	Total
Nacional	41.900	5.438	47.338
Extranjero	3.501	6.952	10.453
Total	45.401	12.390	57.791

Fuente: Sección de Ingeniería de software, DGET

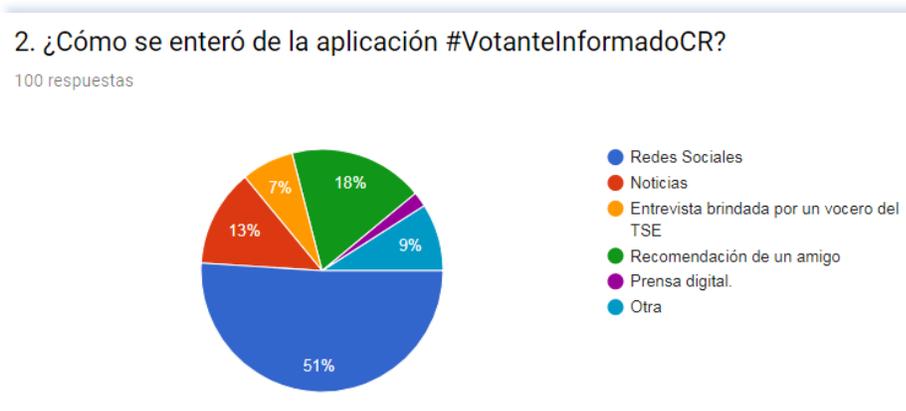
Resultados de la encuesta de evaluación de la aplicación

Gráfico N° 47
Grupo de edad



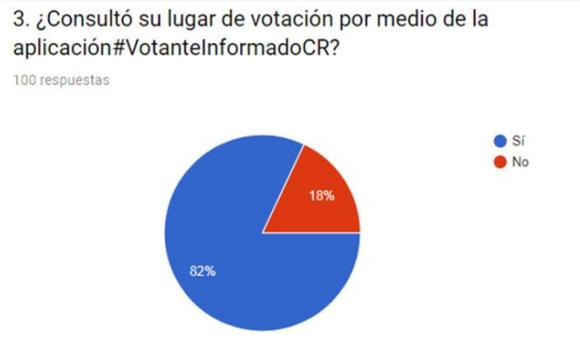
Fuente: Departamento de Programas Electorales

Gráfico N° 48
Medios para conocer la APP



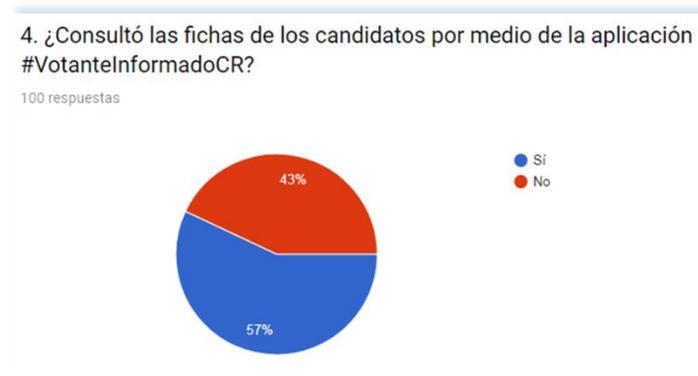
Fuente: Departamento de Programas Electorales

Gráfico N° 49
Consulta lugar de votación



Fuente: Departamento de Programas Electorales

Gráfico N° 50
Consulta a fichas de candidatos

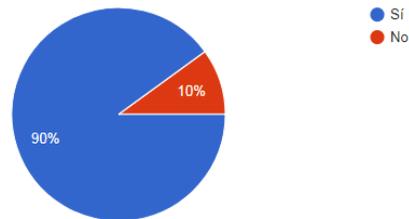


Fuente: Departamento de Programas Electorales

Gráfico N° 51
Formulario de denuncias

5. ¿Utilizó la aplicación #VotanteInformadoCR como medio para interponer denuncias de situaciones anómalas relativas al proceso electoral?

100 respuestas

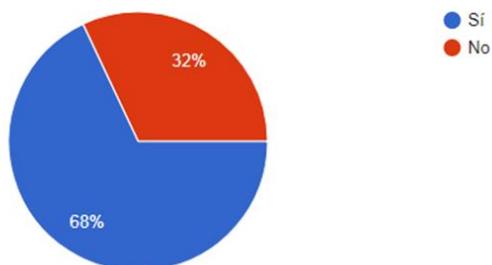


Fuente: Departamento de Programas Electorales

Gráfico N° 52
Consulta resultada de las elecciones

6. Consultó el resultado de las elecciones por medio de la aplicación #VotanteInformadoCR?

100 respuestas

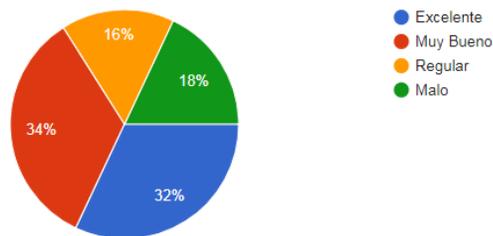


Fuente: Departamento de Programas Electorales

Gráfico N° 53
Calificación del APP

8. ¿Que calificación le daría a la aplicación #VotanteInformadoCR?

100 respuestas

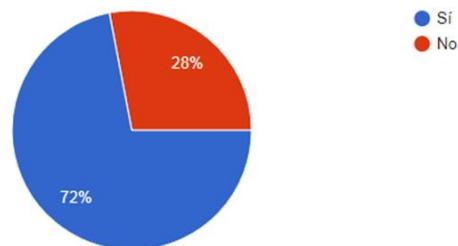


Fuente: Departamento de Programas Electorales

Gráfico N° 54
Información del APP

9. ¿Considera que la aplicación #VotanteInformadoCR le brindó información relevante para su ejercicio del derecho al voto?

100 respuestas



Fuente: Departamento de Programas Electorales



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

10. Mencione las sugerencias que considere importante incluir en la aplicación #VotanteInformado

51 respuestas

Me parece que al solicitar el correo electronico para interponer una denuncia es por que se le dara seguimiento y abra una respuesta. Siento que las denuncias no son atendidas por eso no estoy satisfecha con este app. Pero no me extraña del TSE. (2)

Puse una denuncia el día de las elecciones y no tuve respuesta por lo que me parece que no llego la misma y la aplicación para ese punto no funcionó (2)

Respuestas a las denuncias que se interponen. Desde el 1ero de abril puse una denuncia y no me han dicho absolutamente nada.

En las denuncias subir videos y no solo fotografías

Envié una denuncia con pruebas y la misma nunca fue respondida, entonces, para que hacer la aplicación y poner esa ventaja si se pierde el tiempo ya que no fue útil para nada.

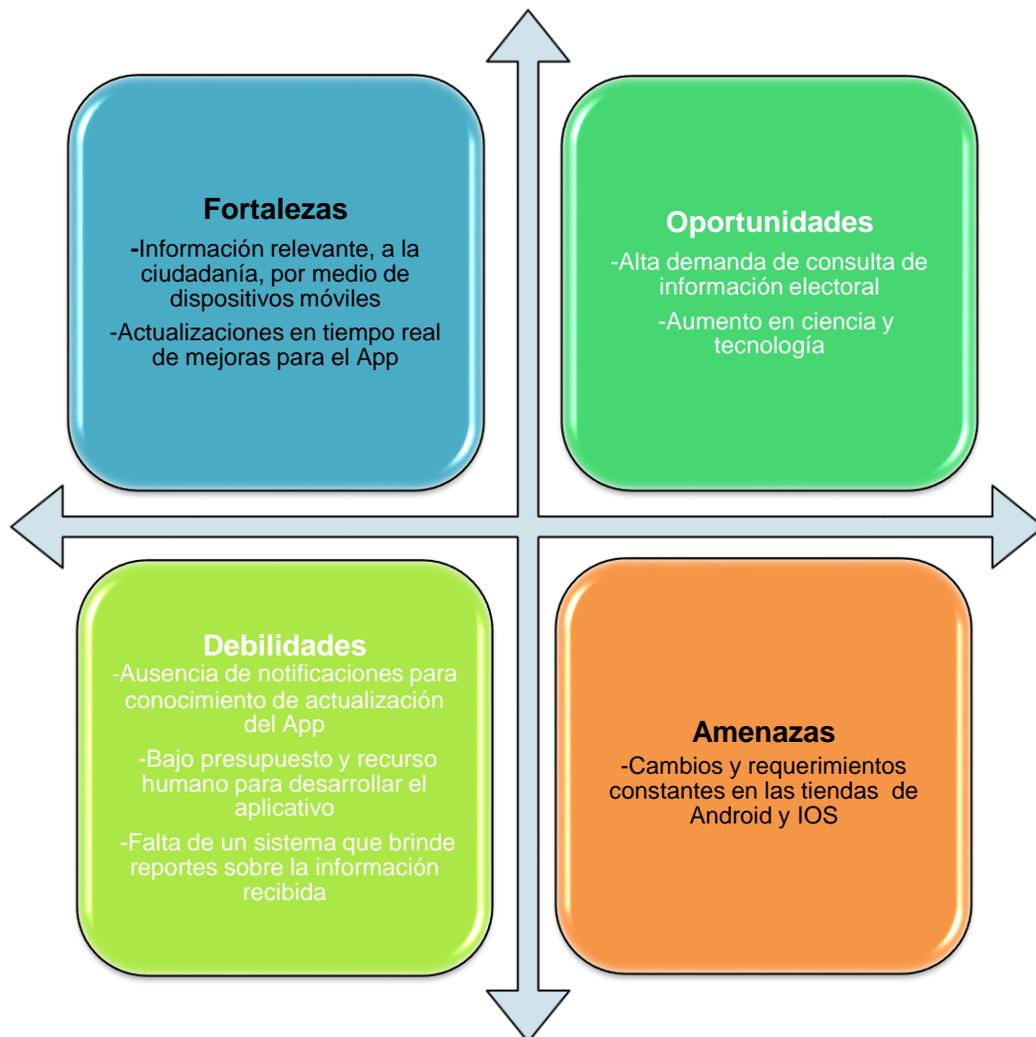
Que la aplicación maneje el estatus de las denuncias de la persona que las pone por eso sería bueno que si uno quiere sea personalizada para darle seguimiento.
Sería bueno mantenerla activa con noticias sobre la nueva campaña electoral municipal.

Muy bueno, pero debería ser más fácil darle seguimiento a las denuncias.

El seguimiento en caso de denuncias es casi nulo y las denuncias de este tipo ameritan una accion inmediata. Estas denuncias a traves de la app caen en la burocracia y se archivan.

Fuente: Departamento de Programas Electorales

Análisis FODA





Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Conclusiones

- La aplicación tuvo una descarga de 57.791 por usuario, mediante los sistemas operativos IOS y Android. De ello se concluye que 47.338 (82%) fueron instalaciones en territorio nacional y 10.453 (18%) corresponde a descargas en el extranjero.
- La etapa de mayor volumen de instalaciones del APP, fueron los días 04 de febrero y 1° de abril, así como los días previos a estas fechas.
- Para mejorar el funcionamiento del APP, se aplicaron tres versiones de actualización de datos.
- Se demostró que es un canal efectivo, para la recepción de denuncias
- Se presentó la visualización de los datos preliminares de las Elecciones en tiempo real.
- Es una herramienta útil de información, para la población dentro y fuera del país.
- La mayor cantidad de usuarios tiene edades entre 21 y 50 años, demostrando que la población más grande del padrón electoral, utiliza la app.
- El medio más efectivo para informar respecto al app son las redes sociales.
- Una de las funciones más utilizadas de la app fue la consulta del lugar de votación, con un total del 82% de las personas encuestadas.
- Un 90% de la población encuestada utilizó la aplicación #VotanteInformadoCR para interponer denuncias.
- El 72.3% de la población encuestada consideró que la aplicación le brindó información relevante para el ejercicio del derecho al voto.
- La percepción/calificación de la aplicación #VotanteInformadoCR por parte de los electores es en términos generales muy buena.
- El punto anterior es debido a que la aplicación se convirtió en un canal para interponer denuncias, pero el resultado de las respuestas a estas denuncias, no satisface al elector.
- El canal a pesar de que es efectivo permite que el usuario pueda interponer denuncias con cualquier tema sin ningún tipo de filtro proceda o no la denuncia.
- No existe dentro del sistema una reportería que controle las denuncias por número de incidente, por tipo, o por partido/candidato.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

- Para mayor credibilidad, se debe establecer un correo electrónico automático que le asigne y confirme el número de incidente al usuario y al programa 800-Elector.
- No existe canalización de las denuncias en cuanto a respuestas realizadas.
- Añadir a la APP la opción de búsqueda de agentes electorales para facilitar a la ciudadanía la consulta directa de las personas agentes electorales, mediante la digitación del número de cédula.
- Valorar la posibilidad de crear una aplicación, aparte de #VotanteInformadoCR, que ofrezca capacitaciones virtuales a las personas agentes electorales, sobre tópicos relevantes para llevar a cabo sus funciones.
- Notificar fechas importantes, por ejemplo: fechas límite para gestionar cambio de domicilio electoral, debates o conferencias de prensa.
- Habilitar un espacio de noticias relevantes del proceso electoral, por ejemplo: las fechas del cronograma electoral, ampliaciones del servicio para solicitud de cédula, fecha límite para gestionar cambios de domicilio electoral, conferencias de prensa, debates, entre otros.
- Incluir en la APP el traductor de LESCO e idioma indígena.
- Incluir información sobre las funciones de cada programa electoral, así como información de los Encargados.
- Ligar el formulario de denuncias, así como los reportes del mismo con el sistema 800-elector, y que el mismo tenga los mismos filtros y pantallas que dicho sistema.
- Crear un correo que notifique al usuario del número de incidente al que corresponde su denuncia, generado por el mismo consecutivo del sistema 800-elector.
- Incluir opción para agregar videos y links desde la elaboración de denuncias.
- Agregar una opción que conduzca a la normativa del TSE.
- Se sugiere la incorporación de un QR a la aplicación para que permita leer en las credenciales de las personas agentes electorales, los dispositivos de seguridad con código QR, a fin de verificar la identidad de las personas previamente autorizadas.

	<p>Departamento de Programas Electorales</p> <p>Evaluación Elecciones Nacionales 2018</p>	<p>F01-v01-DPE-P011</p>
---	---	-------------------------

4.2. “Centros de Votación Modelo”

Objetivo general

Analizar los resultados, los costos y el impacto que se obtuvieron con la puesta en marcha del plan piloto de los centros de votación modelo que instaló el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) por medio del Departamento de Programas Electorales para las Elecciones Nacionales 2018.

Desarrollo y resultados de la investigación

El plan piloto consistió en brindar a la ciudadanía las mejores condiciones de accesibilidad en los 12 centros de votación que fueron escogidos en el cantón Central de San José y otros cantones cercanos. El plan brindó a la población: stands informativos debidamente rotulados y atendidos por personal del TSE y el apoyo de guías electorales, lo que permitió establecer un canal de comunicación seguro y confiable entre el votante y el Tribunal Supremo de Elecciones.

El stand fue atendido por un funcionario del TSE que vivía en las cercanías del centro, con la idea de poder desplazarse fácilmente y no tener erogaciones de viáticos, los mismos brindaron información acerca del proceso electoral y colaboraron con el elector que así lo requiera. El Guía Electoral se le capacitó por medio del programa Accesibilidad para el Ejercicio del Voto (PAV), para que manejará conocimiento sobre la información que se visualizaba en los carteles que ilustraban la distribución del centro de votación (salidas de emergencia, ubicación de juntas receptoras de votos, accesos, rampas), también, realizaron patrullajes dentro del Centro de Votación para identificar necesidades de los votantes y colaborarles en acceder a la Junta a la que pertenecen ubicándolos al inicio de la fila si así lo requerían.

Además, se incorporó una mampara a la par del quiosco de información la cual tenía los siguientes puntos: ficha con la información general del CV, ficha que mostraba el color con el cual estaba identificado cada uno de los agentes electorales (auxiliar electoral, encargado del centro de votación, integrante de junta receptora de votos, fiscal), un mapa de ruta en el cual se podía ver dos rutas de acceso a las juntas de votación, una de ellas para las personas con discapacidad. También se tenía a disposición, para los electores que así lo requieran, una silla de ruedas por centro de votación.

Como parte innovadora del plan, se consideró un parqueo para bicicletas en cada centro de votación, en coordinación con la Compañía PBS. Dicha compañía brindó, por medio de patrocinio para este tipo de actividad, la contratación de la empresa Ciclo-parqueos, con el propósito de instar a la población a salir a votar en bicicleta, favoreciendo la salud, el medio ambiente, la cultura del ejercicio y evitando el congestionamiento vial.

Otro punto importante del plan fue que, por primera vez, se identificó por medio de colores los agentes electorales: auxiliares electorales, fiscales, miembros de mesa, y encargados de centros de votación.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Este proyecto se llevó a cabo en los siguientes centros de votación:

Cuadro N° 131
Centros de votación para plan piloto

N°	Cantón	Distrito electoral	Centro de votación
1	Curridabat	Curridabat	Liceo de Curridabat
2	Montes de Oca	San Pedro	Universidad Americana
3	Central	Zapote	Escuela Napoleón Quesada
4	Central	San Francisco de Dos Ríos	República Dominicana
5	Desamparados	Desamparados	Escuela Joaquín García Monge
6	Escazú	Escazú	República de Venezuela
7	Central	Pavas	Carlos Sanabria Mora
8	Central	Barrio México	República de Argentina
9	Tibás	San Juan	Mauro Fernández Acuña
10	Goicoechea	Guadalupe	Escuela Pilar Jiménez
11	Moravia	San Vicente	Liceo de Moravia
12	Vázquez de Coronado	San Isidro	José Ana Marín

Fuente: Departamento de Programas Electorales

Para poder desarrollar la logística del plan, se implementaron varios formularios de control como por ejemplo: para la entrega de los equipos, así como comprobantes de recolección de materiales, además, se trabajó en la creación de un comunicado de prensa, información para redes sociales, etiquetas para enviar los diferentes productos a los centros de votación.

Por otra parte, se trabajó en conjunto con los compañeros de la Contraloría de Servicios para la creación de una encuesta para aplicar al plan el Día E, como parte de la evaluación del proyecto. De esta evaluación los resultados más relevantes, fueron los siguientes:

- Se encuestaron 410 personas de las cuales el 53% de las personas indicaron que, sí vieron el quiosco informativo. De ese 53% el 69% lo visitó y un 65% le fue muy útil la información brindada.
- Otro punto a resaltar de la evaluación, es que el 78% de los encuestados consideró importante las mejoras en el centro de votación, ya que les facilitó el proceso de ejercer su voto.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

- También, los ciudadanos destacaron que encontraron mejor señalización en los centros debido a la rotulación de los pabellones y de las Junta Receptoras de Votos.

Beneficios que brindó el plan:

- Mayores facilidades a los electores en el ejercicio del voto.
- Contó con un stand atendido por un compañero del TSE, con el apoyo de los Guías Electorales para brindar información acerca del proceso electoral, así como de la distribución en el centro educativo, salida de emergencia, ubicación de juntas receptoras de votos, accesos, rampas y entre otros.
- Facilitó la identificación de los agentes electorales.
- Mejoró las condiciones de asistencia y accesibilidad en los Centros de Votación.
- Innovación que se atribuye al DPE y en conjunto con el programa Acondicionamiento de Recintos Electorales, mejoró su metodología y amplió su rango de acción.
- Optimizó los recursos y las capacidades con que cuenta el programa Acondicionamiento de Recintos Electorales.
- Se pudo determinar las condiciones estándares en los Centros de Votación y Juntas Receptoras de Votos.
- Se colaboró con el medio ambiente al reducir la huella de carbono al instar a la población a llegar a los Centros de Votación en bicicleta.
- Se colaboró con la ciudadanía al promover la cultura del ejercicio y estilos de vida saludables.
- Reducción del congestionamiento vial.
- Con el objetivo de poder desarrollar y cumplir lo indicado en párrafos anteriores se contó con un cronograma de trabajo por parte del PARE y otras instancias involucradas en el proyecto.

Por otra parte, la empresa ciclo-parqueos informó que se recibieron 123 bicicletas en horario de 8:00 am a 4:00 pm, con una persona de staff de parte de la empresa Ciclo Parqueos y una persona de apoyo de la empresa PBS en cada Centro de Votación.

A continuación, se detalla la cantidad de ciclistas que participaron por centro, distancia recorrida y la cantidad de ahorro de CO2:

Cuadro N° 132
Participación de ciclistas por centro de votación

Centros de Votación	Cantidad Ciclistas	Distancia recorrida (km)	CO2 Ahorrado (g)
Escuela Carlos Sanabria Mora	6	50	18
Escuela Joaquín García Monge	12	76	27,36
Escuela José Ana Marín	23	45,54	16,3944
Escuela Napoleón Quesada	11	103,8	37,368
Escuela Pilar Jiménez	11	55,8	20,088
Escuela República de Argentina	1	11,4	4,104
Escuela República de Venezuela	3	4,5	1,62
Escuela República Dominicana	14	119,4	42,984
Liceo de Curridabat	15	255,6	92,016
Liceo de Moravia	10	43	15,48
Liceo Mauro Fernández Acuña	5	2,5	0,9
Universidad Americana	12	40	14,4
TOTAL	123	807,54	290,7144

Fuente: Empresa Ciclo Parqueos

Costo de lo que podría tener la implementación de un Centro de Votación

El costo se estimaría con un Centro de Votación, con las siguientes características:

- Condiciones ideales de accesibilidad. (en donde no se tendría que realizar ninguna intervención de infraestructura).
- 1 Módulo de información de Accesibilidad.
- 2 Rótulos de rango para pabellones de cinco Juntas Receptoras de Votos cada uno.
- 10 Juntas Receptoras de votos con su respectivo Stopers de # de Junta Receptora Votos.

Bajo el escenario mencionado en el párrafo anterior, los costos de intervención serían los que se detallan a continuación:

Cuadro N° 133
Costo de implementación de Centro de Votación modelo

MODULO DE INFORMACIÓN DE ACCESIBILIDAD				
Detalle	Cantidad Requerida	Precio Unitario	Costo Estimado	Costo por Línea
Reglas de madera de 2"x2"x4 varas.	3 unidades	¢4.800,00	¢14.400,00	
Lámina Acrílica Lechosa 1.22 x 2.44 m.	1,20 m2	¢23.002,50	¢27.603,00	
Impresión en Vinil Adhesivo de alta calidad (1,20 x 1,00m)	1 unidad	¢20.000,00	¢20.000,00	
TOTAL				¢62.003,00
RÓTULO DE RANGO DE PABELLONES				
Lámina Acrílica Lechosa 1.22 x 2.44 m.	0,36 m2	¢23.002,50	¢8280,90	
Impresión en Vinil Adhesivo de alta calidad (0,30 x 1,20m)	4 unidades	¢10.000,00	¢40.000,00	
TOTAL				¢48.280,90
STOPERS DE JUNTAS RECEPTORAS DE VOTOS				
Reglas de madera de 2"x2"x4 varas.	1 unidades	¢4.800,00	¢4.800,00	
Lámina Acrílica Lechosa 1.22 x 2.44 m.	1,40 m2	¢23002,50	¢32.203,50	
Impresión en Vinil Adhesivo de alta calidad (0,20 x 0,70m)	20 unidades	¢6.000,00	¢120.000,00	
TOTAL				¢157.003,50
COSTO FINAL POR CADA CENTRO DE VOTACIÓN				¢267.287,40

Fuente: Programa Acondicionamiento de Recintos Electorales

Cada uno de estos elementos sería confeccionado por la Unidad de Ingeniería y Construcciones de la Sección de Ingeniería y Arquitectura. De acuerdo a la información anterior, el costo final de un Centro de Votaciones con las características solicitadas sería de un aproximado de **¢267.287,40**. Estos montos no incluyen los costos por mano de obra.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Además, el monto del costo que tuvo cada tipo de rótulo confeccionando por la compañía PBS para el plan piloto fue de:

Cuadro N° 134
Costo de rotulación

Descripción	Precio Unitario
Vinil Adhesivo + PVC 30x120 CM	₡ 12.009,40
Vinil Adhesivo + PVC 90x120 CM	₡ 36.030,80
Vinil Adhesivo + PVC 20x61 T/R	₡ 4.030,00
Total	₡16.039,40

Para futuros proyectos es importante considerar que para este plan se utilizaron 12 personas del TSE que fungieron como encargados del puesto de información lo que devengó un total de 180 horas extras (15 h/p) que no estaban presupuestadas para este fin. También, se debe considerar la jornada extraordinaria solicitada por el PARE para el desarrollo del programa a la cual le generó una cantidad considerable para cubrir el plan piloto.

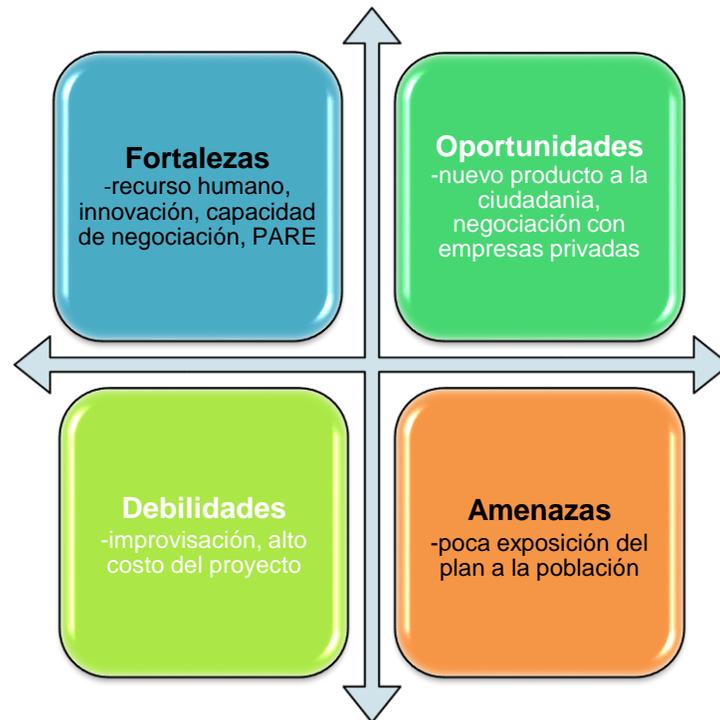
Análisis FODA

Fortalezas: Recurso humano fue reclutado. Este recurso se le indicó las instrucciones sobre las labores de ese día. Además, estaba debidamente identificado, innovación en la rotulación para las juntas receptoras de votos y rutas de acceso, credibilidad y seguridad de los electores hacia el Quiosco de información y comunicación eficiente con la unidad de Padrón ante consultas de los ciudadanos.

Oportunidades: Interés de participación de las empresas privadas ya que el día E es un evento masivo para la publicidad, replicar en más centros de votación las buenas prácticas, uso de herramientas tecnológicas para hacer de conocimiento a la población sobre los materiales de apoyo y la app del TSE.

Debilidades: Tiempos de ejecución muy ajustados, asequibilidad del proyecto, filas de espera en quioscos debido a que eran atendidos por 1 funcionario del TSE; además de que el tiempo era muy ajustado para enseñar los materiales de apoyo. Falta de publicidad para el parqueo de bicicletas y el quiosco de información. Muchos electores no utilizaron los quioscos de información debido a que los partidos políticos les indicaban su lugar de votación mediante la app. Solo había una silla de ruedas sin ninguna identificación.

Amenazas: Falta de interés de población en trasladarse con el uso de bicicletas. Patrocinadores ligados a algunos partidos políticos. Falta de interés por parte de los electores a ejercer su voto debido a los tiempos de espera elevados en cada recinto.



Conclusiones y recomendaciones

- La rotulación de los centros de votación y el mapa del sitio fueron de gran ayuda al electorado.
- La disposición del quiosco informativo fue ideal, así como los materiales que se brindaron para explicar y aclarar las consultas que los usuarios nos dieron.
- La disponibilidad en los centros de las sillas de ruedas fue un acierto.
- La colaboración de los scouts ayudó de gran manera para llevar a los ciudadanos a su respectiva urna electoral, lo que facilitó solo brindar el dato de la junta que le corresponde a la persona interesada y así agilizar las filas que se hacían.
- La distribución del ciclo parqueos fue muy buena.
- Los quioscos de información deben ser atendidos por 2 funcionarios para abarcar la población meta esperada.
- Valorar enviar un segundo compañero de soporte ya sea para que muestre los productos de apoyo, como para cubrir el tiempo de voto y comidas mutuamente, entre otras funciones. Aunque para esto se designó una persona por aparte, a la misma se le dificultó el desplazamiento a los diferentes centros.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

- Solicitar apoyo a las instituciones o a patrocinadores para el manejo de más sillas de ruedas en cada centro de votación, e identificarlas con un banderín u otra alternativa para ubicarla con mayor facilidad, ya que los compañeros no pueden abandonar el quiosco de información.
- De mantenerse el uso del parqueo de bicicletas, se debe considerar una campaña dirigida a los usuarios de las mismas, para que conozcan esta disponibilidad con anticipación.
- Se debe realizar una coordinación estratégica con diferentes empresas para poder establecer alianzas que permitan abaratar los costos del proyecto, este fue un factor de éxito para poder llevar a cabo este proyecto.
- Realizar capacitaciones al personal que atenderán los quioscos ya que los electores realizan toda clase de consultas y los funcionarios serán el reflejo del TSE.
- Colocar material audiovisual que muestre los materiales de apoyo para las personas con discapacidad y para promover la app del TSE.
- Uso de blocks de notas para anotar tanto el número de junta como el de elector, para agilizar los tiempos de espera al recinto de votación.
- Tener al alcance un número directo con la oficina de Padrón para las consultas de los usuarios.
- Confeccionar más Lanyards para los agentes electorales.
- Replicar en las JRV los rótulos del número de junta (habladores).
- Proponer al Ministerio de Educación Pública la posibilidad de colocar las estructuras necesarias en cada una de las aulas, las cuales permitirían usarlas el día de las elecciones para identificar cada JRV, así como en época no electoral para guiar a los estudiantes en sus centros educativos.



4.3. Uso de GPS dentro de las tulas

Objetivo general

Valorar el uso del alquiler de dispositivos de GPS que se introdujeron en algunas tulas seleccionadas, con el fin de evaluar que tan oportuno fue dicha contratación, evaluando las experiencias de este proceso 2018.

Desarrollo y Resultados de la investigación

El fin de alquilar dispositivos de GPS para las tulas era el dar un seguimiento a las mismas, desde que salían de las bodegas en las Brisas, hasta que llegaran nuevamente a San José.

Se realizó un plan piloto, en el cual se colocaron 10 GPS en 10 tulas que iban a diferentes juntas receptoras de votos en la primera ronda y 12 equipos en la segunda ronda.

Dichos dispositivos no requieren de fuente de poder para su funcionamiento, ya que cuentan con una batería interna que tiene una duración de aproximadamente 20 días. Esto dependiendo del tiempo que se le configure para estar reportando su localización.

Los dispositivos fueron colocados en un compartimiento interno de la tula, por lo que quedan expuestos a manipulación de terceros.

En la primera ronda las tulas que portaron GPS fueron: 1937, 5568, 5667, 5796, 5970, 4633, 6429, 6119, 6469 y 6311. La configuración de equipos se hizo para reportar cada hora y para el día de las elecciones, se programó cambiar los reportes a cada 30 segundos. Este primer proceso no tuvo el éxito esperado por dos factores importantes señalados por la empresa adjudicada. Primeramente, la entrega se debió hacer antes de la fecha estipulada en el cartel y segundo, la configuración del equipo hizo que la batería se gastara antes de tiempo.

El análisis de soporte técnico de la empresa determinó que el GPS tuvo un comportamiento que no fue considerado; cuando la tula llegó a su destino (casas de habitación de las personas asignadas) y pasó varios días bajo techo, perdió señal GPS, y al estar configurados para hacer reporte cada 30 minutos, el equipo al despertarse en ese lapso de tiempo intentaba tomar señal, esto provocó que por al menos 6 minutos el equipo estuviera consumiendo una cantidad de batería mientras buscaba esa señal.

Para la segunda ronda se realizó una configuración diferente por parte de la adjudicataria. Las entregas se hicieron estratégicamente para minimizar las limitaciones de carga de los equipos. Asimismo, se hicieron cambios en la configuración de los reportes, de manera que esto ayudó a



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

que la carga perdurara más. Este segundo proceso se considera exitoso, pues los equipos incluso enviaron notificación a los diferentes usuarios del sistema alertando el ingreso al TSE.

A continuación, se adjunta un cuadro aportado por la empresa, donde se detalla el comportamiento de los dispositivos:

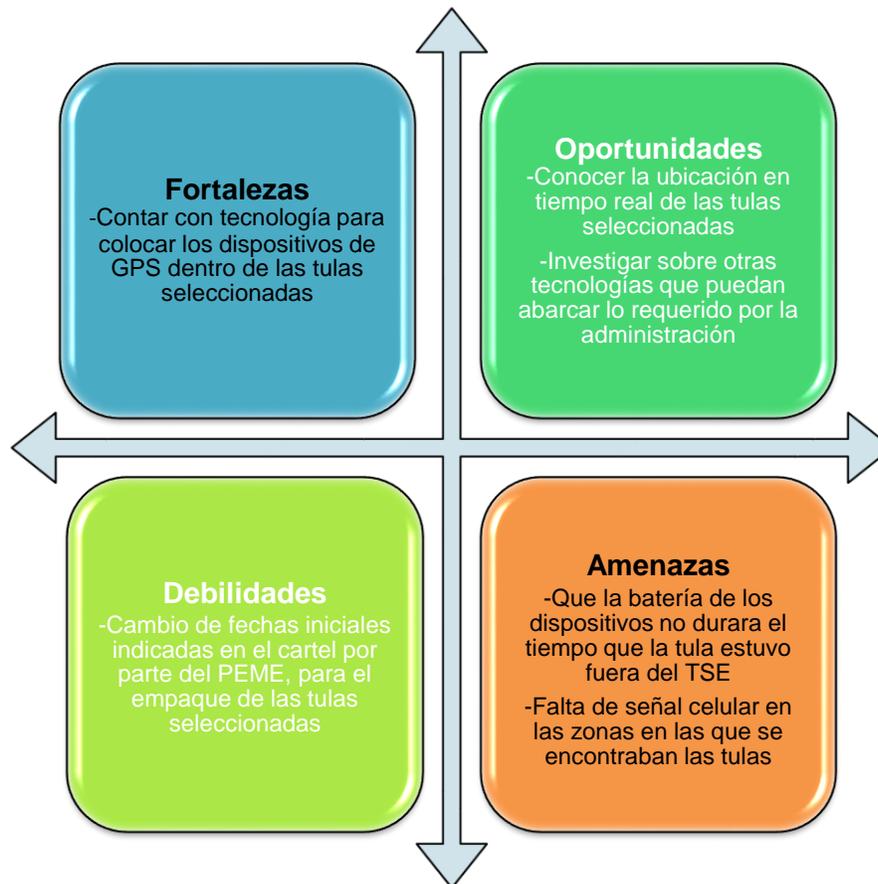
Cuadro N° 135
Comportamiento de los dispositivos GPS

Tula	Total de días	Cantidad de viajes generados > a 0 km	Fecha de Ingreso al sistema	Días con Comunicación	Días con problemas de comunicación	Comentarios
Junta 5970 Esc. Finca Naranja	23	23	12/3/2018 10:13:00	100 %	0 %	
Junta 5568 Esc. Doris Z Stone	23	14	12/3/2018 10:14:00	100 %	0 %	
Junta 1937 Esc. Los Angeles	23	15	12 mar 2018 10:15	74 %	26 %	
Junta 1431 Esc. Agua Blanca	23	17	12 mar 2018 10:16	100 %	0 %	
Junta 5796 Esc. Maria Auxiliadora	23	23	12 mar 2018 10:22	100 %	0 %	
Junta 928 Esc. Alejandro Rodriguez Rodriguez	23	19	12 mar 2018 10:23	100 %	0 %	
Junta 5667 Esc. Flor de Bahia	23	23	12/3/2018 12:30:00	100 %	0 %	
Junta 4633 Esc. Lider Puerto Viejo	22	4	13 mar 2018 10:06	95 %	5 %	
Junta 6429 Esc. Dindiri Carbon Dos	22	18	13 mar 2018 10:19	50 %	50 %	
Junta 6311 Esc. Justo Antonio Facio	22	14	13 mar 2018 10:52	77 %	23 %	
Junta 6469 Esc. Veintiocho Millas	22	0	13 mar 2018 10:34	0 %	100 %	Es un equipo de los que reparamos, pero creemos que el daño se presento con el pegamento que se utilizo.
Junta 6119 Esc. La Bomba	22	18	13 mar 2018 12:44	100 %	0 %	

Fuente: Empresa SkyData

Según indican los técnicos de la empresa, los dos equipos que no reportaron desde el inicio eran los mismos dos que dieron problemas por un fallo interno de la antena en la segunda ronda.

Análisis FODA



Conclusiones y recomendaciones

- Se concluye que la prueba realizada no fue satisfactoria al 100%, ya que la transmisión de los dispositivos depende de la señal celular que haya en cada zona en la que se encuentre la tula. Asimismo, la batería de cada dispositivo fue un obstáculo, ya que en la primera ronda muchos se quedaron sin carga incluso antes del Día E.
- Analizando las ofertas de las dos empresas que presentaron cotización, según las especificaciones que requiere la administración, el costo ronda los \$15 mensuales por dispositivo. Considerando 6.500 tulas el monto a presupuestar es de \$97.500; por lo que se determina que las opciones disponibles son incipientes y costosas, para el valor agregado que representa.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

- El GPS es un artículo vulnerable ya que puede ser sustraído de la tula fácilmente, por lo que no garantiza la ubicación de la tula en este escenario, aunado a que nunca se ha “perdido” una tula.
- Según el estudio realizado la condición mínima de estos dispositivos es que cuenten con una batería que dure al menos de 20 a 25 días reportando a intervalos diferentes y los cuales puedan ser modificados vía “aire”, en el entendido que dependen de dos tipos de señales (satélite de la plataforma y servicio de internet de las telefonías).
- Por lo expuesto anteriormente se recomienda a la jefatura no utilizar más GPS en la tula, ya que se considera un gasto innecesario en la medida en que el Asesor Electoral cuenta con todos los datos de las personas que custodian cada tula. Asimismo, es necesario conocer el impacto o la necesidad de colocar GPS en las tulas



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

4.4. “Plan Piloto de Transmisión de datos-Asesores electorales en las provincias de Cartago y Limón

Objetivo general:

Evaluar la logística utilizada en las provincias de Limón y Cartago para el envío de la transmisión de los resultados de las pasadas Elecciones Nacionales 2018.

Desarrollo y Resultados de la investigación:

A continuación, se presentan las estadísticas más relevantes recabadas producto de la ejecución del plan piloto de asesores electorales en las provincias de Limón y Cartago.

PARTICIPACIÓN EN PRUEBAS DE PRIMERA RONDA

En los siguientes cuadros se muestra el nivel de participación de los agentes electorales durante los simulacros de primera ronda, detallando la cantidad de juntas faltantes, en revisión y procesadas por cada uno de los eventos:

Cuadro N° 136
Participación de agentes electorales 2° prueba

Cartago												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados					
	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesados	Porc.
APP (120 juntas)	89	74 %	7	6 %	24	20 %	92	77 %	5	4 %	23	19 %
Internet (292 juntas)	231	79 %	14	5 %	47	16 %	243	83 %	14	5 %	35	12 %
Línea 1021 (166 juntas)	100	60 %	8	5 %	58	35 %	106	64 %	3	2 %	57	34 %
Línea 800 (155 juntas)	155	100 %	0	0 %	0	0 %	155	100 %	0	0 %	0	0 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 137
Participación de agentes electorales 2° prueba

Limón (Segunda Prueba)												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados					
	Pendientes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.
APP (35 juntas)	23	66 %	0	0 %	12	34 %	24	69 %	0	0 %	11	31 %
Internet (176 juntas)	149	85 %	3	2 %	24	14 %	152	86 %	1	1 %	23	13 %
Línea 1021 (155 juntas)	72	46 %	7	5 %	76	49 %	69	45 %	7	5 %	79	52 %
Línea 800 (176 juntas)	176	100 %	0	0 %	0	0 %	176	100 %	0	0 %	0	0 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 138
Participación de agentes electorales 3° prueba

Cartago (Tercer prueba)												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados *					
	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.						
APP (120 juntas)	65	54 %	0	0 %	55	46 %						
Internet (292 juntas)	132	45 %	14	5 %	146	50 %						
Línea 1021 (166 juntas)	79	48 %	0	0 %	87	52 %						
Línea 800 (155 juntas)	155	100 %	0	0 %	0	0 %						

Fuente: Programa Transmisión de Datos

* Con respecto a la información de Diputados, debido a un inconveniente en la generación del reporte para la elección de Diputados, no es posible contar con dicha información.

Cuadro N° 139
Participación de agentes electorales 3° prueba

Limón (Tercer Prueba)												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados *					
	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.						
APP (35 juntas)	4	11 %	1	3 %	30	86 %						
Internet (176 juntas)	93	53 %	1	1 %	82	47 %						
Línea 1021 (155 juntas)	52	34 %	8	5 %	95	61 %						
Línea 800 (176 juntas)	176	100 %	0	0 %	0	0 %						

Fuente: Programa Transmisión de Datos

* Con respecto a la información de Diputados, debido a un inconveniente en la generación del reporte para la elección de Diputados, no es posible contar con dicha información.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 140
Participación de agentes electorales 4° prueba

Cartago (Cuarta prueba)												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados					
	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.
APP (120 juntas)	30	25 %	12	10 %	78	65 %	33	28 %	14	12 %	73	61 %
Internet (292 juntas)	85	29 %	13	4 %	194	66 %	97	33 %	7	2 %	188	64 %
Línea 1021 (166 juntas)	42	25 %	13	8 %	111	67 %	35	21 %	15	9 %	116	70 %
Línea 800 (155 juntas)	155	100 %	0	0 %	0	0 %	155	100 %	0	0 %	0	0 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 141
Participación de agentes electorales 4° prueba

Limón												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados					
	Pendientes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.	Pendientes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.
APP (35 juntas)	10	29 %	1	3 %	24	69 %	10	29 %	0	0 %	25	71 %
Internet (176 juntas)	94	53 %	2	1 %	80	45 %	95	54 %	0	0 %	81	46 %
Línea 1021 (155 juntas)	36	23 %	4	3 %	115	74 %	33	21 %	10	6 %	112	72 %
Línea 800 (176 juntas)	176	100 %	0	0 %	0	0 %	176	100 %	0	0 %	0	0 %
Total (542 juntas)	316	58 %	7	1 %	219	40 %	314	58 %	10	2 %	218	40 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 142
Participación de agentes electorales 5° prueba

Cartago												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados					
	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.
APP (120 juntas)	17	14 %	1	1 %	102	85 %	17	14 %	1	1 %	102	85 %
Internet (292 juntas)	31	11 %	4	1 %	257	88 %	33	11 %	4	1 %	255	87 %
Línea 1021 (166 juntas)	27	16 %	8	5 %	131	79 %	27	16 %	7	4 %	132	80 %
Línea 800 (155 juntas)	23	15 %	11	7 %	121	78 %	22	14 %	8	5 %	125	81 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 143
Participación de agentes electorales 5° prueba

Limón												
Cantidad de juntas por transmisión	Presidente y Vicepresidentes						Diputados					
	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.	Faltantes	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesadas	Porc.
APP (35 juntas)	9	26 %	0	0 %	26	74 %	9	26 %	0	0 %	26	74 %
Internet (176 juntas)	76	43 %	5	3 %	95	54 %	76	43 %	5	3 %	95	54 %
Línea 1021 (155 juntas)	22	14 %	7	5 %	126	83 %	23	15 %	7	5 %	125	82 %
Línea 800 (176 juntas)	47	26 %	10	6 %	119	66 %	54	30 %	9	5 %	113	63 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Es importante aclarar que la baja participación de parte del PAE en las primeras cuatro pruebas obedeció a problemas de índole como: generación de claves, enrutamientos de números de teléfono, lo anterior como consecuencia de la gran cantidad de sustituciones, que aproximadamente rondó el 25 % de los agentes reclutados, que se realizaron en el medio del proceso electoral. Uno de los motivos que argumentaban las personas para no aceptar la responsabilidad de la transmisión de resultados, fue que se le aumentaban las cargas y responsabilidades dentro del Centro de Votación y la remuneración económica dada por este Tribunal no era consecuente con ese aumento de cargas de trabajo.

PARTICIPACIÓN EN PRUEBAS DE SEGUNDA RONDA

En los siguientes cuadros se muestra el nivel de participación de los agentes electorales durante el simulacro de segunda ronda, detallando la cantidad de juntas faltantes, en revisión y procesadas por cada uno de los eventos:

Cuadro N° 144
Participación en pruebas II ronda

Cartago						
	Faltante	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesado	Porc.
Internet (292 juntas)	46	15,8%	1	0,3%	245	83,9%
Línea 1021 (286 juntas)	55	19,2%	22	7,7%	209	73,1%
Línea 800 (155 juntas)	96	61,9%	1	0,6%	58	37,4%
TOTAL	197	26,8%	24	3,2%	512	69,8%

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 145
Participación en pruebas II ronda

Limón						
	Faltante	Porc.	En Revisión	Porc.	Procesado	Porc.
Internet (176 juntas)	40	22,7%	0	0,0%	136	77,3%
Línea 1021 (187 juntas)	22	11,8%	0	0,0%	168	89,8%
Línea 800 (179 juntas)	86	48,0%	5	2,7%	88	49,0%
TOTAL	148	27,3%	5	0,9%	392	72,3%

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Respecto a los cuadros presentados anteriormente, es importante aclarar que la baja participación obedeció de las JRV que transmiten por el n° 800, a la fecha de la prueba aún no se tenía la totalidad del material electoral entregado. Otro factor que afectó la participación fue el día que se definió por parte de la contra parte técnica como fecha límite para realizar sustituciones, esto ante la imposibilidad de realizar pruebas durante la semana santa.

RESULTADOS OBTENIDOS EN LA NOCHE DE LA PRIMERA RONDA

Cuadro N° 146

Detalle de estado de las juntas capturadas durante la noche de la elección

Cartago

Estado de la junta	Presidente	Diputados
Procesadas	691	688
En revisión	46	48
Faltantes	3	3
Revisadas	0	1

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 147

Detalle de estado de las juntas capturadas durante la noche de la elección

Limón

Estado de la junta	Presidente	Diputados
Procesadas	515	501
En revisión	33	44
Faltantes	2	5
Revisadas	0	0

Fuente: Programa Transmisión de Datos

APROVECHAMIENTO DE MEDIOS DE TRANSMISIÓN EN LA PRIMERA RONDA

De seguido se detalla el grado de utilización que se le dio a los medios asignados en las provincias del piloto en primera instancia; además de las restantes del país a modo de comparación de manera que se identifican, por ejemplo, que las juntas asignadas a transmitir por internet, efectivamente, hayan sido enviadas por ese medio, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.

Cuadro N° 148
Uso de medios asignados para transmisión

Cartago						
Medio de Transmisión	Internet		1021		800	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Internet(292 JRV)	217	74%	75	26%	0	0
1021 (286 JRV)	0	0	286	100%	0	0

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 149
Uso de medios asignados para transmisión

Limón						
Medio de Transmisión	Internet		1021		800	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Internet(176 JRV)	108	61%	68	39%	0	0
1021 (190 JRV)	0	0	180	95%	10	5%

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 150
Uso de medios asignados para transmisión

San José								
Medio de Transmisión	APP		Internet		1021		800	
	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%
APP (1075 Juntas)	977	90,88%		0 %	98	9,12%		0 %
Internet (145 Juntas)		0 %	127	87,59%	15	10,34%	3	2,07%
Línea 1021 (528 Juntas)		0 %		0 %	528	100%		0 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 151
Uso de medios asignados para transmisión

Alajuela								
Medio de Transmisión	APP		Internet		1021		800	
	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%
APP (277 Juntas)	250	90,25 %		0 %	27	9,75 %		0 %
Internet (100 Juntas)		0 %	90	90 %	10	10 %		0 %
Línea 1021 (510 Juntas)		0 %		0 %	510	100 %		0 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 152
Uso de medios asignados para transmisión

Heredia								
Medio de Transmisión	APP		Internet		1021		800	
	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%
APP (255 Juntas)	245	96,08 %		0 %	10	3,92 %		0 %
Internet (33 Juntas)		0 %	32	96,97 %	1	3,03 %		0 %
Línea 1021 (229 Juntas)		0 %		0 %	222	96,94 %	7	3,06 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 153
Uso de medios asignados para transmisión

Guanacaste								
Medio de Transmisión	APP		Internet		1021		800	
	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%
APP (78 Juntas)	66	84,62 %		0 %	12	15,38 %		0 %
Internet (101 Juntas)		0 %	92	91,09 %	9	8,91 %		0 %
Línea 1021 (89 Juntas)	3	3,37 %		0 %	86	96,63 %		0 %

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Cuadro N° 154
Uso de medios asignados para transmisión

Puntarenas								
Medio de Transmisión	APP		Internet		1021		800	
	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%	Utilizado	%
APP (55 Juntas)	51	92,73%		0 %	4	7,27%		0 %
Internet (99 Juntas)		0 %	94	94,95%	5	5,05%		80 %
Línea 1021 (175 Juntas)		0 %		0 %	174	99,43%	1	0,57%

Fuente: Programa Transmisión de Datos

A continuación, se destacan algunos casos particulares en uso de internet primera ronda en relación con la subutilización del equipo asignado para la transmisión de resultados, esto en las provincias de Limón y Cartago:

Cuadro N° 155
Uso de internet I ronda

Centro de votación	Juntas asignadas por internet	Juntas transmitidas por internet
Liceo de Paraíso	27	0
Unidad Pedagógica de Barrio Nuevo (El Guarco)	10	0
Escuela Margarita Rojas (Limón)	8	0
Escuela Barrio Limoncito	9	0
Escuela Barrio La Colina (Limón)	11	0
Escuela Proyecto Pacuare	9	0
Escuela Central de Guápiles	24	3
Escuela San Rafael (Pococi)	7	1
Escuela Astúa Pirie (Pococi)	7	1

Fuente: Programa Transmisión de Datos

De acuerdo con la información que se desprende del cuadro anterior y considerando que a estas provincias se le asignaron 37 equipos, se demuestra una utilización poco adecuada de los recursos para la transmisión, lo que afecta de manera directa la calidad de la información, esto tomando como referencia que la utilización de medios electrónicos minimiza la incidencia de causas de revisión.

COSTOS NO PLANEADOS DEL PROYECTO EN PRIMERA RONDA

Como parte del apoyo suministrado directamente por la DGET, se asignó a un grupo de funcionarios para dar apoyo a nivel de capacitación y técnico en las provincias de Limón y Cartago. En razón de lo anterior, se estimaron los costos incurridos por la incorporación de estas personas, tomando como referencia que durante una semana del mes de enero se dieron a la tarea en mención y tuvieron a su disposición 3 vehículos.

Cuadro N° 156
Costos no planeados I ronda

Nombre	Costo diario	Costo semanal
Cristina Jiménez Ortiz	¢68.254	¢341.270
Tommy Aguilar Peralta	¢60.347	¢301.735
Jardino Diaz Salazar	¢27.574	¢137.870
Cleimer Vargas Cedeño	¢49.271	¢246.355
Eduardo González Paniagua	¢59.532	¢297.660
Melvin Quesada Orozco	¢60.313	¢301.565
VEHICULOS		¢471.900
TOTAL		¢2.098.355

Fuente: Programa Transmisión de Datos

El total equivale a contratar 44 responsables de transmisión o 70 auxiliares de transmisión de datos.

RESULTADOS OBTENIDOS EN LA NOCHE DE LA SEGUNDA RONDA

A continuación, se presentan las estadísticas finales de la primera ronda, esto posterior al proceso de restablecimiento de algunas juntas que fueron capturadas en estado de revisión.

Cuadro N° 157
Estadísticas, I ronda

Estado de la junta	Cartago	Limón
Procesadas	723	533
En revisión	16	17
Faltantes	1	



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Fuente: Programa Transmisión de Datos

APROVECHAMIENTO DE MEDIOS DE TRANSMISIÓN EN LA SEGUNDA RONDA

De seguido se detalla el grado de utilización que se le dio a los medios asignados en las provincias del piloto, de manera que se identifican, por ejemplo, que las juntas asignadas a transmitir por internet, efectivamente, hayan sido enviadas por ese medio, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.

Cuadro N° 158
Uso de medios asignados para transmisión

Cartago						
	Internet		1021		800	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Internet(292 JRV)	250	86%	42	14%	0	0
1021 (286 JRV)	0	0	282	98%	4	2%
Limón						
	103	59%	73	41%	0	0
	0	0	188	99%	4	1%

Fuente: Programa Transmisión de Datos

Debido a la fecha que indicó la parte técnica como último día para generar sustituciones, se tuvo el inconveniente que en cuatro centros de votación en Limón y uno en Cartago el Encargado de Centro no pudo realizar la transmisión, lo anterior ocasiono que el propio Asesor el cual contaba como único medio con la línea 1021, fuera la persona que transmitiera, impactando de forma negativa los tiempos de la transmisión.

TIEMPOS DE TRANSMISIÓN

Posterior al cierre de las JRV la transmisión de resultados debe convertirse en prioridad, debido a la expectativa que se genera en torno a este tema; a continuación, se presenta la estadística

donde se comparan las cantidades de juntas captadas por provincia al momento de los cortes de las 21:43 y 22:03 horas:

Cuadro N° 159
Cantidad de juntas captadas

Provincia	21:43 horas		22:03 horas	
	Juntas	%	Juntas	%
San José	1207	57,70%	1405	67,16%
Alajuela	1011	79,86%	1070	84,52%
Cartago	438	59,19%	519	70,14%
Heredia	488	79,61%	529	86,30%
Guanacaste	441	78,05%	451	79,82%
Puntarenas	580	81,01%	603	84,22%
Limón	325	59,09%	362	65,82%
Consulado	26	37,14%	26	37,14%

Para este dato en particular, se presume que gran parte de las personas que transmitieron en las provincias de Limón y Cartago no priorizaron el envío de la información, si no que finalizaron otras tareas que tenían asignadas, tal es el caso de los encargados de centros de votación, dejando al final de la jornada la transmisión de los resultados.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

COSTOS COMPARATIVOS DEL PROCESO

Cuadro N° 160
Comparación de costos totales requeridos por ambos programas electorales para realizar la transmisión de datos

PROGRAMA TRANSMISIÓN DE DATOS RESUMEN DE COSTOS TOTALES REQUERIDOS – Proceso tradicional – Cartago - Limón		PROGRAMA ASESORES ELECTORALES RESUMEN DE COSTOS TOTALES ADICIONALES – Plan piloto Transmisión de Datos – Cartago - Limón	
Detalle	Costos requeridos para 2 rondas electorales	Detalle	Costos requeridos para 2 rondas electorales
Costo agentes electorales	¢16.716.000,00	Costo agentes electorales	¢4.320.000,00
Costo jornada extraordinaria	¢880.341,00	Costo jornada extraordinaria	¢408.446,50
Costo viáticos hospedaje y alimentación	¢2.154.500,00	Costo viáticos hospedaje y alimentación	¢0,00
Costo alquiler de vehículos	¢3.472.374,10	Costo alquiler de vehículos	¢562.626,90
<hr/>		<hr/>	
Costo total requerido para aplicar Transmisión de Datos	¢23.223.215,10	Costo adicional al plan piloto de Transmisión de Datos	¢5.291.073,40

Fuente: Programa Asesores Electorales



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

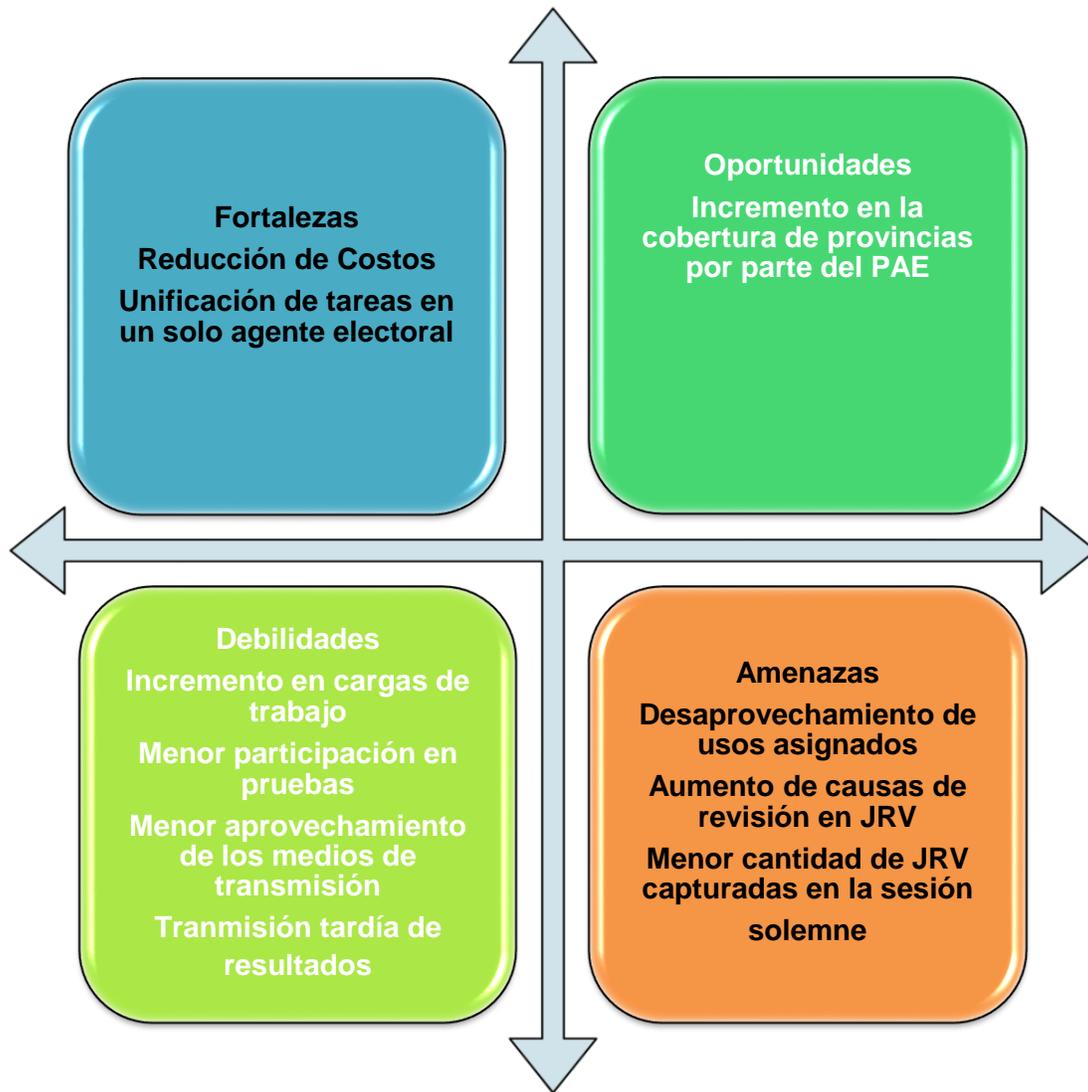
F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 161
Ahorro aproximado por implementación de plan piloto de Transmisión de Datos en las provincias de Cartago y Limón

PROGRAMA ASESORES ELECTORALES RESUMEN AHORRO DE COSTOS PARA EL TSE Aplicando plan piloto Cartago - Limón	
Detalle	Ahorro
Agentes electorales	¢12.396.000,00
Jornada extraordinaria	¢471.894,50
Viáticos hospedaje y alimentación	¢2.154.500,00
Alquiler de vehículos	¢2.909.747,20
Salarios no utilizados Encargados Zona	¢10.151.680,00
Ahorro por implementación plan piloto de Transmisión de Datos para el TSE	¢28.083.821,70

Fuente: Programa Asesores Electorales

Análisis FODA



Conclusiones y recomendaciones

Vistos los resultados del plan piloto de transmisión de datos y siendo que la transmisión de los resultados finales no ha sufrido merma en la cantidad de juntas transmitidas, pese a las modificaciones realizadas para adecuar los procesos a la logística del programa asesores electorales y que por el contrario ha permitido superar las barreras en la cantidad de resultados transmitidos, se considera que es recomendable ampliar el plan piloto para que se incorporen dos provincias más en la logística del programa de asesores electorales como lo son la provincia de Alajuela y la de Guanacaste. La recomendación se deriva de las siguientes circunstancias:



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

- a. Alajuela actualmente ocupa 3 encargados de zona y la de Guanacaste 2 encargados de zona, por lo que el programa de Transmisión de datos no tendrá que realizar los gastos que conlleva el envío de 5 encargados de zona.
- b. Por otra parte, la provincia de Alajuela presenta retos importantes para la valoración del plan piloto, pues en ella se encuentran cantones totalmente urbanos y con gran densidad de población y en la zona rural tiene grandes extensiones de terreno que se deberán cubrir y suplir de los recursos necesarios para poder realizar la respectiva transmisión lo que servirá para abarcar la capacidad de movilización de equipos.
- c. En un segundo plano tenemos la provincia de Guanacaste con centros de población densos como lo son Liberia y Nicoya, pero con una tendencia más rural, sin embargo, algunas rutas por las cuales se podría tener acceso se comunican con la provincia de Alajuela, ya que los cantones del norte se comunican con varios cantones de la provincia de Guanacaste, lo que serviría para realizar coordinaciones para el traslado de los equipos, así como para la asistencia técnica en caso de ser necesario.
- d. Las dos provincias juntas representan un mayor reto, que una vez superado en caso de volver a tener una participación exitosa se podría considerar que estaríamos listos para la transición de la logística de campo del proceso de transmisión de datos.

Recomendaciones

- Que el programa del PAE se involucre con la parte técnica para familiarizarse con la información y usos en los distintos medios de transmisión, por medio de una inducción, previo a la capacitación de que deberá impartir la parte técnica. Adicionalmente en la solicitud de claves, certificados digitales y coordinaciones de las pruebas, calendarización de las fechas de capacitación del PAE para que se tomen en cuenta por parte del DTIC.
- Que el PAE tenga mayor flexibilidad para la elaboración de los materiales para la capacitación a las personas Auxiliares Electorales y Encargados de Centro de Votación.
- En el escenario que se amplíe a dos provincias más, la cobertura por parte el PAE, es necesario dotar al programa en cuestión, de todos los recursos necesarios para la ejecución de las tareas propias de transmisión de resultados.
- Informar a la parte técnica de los tiempos de trabajo en los distintos cantones por parte del PAE, toda vez que difieren de los tiempos que usualmente se utilizan por parte del PTD. La contra parte técnica deberá tomar las previsiones del caso, para poder adecuarse a esta nueva calendarización de tareas realizadas por los Asesores, por lo que actividades como generación de claves, generación de certificados, coordinaciones de capacitaciones deberán ser realizadas en el tiempo que la logística del PAE lo permita.

	<p>Departamento de Programas Electorales</p> <p>Evaluación Elecciones Nacionales 2018</p>	<p>F01-v01-DPE-P011</p>
---	---	-------------------------

4.5. Evaluación complementaria “Alquiler de vehículos”

Objetivo general

Validar el uso de alquiler de vehículos para los distintos programas electorales en los comicios electorales de 2018, mediante el análisis de las experiencias de la pasada gestión, con el fin de analizar los requerimientos de vehículos automotores para los próximos comicios electorales, así como mecanismos de control, observaciones y oportunidades de mejora al proceso.

Desarrollo y Resultados de la investigación:

Se llevó a cabo un análisis de toda la gestión de arrendamiento de vehículos para los pasados comicios electorales. A finales de 2016 se elaboró un pliego cartelario basado en cada una de las giras programadas por los principales programas (PAE, PTD, PDR y PSE) así como las necesidades del PTR para prestar servicio de transporte a los demás programas electorales u oficinas que tuvieran que llevar a cabo gestiones electorales.

Para efectos del SICOP, se agruparon en “partidas” las líneas que debían ser ofertadas en conjunto por las empresas, con el fin de evitar inconvenientes de logística a la hora de recibir y entregar los vehículos. Se adjudicó el total de las líneas del cartel para un total de \$457.625,97 (¢259.698.161,72). A continuación, el cuadro comparativo de precios de las elecciones del 2014 (I y II ronda), proceso municipal de 2016 y proceso 2018 (I y II ronda).

Cuadro N° 162
Cuadro comparativo de precios entre I y II ronda

TABLA COMPARATIVA			
PROCESO ELECTORAL	1ERA RONDA	2DA RONDA	TOTAL
PROCESO 2014	₡ 209 545 485,00	₡ 88 000 000,00	₡ 297 545 485,00
PROCESO 2016	₡ 184 459 870,15		₡ 184 459 870,15
PROCESO 2018	\$ 296 181,97	\$ 161 444,00	\$ 457 625,97
PROCESO 2018	₡ 168 080 306,16	₡ 91 617 855,56	₡ 259 698 161,72

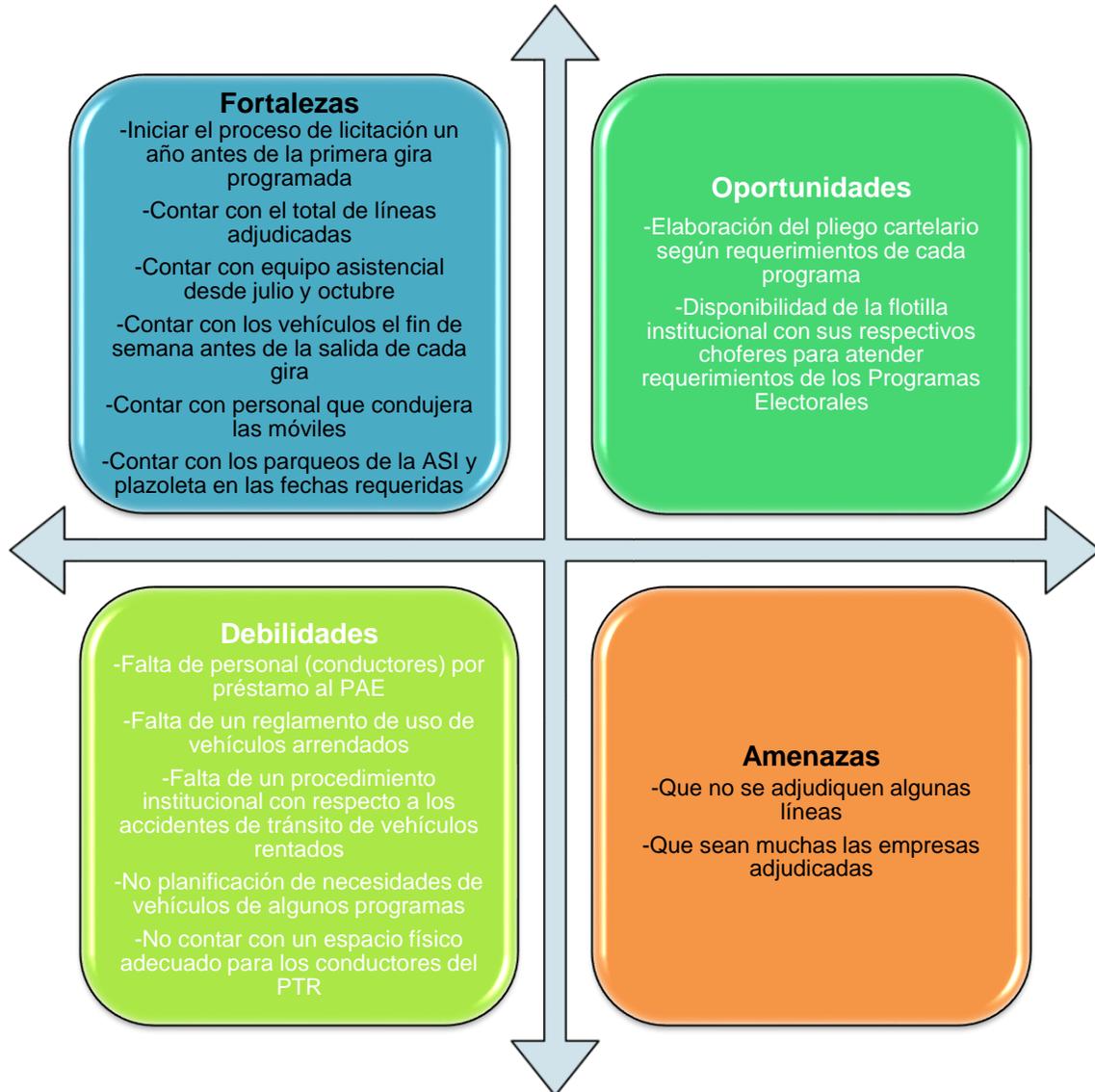
Fuente: Programa de Transporte Electoral

**Precio del dólar al 16/02/2017 día de cierre de recepción de ofertas: ₡ 567,49

El servicio de las 3 empresas adjudicadas fue en promedio “muy bueno”. Atendieron las necesidades y emergencias con celeridad y prontitud en su mayoría. Se dio un trato y relación mutuamente de respeto y colaboración.

En general el estado de las móviles fue el óptimo y cuando se presentó algún desperfecto fue atendido a la brevedad, con algunas excepciones, la cuales fueron resueltas oportunamente.

Análisis FODA





Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Conclusiones y recomendaciones

- Se concluye que el alquiler de las móviles para algunos programas electorales es necesario, en el tanto que no se cuenta con la flotilla institucional suficiente para atender todas las necesidades que generan las elecciones.
- El hecho de que todas las líneas del cartel hayan sido adjudicadas fue clave, ya que no hubo que gestionar convenios con otras instituciones, adicionales a los que ya se tenían con el Poder Judicial, el Ministerio de Vivienda y el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El hecho de que la contratación se haya efectuado mediante el sistema de compras SICOP, permitió que varias empresas ofertaran y presentaran precios bastantes bajos con respecto a otros años, lo que ahorró a la administración aproximadamente 47 millones de colones en comparación con el proceso de 2014.
- Se recomienda no asignar vehículos a todos los programas que lo soliciten, si no que se analice la necesidad real de cada solicitud y en el caso de ser posible, se atienda con vehículos institucionales. Se recomienda asignar recursos (vehículos) solamente al PAE, PDR, PTD y PTR.
- Se recomienda que los viajes a la imprenta y empaque que son en horarios “normales” se eliminen y que esos colaboradores se trasladen por sus propios medios, de manera que solo se le brinde el servicio de transporte a los funcionarios que viajen a las 5 am y 9 o 10 pm.
- Se recomienda que el pick up del PSE sea de la flotilla institucional, con chofer de la Unidad de Transporte, ya que se recorrieron aproximadamente 8.000 kilómetros en un lapso de 154 días, para un promedio de 52 kilómetros por día, lo cual es poco como para alquilar un vehículo continuo tantos meses.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

4.6. Evaluación complementaria “App de captura de certificaciones de votos y transmisión de resultados”

Objetivo general:

Medir la eficacia en el uso de la aplicación de captura resultados provisionales versión móvil (APP) y captura de certificaciones, utilizado durante el proceso electoral 2018 primera y segunda vuelta, mediante estadísticas con el propósito de identificar oportunidades de mejora que puedan ser aplicadas en el proceso electoral 2020.

Desarrollo y Resultados de la investigación:

A continuación, se presentan algunas estadísticas que permiten valorar el desempeño de APP de captura de resultados provisionales y la captura de imágenes.

CICLOS DE PRUEBA APLICADOS

Tal como se presenta a continuación, la cantidad de ciclos de pruebas realizados para la aplicación de captura de resultados superó los planeados, impactando la logística del programa electoral a cargo de su uso

Cuadro N° 163
Cantidad de ciclos de prueba I y II ronda

Aplicación	Ciclos planeados	Ciclos ejecutados	Programa
Captura de resultados provisionales/ Captura imágenes	2	6	PTD
Captura de imágenes	1	1	PRME

Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

INFORME SOBRE EL APP

Dicho aplicativo tenía como previsto el envío de los resultados provisionales de la elección de presidente y diputados; posteriormente se le adicionó la captura de las imágenes de las certificaciones de votos, donde en una sola imagen se incluyen ambas elecciones, a continuación, se presenta el detalle de las juntas que debían ser transmitidas a través de este medio por cada una de las provincias:

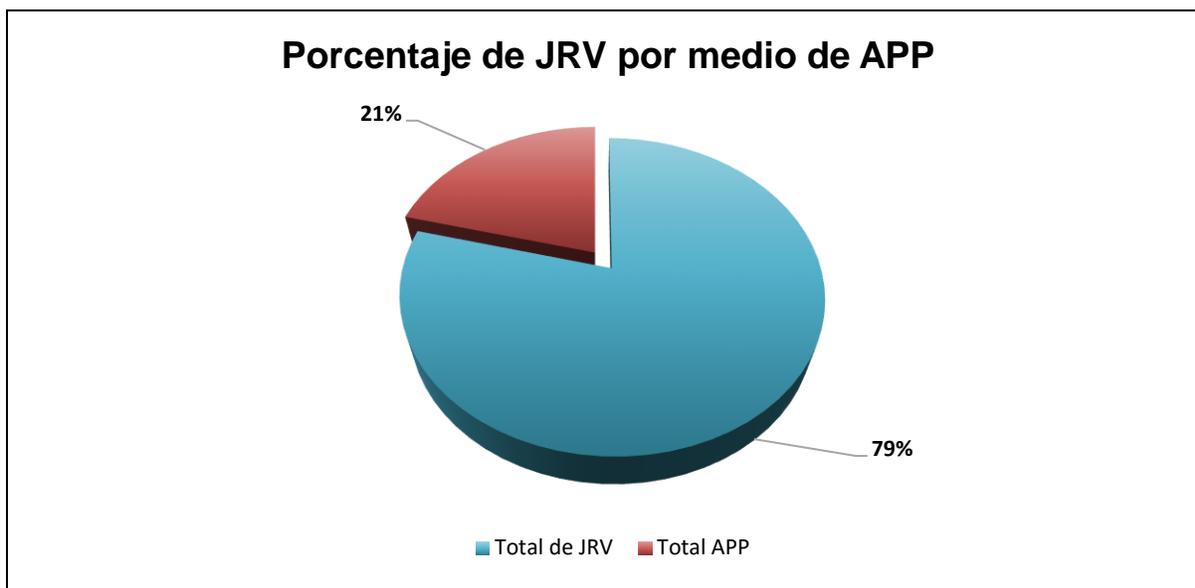
Cuadro N° 164
Cantidad de juntas esperadas para transmisión I y II ronda

Elecciones 2018	
Provincias	Juntas Esperadas
ALAJUELA	270
GUANACASTE	78
HEREDIA	286
PUNTARENAS	55
SAN JOSE	1 047
Total general	1 736

Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

El dato anterior corresponde al 21% del total de Juntas Receptoras de Votos, que se colocaron en la presente elección, para la recepción de los votos que es de 6.612 juntas dentro y fuera del territorio nacional.

Gráfico N° 55
Juntas esperadas para transmisión



Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

TRANSMISIÓN DE DATOS PRESIDENTE APP

Del total del total de mensajes de Transmisión de Datos esperado por medio del APP para la I vuelta de presidente se recibieron 1.654 y la II vuelta 1.702 dando una mejoría de una elección a otra.

Cuadro N° 165
Mensajes transmisión de datos para presidente

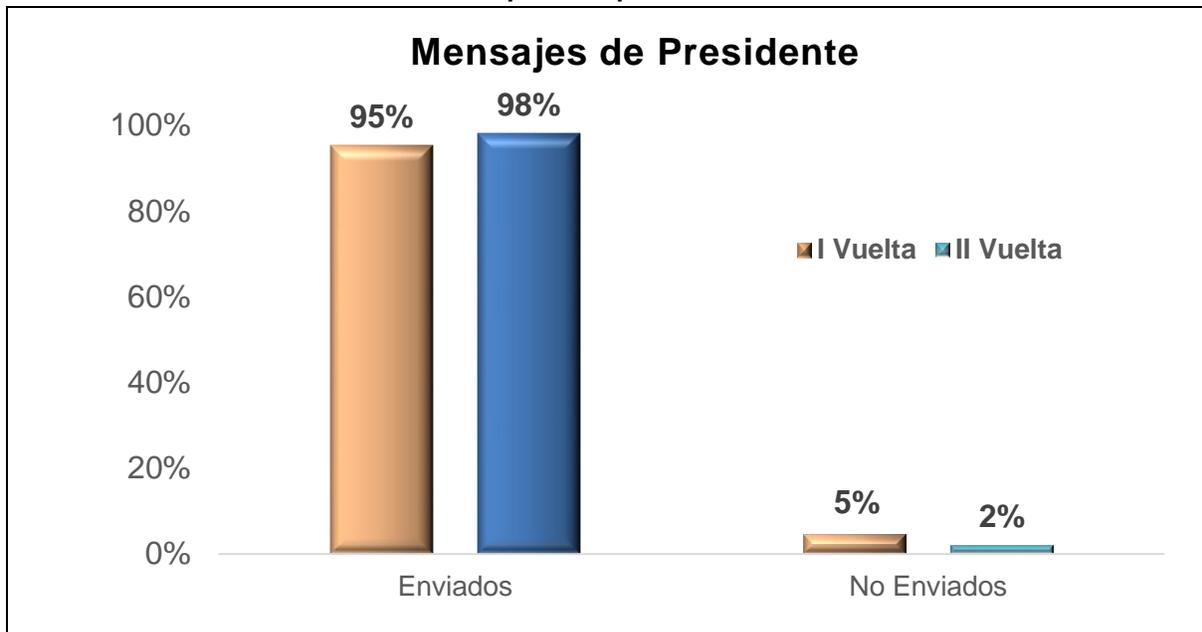
Elecciones 2018		
Tipo	I Vuelta	II Vuelta
SI fueron enviados	1 654	1 702
No fueron enviados	82	34
Total general	1 736	1 736

Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Del total JRV que no fueron transmitidas por este medio de la I vuelta electoral; el programa de transmisión de datos realizó un análisis y determinó que la provincia de San Jose, específicamente el Cantón Central y Desamparados, incidieron en su mayoría en este resultado, por tal razón tomaron las medidas necesarias para lograr una mejoría en la recepción. En el gráfico a

continuación se puede ver con mayor claridad la comparación de los mensajes enviados por medio del APP de la I y II vuelta electoral únicamente para presidente.

Gráfico N° 56
Juntas esperadas para transmisión



Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

TRANSMISIÓN DE DATOS DIPUTADOS APP

Del total JRV que se esperaba para diputados de la I vuelta electoral no fueron transmitidas 132, lo que representa aproximadamente el doble de la cantidad de presidente no enviados, este dato es significativo debido a que representa el 8% del total esperado.

Cuadro N° 166
Mensajes transmisión de datos para diputados I ronda

Elecciones 2018	
Tipo	Mensaje Diputados
SI fueron enviados	1 604
No fueron enviados	132
Total general	1 736

Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

CAPTURA DE IMÁGENES POR MEDIO DEL APP

Del total JRV que se esperaba recibir imágenes para la I y II vuelta electoral, por medio del APP, se puede observar gran cantidad de imágenes no fueron enviadas y la cantidad aumento para la II vuelta.

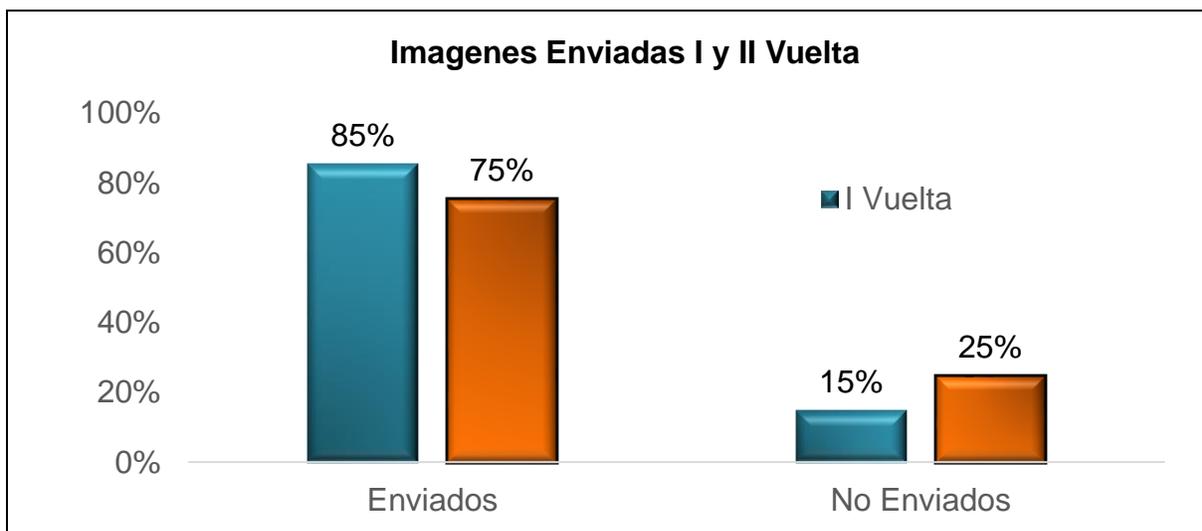
Cuadro N° 167
Cantidad de imágenes enviadas I y II ronda

Elecciones 2018		
Tipo	I Vuelta	II Vuelta
SI fueron enviados	1 478	1 302
No fueron enviados	258	434
Total general	1 736	1 736

Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

En el gráfico a continuación se puede ver con mayor claridad la comparación de las imágenes enviadas por medio del APP de la I y II vuelta electoral de los auxiliares de Transmisión de Datos que fueron contratados.

Gráfico N° 57
Imágenes enviadas

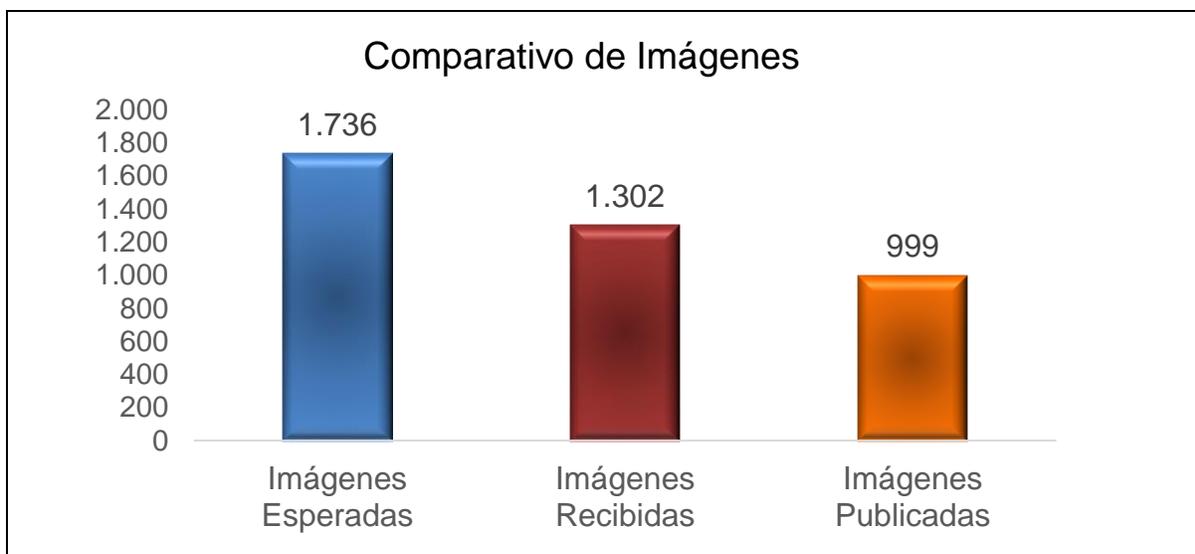


Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Del total de imágenes enviadas para la II vuelta electoral, se publicaron 999 lo que representa el 77% de las 1 302 imágenes.

Al revisar cada una de las imágenes se puede constatar que el 100% de las imágenes enviadas por la app y que fueron publicadas, la calidad con que cuenta es muy inferior a las imágenes recibidas físicamente y escaneadas por el programa.

Gráfico N° 58
Comparativo de imágenes



Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Sin embargo, la carga de trabajo que generó la publicación de las 1 302 imágenes es muy alta, debido a que se recibieron más de una vez, como por ejemplo la junta número 4128 que se recibió 96 veces. Algunas JRV que dieron incidencias similares son las siguientes.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Cuadro N° 168
Cantidad de imágenes enviadas por JRV II ronda

Elecciones 2018	
Junta Receptora de Votos	Cantidad de Duplicados
283	60
972	43
1586	48
3207	37
4128	96
4162	35
4537	76
4539	33
Total	428

Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Cabe destacar, que el cuadro anterior es una muestra de las JRV donde se duplicó la imagen, en total se recibieron duplicadas un total de 3.317 imágenes.

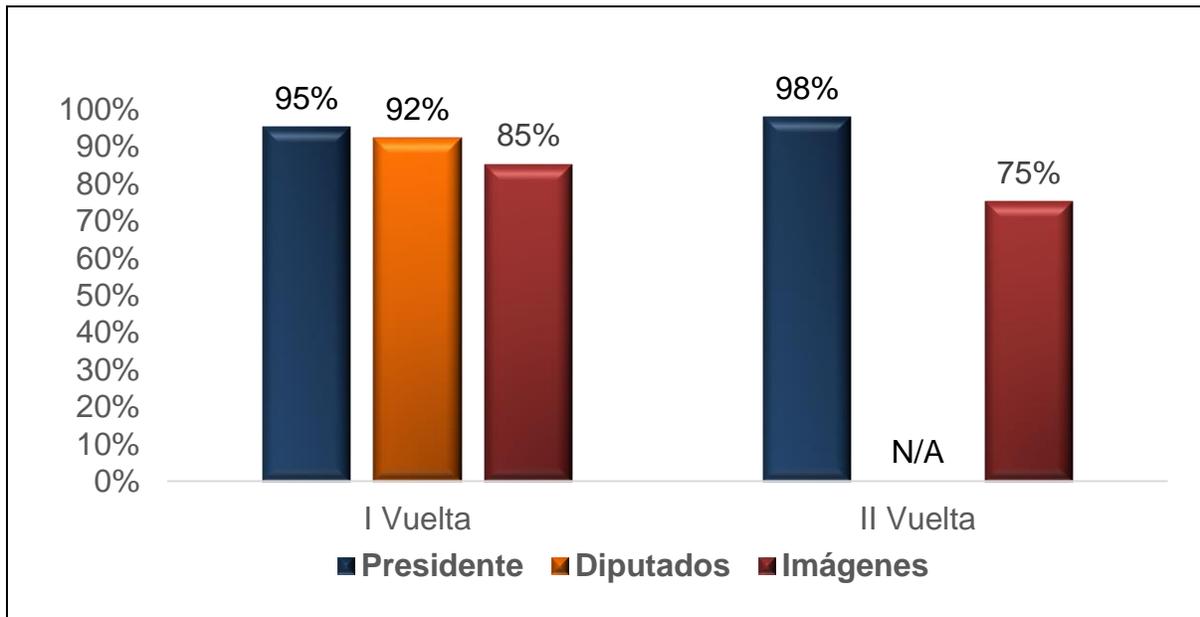
Esta cifra es muy alta, en consideración que las imágenes son revisadas una a una, y de no darse una solución a esta situación en el próximo proceso electoral la cifra aumentaría hasta 6 veces más debido a que son dos certificaciones que se utilizan en una elección municipal.

COMPARATIVO DEL USO DEL APP SEGÚN APLICATIVO.

En la siguiente gráfica se puede ver el avance de la utilización del APP en cuento a mensajes enviados de presidente, diputados e imágenes para I y II vuelta, en él se puede observar que el envío de las imágenes, es el que tiene menos uso en los responsables de transmisión, siendo lógico que los tres deberían tener el mismo porcentaje de uso.

Un ejemplo claro se da en la II vuelta electoral donde 1 717 responsables utilizaron el APP para transmitir el resultado de presidente, sin embargo, apenas 1 493 enviaron las imágenes con el mismo teléfono y la misma aplicación.

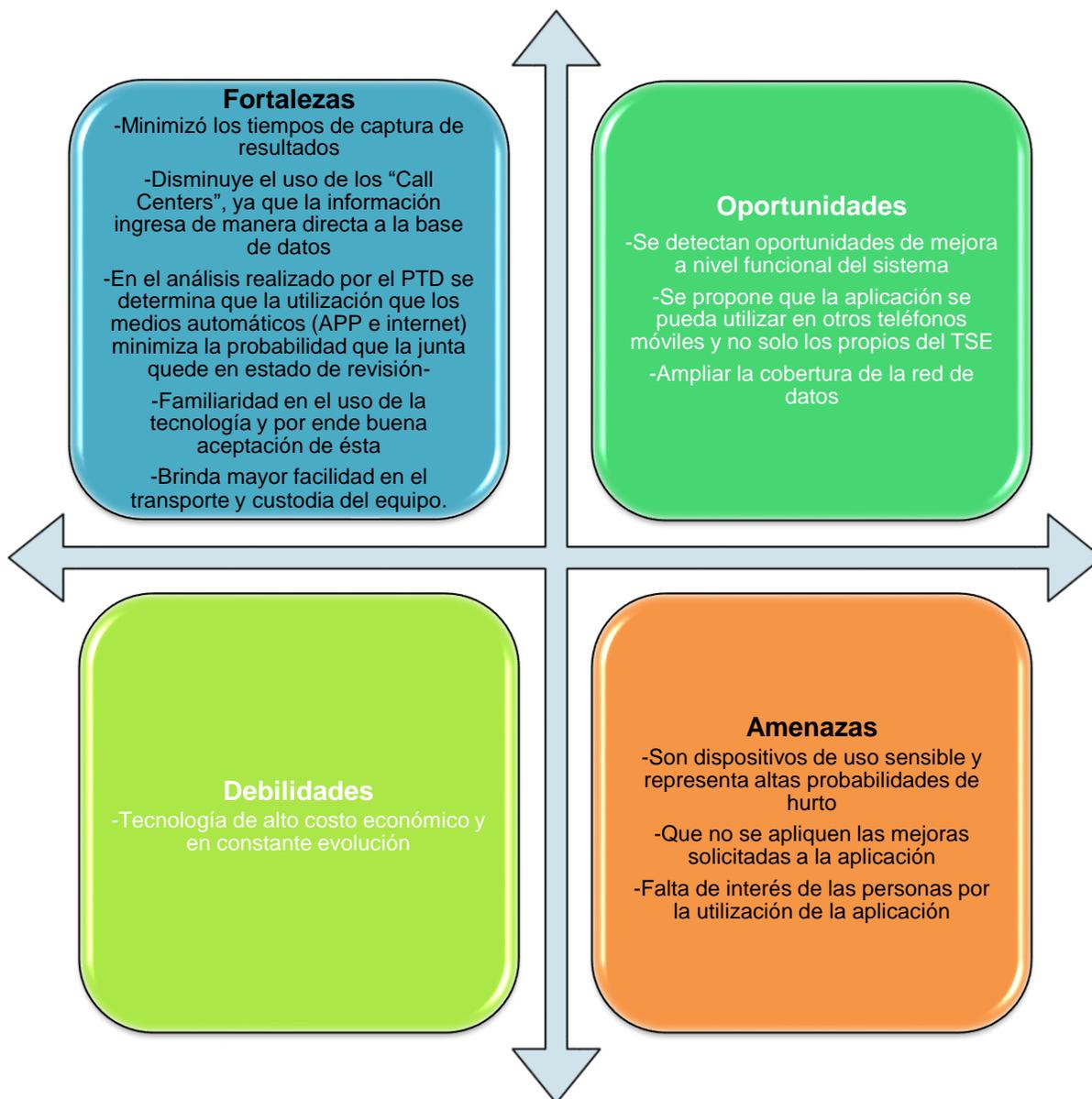
Gráfico N° 59
Comparativo uso de APP



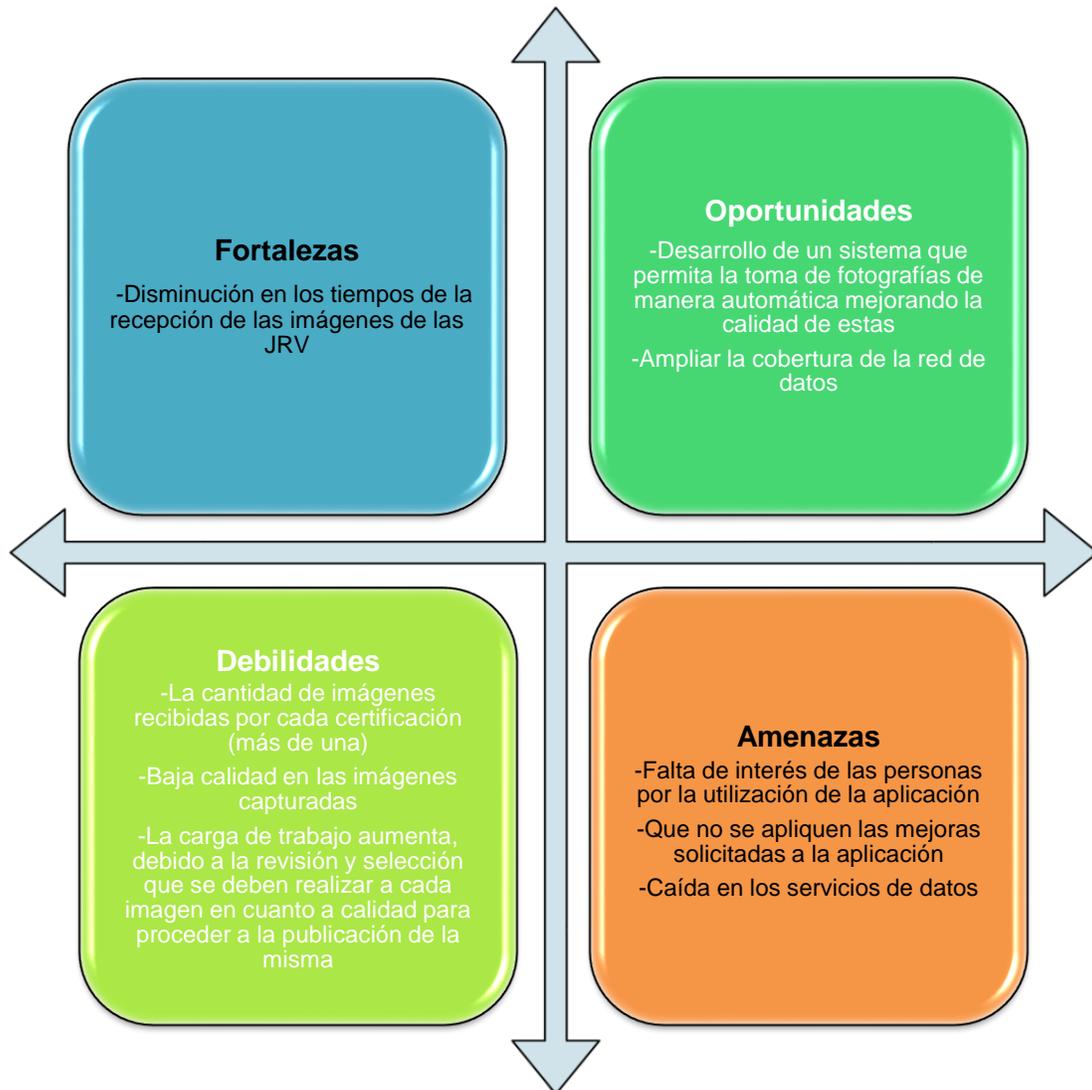
Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Análisis FODA

CAPTURA DE RESULTADOS



CAPTURA DE IMÁGENES:





Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Conclusiones y recomendaciones

- La cantidad de ciclos de pruebas realizados por PTD superó lo esperado, afectando la logística de este programa electoral, en cuanto a tiempos y recursos.
- Producto del atraso en la entrega de la aplicación, el APP se utilizó únicamente en 2 de los 5 simulacros planeados.
- Se estableció el uso de la APP en el 21% del total de Juntas Receptoras de Votos que son 6.612 dentro y fuera del territorio nacional.
- Entre la I y II vuelta se mejoró el porcentaje de utilización de la APP en captura de resultados de presidente.
- En la primera ronda se recibió una menor cantidad resultados de juntas de diputados que de presidente.
- Del total de imágenes recibidas por medio de la APP únicamente se publicó un 77% de éstas debido a que no cumplía con los estándares de calidad.
- En la comparación realizada con las imágenes escaneadas contra las recibidas por medio de la APP, la calidad de éstas últimas se puede constatar que el 100% de las imágenes son de menor calidad.
- El 27% de las imágenes fueron recibidas en más de una ocasión provocando un aumento en las cargas en el equipo de trabajo.
- La cantidad de imágenes recibidas representa el 75% en comparación con el 98% de resultados capturados.
- La contraparte técnica debe ajustar su cronograma con el propósito de entregar el usuario final la aplicación a tiempo y que esto no afecte su utilización en los simulacros.
- Ampliar el uso de la aplicación de captura de resultados en al menos 100 dispositivos más.
- Incluir una notificación en la aplicación que confirme que el envío de los datos se realizó o no con éxito.
- Se propone que la toma de fotografía se realice de manera automática de forma tal que la aplicación tome la foto en el momento oportuno, con una mejor resolución, mejorando la calidad de ésta.
- Establecer un mecanismo en el que se evite enviar las imágenes en forma duplicada.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

- Separar los aplicativos de captura de resultados y toma de fotografía de manera que esta última sea una aplicación descargable y que se pueda utilizar desde cualquier teléfono y no necesariamente desde un teléfono propio del TSE.
- Que el responsable de la toma de la fotografía sea auxiliar electoral, de forma tal que tome la fotografía únicamente de la certificación de la JRV donde está laborando.
- En caso de que se implemente la recomendación anterior, es deseable la incorporación de los auxiliares electorales en los ciclos de prueba de las aplicaciones.
- En caso de que no se implementen las dos recomendaciones anteriores, únicamente se debe realizar la toma de fotografía de certificación de Alcalde y Regidor, que son las que se utilizan para la transmisión de datos.
- Que la digitalización de las certificaciones durante la noche de la elección, no se realice de manera exclusiva en la sede central del TSE; de manera que se instalen 4 o 5 centros de acopio fuera de la GAM, estos pueden ubicarse en oficinas regionales, utilizar equipo y recurso humano disponible en esas oficinas.



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

4.7. Herramienta de traducción LESCO e idioma indígena

Objetivo general

Brindar un análisis del comportamiento de la herramienta de traductor LESCO y lengua indígena que se aplicó para la Elección Nacional 2018 en la página web institucional

Desarrollo y resultados de la investigación

Se recibió un total de 32.293 consultas, desde el 01 de diciembre de 2017 cuando se puso en marcha y hasta el lunes 16 de abril de 2018, fecha en que se realiza el corte.

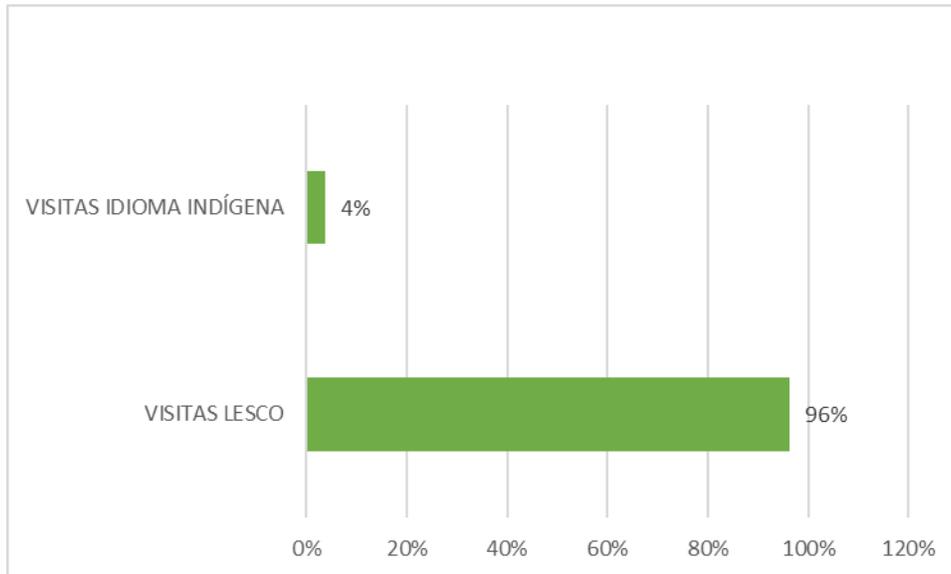
El número de visitas que se realizaron a los enlaces que tenían esta facilidad y se utilizó esta herramienta, se detalla a continuación:

Cuadro N° 169
Cantidad de visitas por enlace

ENLACE VISITADO	VISITAS LESCO	VISITAS IDIOMA INDÍGENA	TOTAL
Preguntas frecuentes	27.655	637	28.292
Agentes electorales	2.098	298	2.396
¿Qué cargos elegimos?	1.341	264	1.605
TOTAL DE CONSULTAS	31.094	1.199	32.293

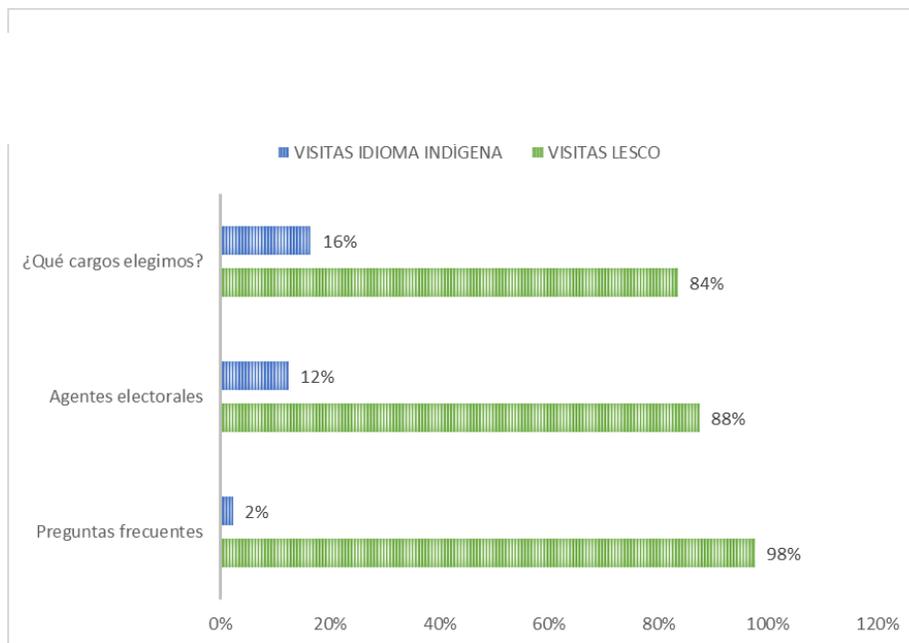
Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Gráfico N° 60
Porcentaje de visitas por tipo



Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Gráfico N° 61
Porcentaje de visitas por sección de la web



Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

De acuerdo a los datos anteriores podemos concluir que, definitivamente, la herramienta es mayormente utilizada por las personas sordas, siendo que de 32.293 que son el 100% de las visitas, 31.094 corresponden a la consulta LESCO, esto representa el 96% de las visitas, mientras que 1.199 visitas se hicieron para idioma indígena, y esto representa un 4% de las consultas.

Además, tenemos que de las 28.292 visitas que se hicieron a la sección de “Preguntas frecuentes” el 84% de las mismas fueron por medio de la herramienta LESCO, mientras que el 16% se utilizó el traductor de idioma indígena.

En el caso de “Agentes electorales”, el número de visitas fue de 2.396 y se tiene que el 88% de las visitas fue de LESCO y el 12% de idioma indígena.

Por último, en la sección de “¿Qué cargos elegimos?” se hicieron 1605 vistas, y de las mismas el 98% fue por medio del traductor LESCO y el 2% restante idioma indígena.

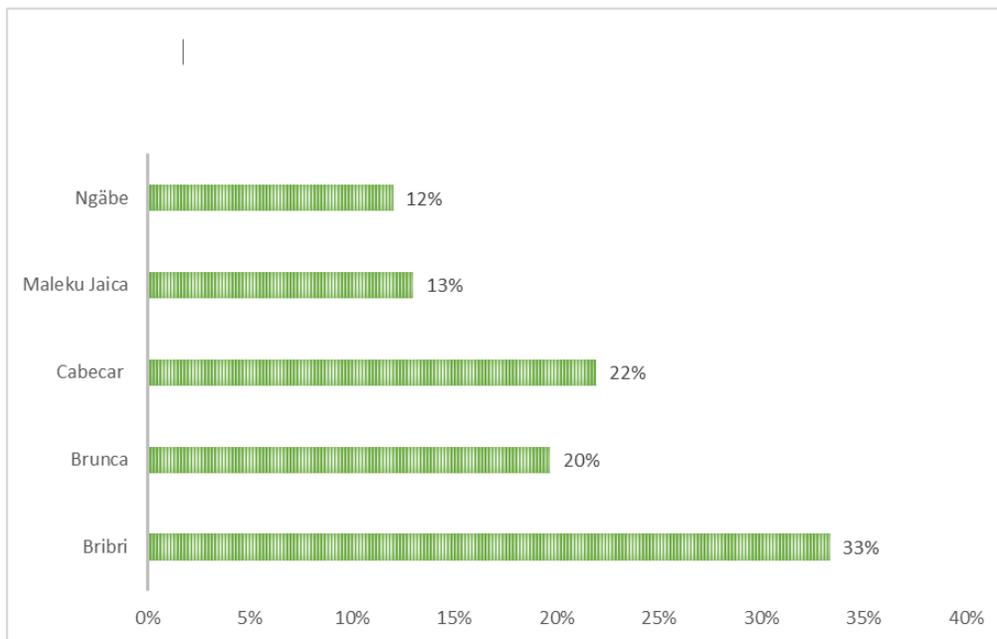
En el caso de la utilización del traductor en idioma indígena, tenemos que de las 1.199 ocasiones en que se utilizó, el 33% se hizo en idioma Bribri, el 22% en Cabécar, el 20% en Brunca, el 13% en Maleku Jaica y el 12% en Ngäbe.

Cuadro N° 170
Cantidad de visitas por idioma

IDIOMA INDÍGENA	PREGUNTAS FRECUENTES	AGENTES ELECTORALES	¿QUÉ CARGOS ELEGIMOS?	TOTAL
Bribri	253	73	74	400
Brunca	141	51	44	236
Cabecar	75	80	108	263
Maleku Jaica	79	43	34	156
Ngäbe	89	17	38	144
TOTAL	637	264	298	1.199

Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Gráfico N° 62
Porcentaje por tipo de idioma indígena

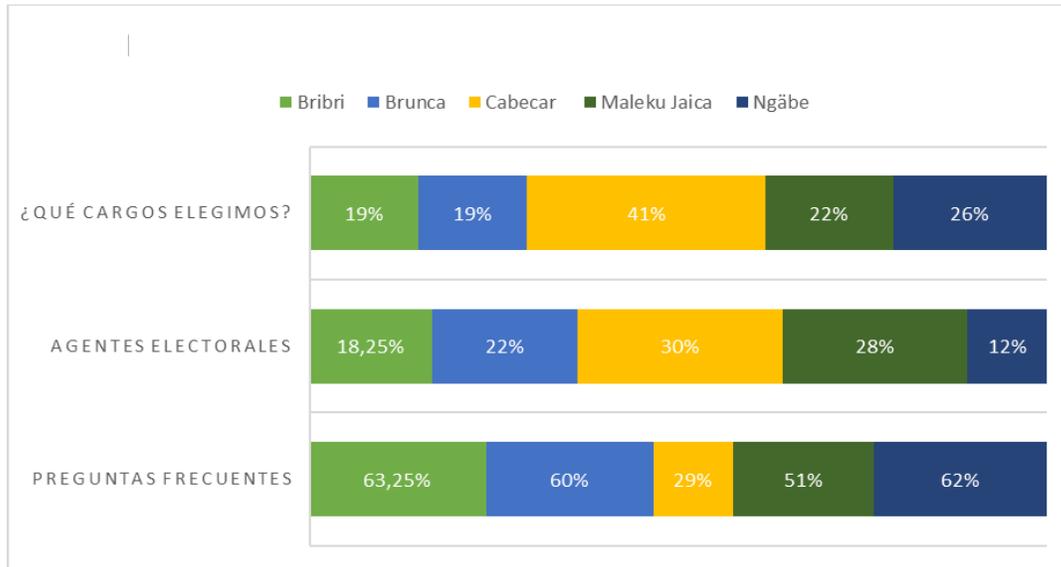


Fuente:

Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

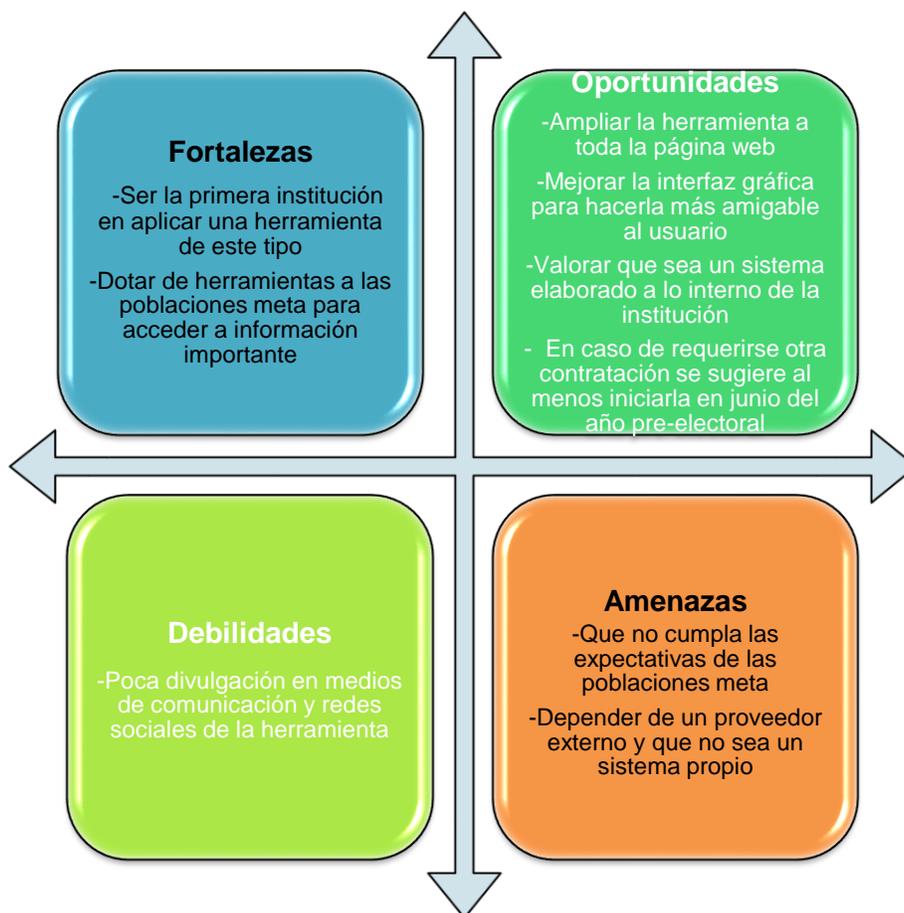
El desglose por visitas se detalla a continuación:

Gráfico N° 63
Porcentaje por tipo de idioma indígena por sección visitada



Fuente: Programa Transmisión de Datos y Programa de Recepción de Material Electoral

Análisis FODA



Conclusiones y recomendaciones

En cuanto al uso de esta herramienta se concluye que fue un gran paso en temas de accesibilidad para nuestra institución, no solo al ser la primera institución pública que aplica un sistema de este tipo, sino también por lo que esto significa para los usuarios que se vieron beneficiados.

Es importante sin embargo ir incluyendo más y mejores herramientas de accesibilidad no solo en la página, si no en todos nuestros servicios para poder abarcar a este público meta.

Además, se hace menester divulgar no solo la herramienta para su uso, sino además a las otras instituciones estatales para que esta experiencia tan positiva sea replicada por todo el sector público.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

La puesta en marcha de este proyecto reafirma una vez más como el Tribunal Supremo de Elecciones día con día se esmera por alcanzar la visión que se ha propuesto “*Ser un organismo electoral líder de Latinoamérica, tanto por su solvencia técnica como por su capacidad de promover cultura democrática*”; pero para poder alcanzar este objetivo se hace necesario, indiscutiblemente llegar a todos y cada uno de los costarricenses de las maneras que sean necesarias para hacerlo.

Recomendaciones

- Ampliar la herramienta de LESCO para utilizarla en los procesos de capacitación de los diferentes programas y agentes electorales.
- Divulgar de manera masiva a través de los medios de comunicación esta herramienta para que sea utilizada cada vez más por los usuarios
- Analizar la posibilidad de ir ampliando paulatinamente a toda la página web del Tribunal esta facilidad de manera que toda la página sea accesible
- Transmitir la experiencia que tuvo el Tribunal con este tipo de tecnología a otras instituciones de manera que la mismas los empiecen aplicar en sus propias páginas web y colaborar con alcanzar un gobierno accesible para todos
- Mejorar en tanto sea posible con el proveedor la calidad de los gráficos y hacerla tecnológicamente cada vez más interactiva
- Mantener la herramienta en la página web y gestionar una contratación para la actualización y mejoramiento de la misma, la cual se recomienda iniciar con la gestión en junio del año pre electoral debido al tiempo que requiere el TEC para gestionar su desarrollo / actualización.

4.8. Información electoral

Los sistemas de información electoral funcionaron de manera óptima. El 1020 estuvo a disposición a la ciudadanía a partir de agosto del 2017 con el fin de consultar su lugar de votación, así como el 800-elector para atender las consultas y denuncias de los electores; y en caso de que hubiera fallas técnicas el ICE siempre estuvo al pendiente de resolverlas en el menor tiempo posible para no afectar los servicios. En el caso de los quioscos de información tuvieron una gestión muy exitosa y el hecho de aumentar el tiempo de atención de los mismos a dos semanas seguidas fue muy positivo. Finalmente, por primera vez se utilizó un formulario en línea para que la ciudadanía pudiera hacer también consultas o denuncias por ese medio, esto con el fin de facilitar aún más el acceso a este tipo de servicios al electorado, y a pesar de que a nivel logístico representó un desafío para la Institución, en términos generales fue un medio muy utilizado por la ciudadanía.

Factores de éxito

Cuadro N° 171

Factor e impacto

Factor de éxito	Impacto
Prolongar las fechas de instalación de quioscos por dos semanas seguidas.	Se logró brindar un servicio más continuo y exitoso para el usuario. Aumentaron las solicitudes de cédulas de manera considerable.
Centralizar en un solo canal de IVR el 1020 y 800 ELECTOR. Así como agregar la opción de consulta de información de los candidatos.	El usuario en un solo canal, podía optar por diferentes servicios.
Más del 95% de la denuncias tanto de primera ronda como de segunda ronda quedaron resueltas el lunes siguiente a la elección	Eso demuestra que hubo agilidad por parte del 800-elector a la hora de recibir las denuncias y consultas
La capacitación de los operadores en esta ocasión incluyó un taller práctico en donde recibieron consultas y denuncias como si fuera el fin de semana de la elección	Esto influyó positivamente en que se familiarizaran más con el sistema y la dinámica del programa 800-elector
La información solicitada por la prensa y diferentes jefaturas se dio en todo momento de la manera más ágil posible	Permitió entregar información oportuna a voceros, jefaturas, prensa y demás personal que lo requirió.

Fuente: Sistemas de Información Electoral



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Innovaciones

Cuadro N° 172

Innovaciones

Innovación	Impacto
Centralizar en un solo canal de IVR el 1020 y 800 ELECTOR. Así como agregar la opción de consulta de información de los candidatos.	El usuario en un solo canal, podía optar por diferentes servicios.
Formulario y WhatsApp de la aplicación.	Fue un canal adicional, por medio del cual los usuarios podían realizar preguntas y denuncias.
Ampliar las fechas de atención de los quioscos informativos.	Se logró brindar un servicio más continuo y exitoso para el usuario. Aumentaron las solicitudes de cédulas de manera considerable.

Fuente: Sistemas de Información Electoral



Departamento de Programas Electorales
Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

Datos relevantes

Cuadro N° 173
Reporte de llamadas al servicio 1020

REPORTES LLAMADAS AL SERVICIO 1020								
	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Otro Operador	225	467	487	256	1,065	22,610	58,528	8,089
Móvil	206	394	458	250	1,026	21,549	56,170	8,013
Fijo	19	73	29	6	39	1,061	2,358	76
ICE	1,036	4,401	2,157	1,414	3,850	82,182	255,130	30,587
Móvil	693	3,443	1,697	1,137	3,130	65,524	218,339	25,038
Fijo	343	958	460	277	720	16,658	36,791	5,549
TOTALES	1,261	4,868	2,644	1,670	4,915	104,792	313,658	38,676

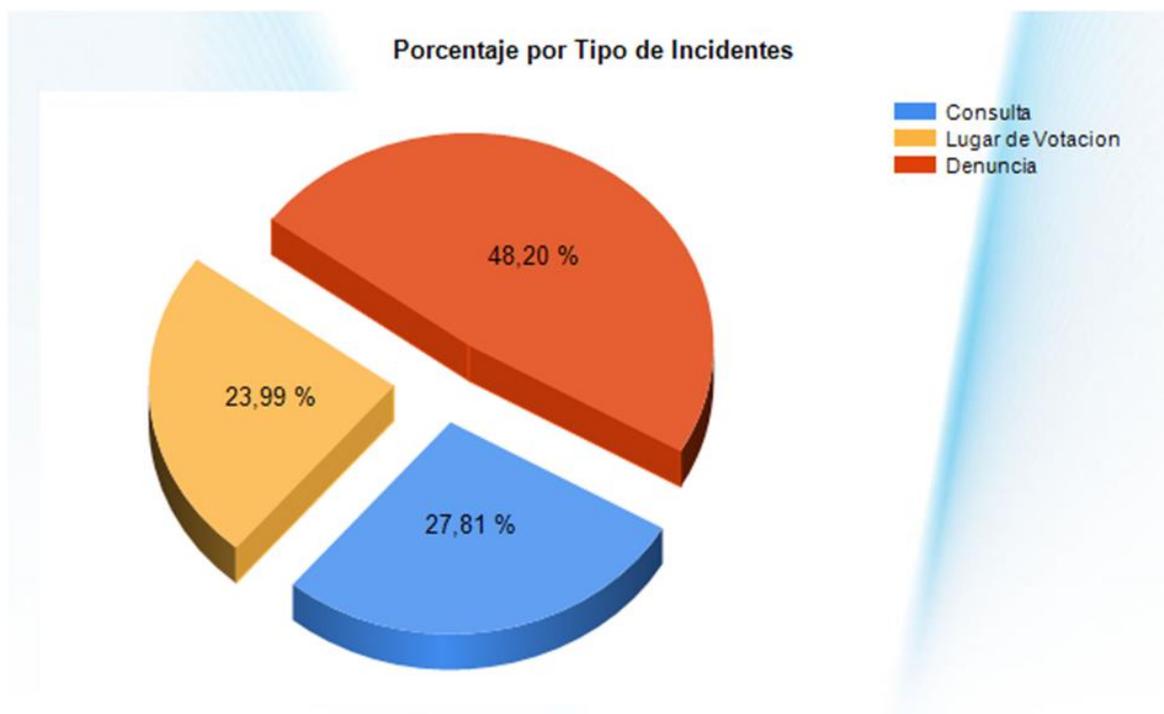
Fuente: Sistemas de Información Electoral

Cuadro N° 174
Incidentes al 800-ELECTOR

Tipo de Incidente	Sub Total
Consulta	1384
Lugar de Votación	1194
Denuncia	2396
Total de Llamadas	4974

Fuente: Sistemas de Información Electoral

Gráfico n°64
Tipo de incidentes



Fuente: Sistemas de Información Electoral

Cuadro N° 175
Quioscos informativos

CANTIDAD DE TRÁMITES EN QUIOSCOS INFORMATIVOS					
	PRIMERA VEZ	DUPLICADOS	TRASLADOS	CONSULTAS PÚBLICO	TOTAL
SETIEMBRE 2017	219	2041	1550	NA	3810
ENERO 2018	9	1278	6	1106	2399
MARZO 2018	5	363	1	598	967
TOTAL	233	3682	1557	1704	7176

Fuente: Sistemas de Información Electoral

	Departamento de Programas Electorales Evaluación Elecciones Nacionales 2018	F01-v01-DPE-P011
---	--	------------------

5. Análisis de jornada extraordinaria y gastos de viaje

5.1. Jornada extraordinaria

Cuadro N° 176

Programa	Siglas	I Ronda		II Ronda	
		Presupuestado	Solicitado	Presupuestado	Solicitado
Accesibilidad para el Ejercicio del Voto	PAV	1.750	1.378	100	1.151
Acondicionamiento de Recintos	PARE	750	1.375	700	788
Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales	PAF	770	934	700	719
Actividades de los Partidos Políticos en Sitios Públicos	PASP	355	242	200	96
Asesores Electorales	PAE	36.400	37.796	18.850	20.849
Atención a Observadores Internacionales	POI	435	320	350	270
Distribución y Recolección	PDR	3.600	3.254	2.500	3.068
Emisión de Padrón Registro	PEPR	180	0	100	0
Empaque de material electoral	PEME	1.000	950	1.050	850
Escrutinio	PES	7.000	9.968	5.000	3.494
Impresión de papeletas	PIP	1.900	3.697	3.200	1.639
Inscripción de candidaturas	PIC	1.100	1.140		
Prensa	PPRE	750	750	750	750
Protocolo	PPRO	440	331	300	236
Publicidad	PPUB	450	356	300	44
Recepción de Material Electoral	PRME	1.580	2.135	1.700	1.460
Seguridad Electoral	PSE	5.300	2.778	2.000	2.187
Transmisión de Datos	PTD	5.200	5.082	4.000	3.023
Transporte Electoral	PTE	7.000	5.496	2.000	992
Voto en el Extranjero	PVCE	500	427	300	340
TOTAL		76.460	78.409	44.100	41.956

Jornada extraordinaria presupuestada versus jornada solicitada

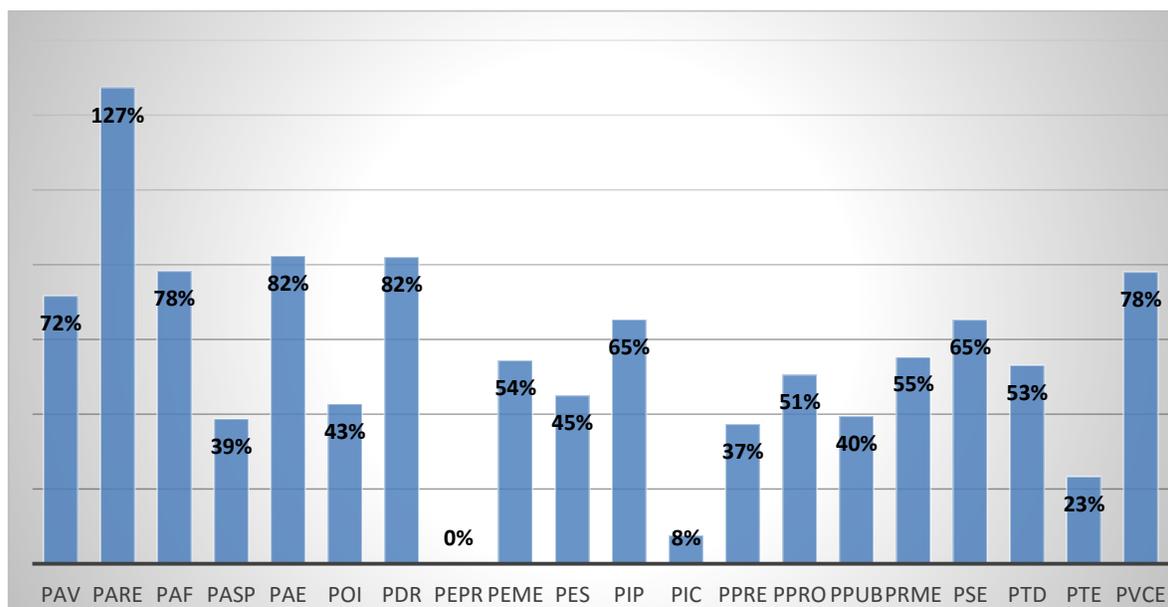
Fuente: Equipo de seguimiento DPE

En el cuadro anterior se compara la jornada extraordinaria entre las horas presupuestadas en el plan de implementación 2018 versus las horas ejecutadas (reporte enviado por la DGRE con datos a marzo del 2018).

En general hasta el mes de marzo del 2018 se había consumido el 67% de la jornada extraordinaria presupuestada, afirmando con esto que se realizó un buen cálculo a nivel global. Se proyecta que las horas extraordinarias utilizadas en abril del 2018 (considerado como el último mes en que se generan) el consumo no superaría el 87% de lo presupuestado.

Gráfico N° 65

Consumo de jornada extraordinaria por programa.



Fuente: Equipo de seguimiento DPE

En el gráfico anterior se puede identificar el porcentaje de consumo de la jornada extraordinaria presupuestada para cada uno de los programas electorales, hasta marzo del 2018.

5.2. Viáticos

Es importante destacar que en este apartado, únicamente se refleja lo presupuestado y solicitado por los programas electorales, a la fecha de elaboración del presente documento no se contaba con la información de los montos ejecutados por los programas electorales en este rubro.

Cuadro N°177
Gastos de viaje presupuestados versus solicitados

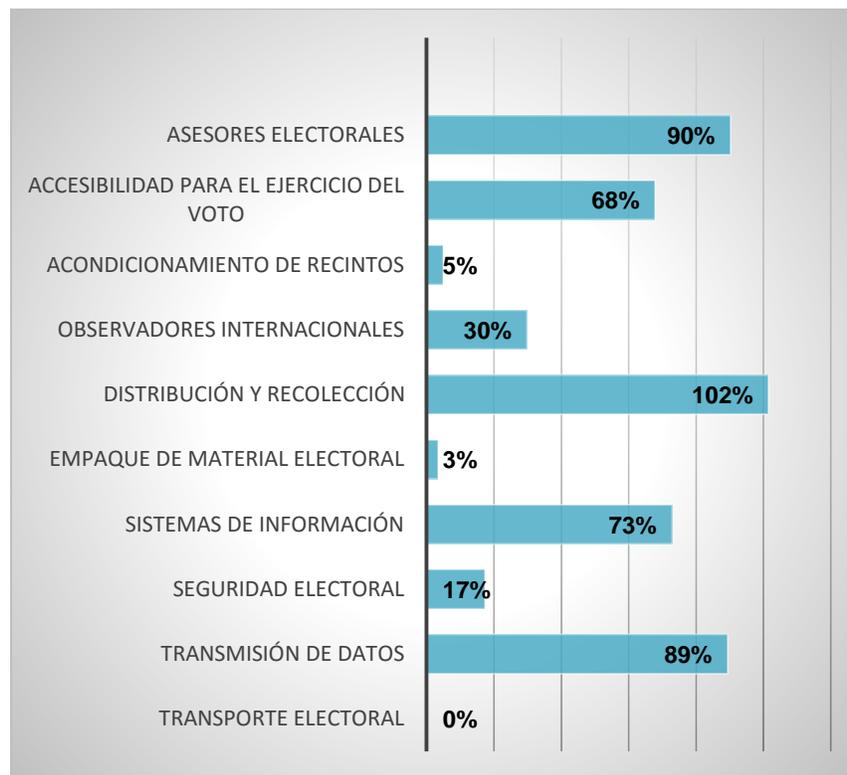
Programa	I RONDA		II RONDA	
	Presupuestado	Solicitado	Presupuestado	Solicitado
Asesores Electorales	₡ 142.520.000	₡ 129.094.735	₡ 73.500.000	₡ 65.887.000
Accesibilidad para el Ejercicio del Voto	₡ 3.450.000	₡ 2.423.250	₡ 921.200	₡ 541.790
Acondicionamiento de Recintos	₡ 1.850.000	₡ 64.300	₡ 1.568.000	₡ 104.900
Observadores Internacionales	₡ 300.000	₡ 98.400	₡ 264.600	₡ 70.150
Distribución y Recolección	₡ 7.900.000	₡ 7.527.110	₡ 6.977.600	₡ 7.575.935
Empaque de Material Electoral	₡ 1.000.000	₡ 65.300	₡ 882.000	₡ 0
Sistemas de Información	₡ 800.000	₡ 858.264	₡ 705.600	₡ 239.330
Seguridad Electoral	₡ 4.000.000	₡ 717.100	₡ 882.000	₡ 132.350
Transmisión de Datos	₡ 3.500.000	₡ 8.736.800	₡ 9.721.600	₡ 3.080.000
Transporte Electoral	₡ 2.000.000		₡ 1.764.000	
TOTAL	₡ 167.320.000	₡ 149.585.259	₡ 97.186.600	₡ 77.631.455

Fuente: Equipo de seguimiento DPE

En el cuadro anterior se detalla los montos presupuestados y los montos solicitados para las diferentes giras que fueron programadas en el plan de implementación del 2018. A nivel general **se consumió el 86% de los viáticos presupuestados**, lo que evidencia la buena administración realizada.

Gráfico N° 66

Consumo de viáticos por programa.



Fuente: Equipo de seguimiento DPE

Con excepción del programa de Distribución y Recolección los demás programas electorales se ajustaron a lo presupuestado en el plan de implementación.



6. Conclusiones

Una vez más y como ha sido la tónica a lo largo de estos años; este Departamento de Programas Electorales por medio de sus 21 programas ha ejecutado de manera exitosa las labores tanto administrativas como logísticas necesarias para que se realizara el 4 de febrero y el 1 de abril la primera y segunda votación respectivamente, del presente año, para elegir los puestos de Presidente y Vicepresidente y los 57 cargos de diputados de la Asamblea Legislativa.

Se reconoce que el proceso de votación transcurrió con fluidez y tranquilidad, contando con la gran labor de los auxiliares electorales, destacando el trabajo fundamental que realizan ante la ausencia de los integrantes de las mesas aportados por los partidos políticos.

Desde el punto de vista interno, los programas electorales lograron una organización coordinada entre ellos, con equipos de trabajo con mucha mística y compromiso en desarrollar las labores que a cada quién le correspondían. Esto permite una consolidación de nuestros funcionarios de cara a una nueva realidad a la que se enfrenta la institución con elecciones cada dos años, por lo que era prioritaria una planificación a largo plazo y un ordenamiento de aquellos documentos que permitan una ejecución clara y ordenada de cada uno de los procesos.

Aunado a ello, la fluidez de información entre los encargados de programa y las diferentes instancias de toma de decisión, permitieron la asertividad en las disposiciones que los superiores ordenaban y fue un insumo importante para la prensa como informador de la ciudadanía costarricense, de forma que se aseguraba la transparencia del proceso y esa fiscalización constante por parte del pueblo costarricense a las actuaciones del Tribunal.

Adicionalmente, esta elección además de ser la tercera que el puesto de Presidente y Vicepresidente se dirime en una segunda votación, contó con contexto político muy polarizado, donde el elector se encontraba en extremos opuestos, lo cual originó una tensión y presión a la cual este Organismo Electoral no estuvo ajeno. Sin embargo, es de destacar a pesar de esa situación el proceso electoral fue transparente y culminó de manera pacífica para el bienestar de la sociedad costarricense.

Se implementó de manera muy exitosa una APP de votante informado facilitando al elector la información sobre los candidatos postulantes, resultados de la elección, fechas importantes, lugar de votación, entre otra información, dado el auge de los teléfonos móviles inteligentes. Como innovación principal de esta APP se facilitó un formulario que le permitió a los electores hacer consultas o denuncias desde sus propios teléfonos inteligentes. La aplicación se descargó en 57.791 dispositivos, mediante los sistemas operativos IOS y Android. De ello se concluye que 47.338 (82%) fueron instalaciones en territorio nacional y 10.453 (18%) corresponde a descargas en el extranjero.

También la implementación de otro APP para capturar los resultados provisionales versión móvil (APP) y la captura de certificaciones de votos cumplió con las expectativas planteadas, lo que puede contribuir en el futuro en la disminución de call centers y minimizar la probabilidad que las



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

JRV queden en estado de revisión. En cuanto a la captura de certificaciones se recibieron el 85% de las certificaciones esperadas, por lo que se plantean algunas recomendaciones para mejorar este proceso.

En materia de accesibilidad, el TSE ha venido trabajando en procura de que a través de los productos de apoyo, se brinden las mejores condiciones para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho al voto. En esta ocasión se hicieron videos para mostrar en forma práctica el uso de los productos de apoyo, en un formato accesible y disponible en todo momento ofreciendo una mayor comprensión de las bondades de estos. También se implementó con un gran suceso una herramienta de traducción LESCO e idioma indígena donde se recibieron un total de 32.293 consultas, en donde el 96% de las visitas corresponden a la consulta LESCO, y el 4% en cuanto al idioma indígena.

El programa de Transmisión de datos logró aumentar el porcentaje de JRV capturadas al momento de realizar el corte n° 2 para la sesión solemne, el cual para la elección de febrero se tuvo un 11% contra el 9% del 2014 y en la segunda votación un 90% el cual supera el 77% del anterior proceso presidencial.

Nuevamente la implementación del plan piloto para la Transmisión de datos en las provincias de Cartago y Limón asumidas por el programa de Asesores Electorales obtuvo resultados muy satisfactorios, lo cual permite hacer la recomendación de continuar ampliando el plan hacia las provincias de Alajuela y Guanacaste.

El programa de Transporte electoral realizó una estrecha coordinación con la Unidad de Transportes, con el fin de optimizar los recursos institucionales y rentados, además se realizaron negociaciones con las empresas adjudicadas de los vehículos y GPS, que permitieron contar con dichos equipos con antelación y así preparar las salidas de las giras para el lunes, asegurando con esto la salida oportuna de cada persona funcionaria.

La instalación de centros de votación modelo fue muy bien calificado por parte de los electores de los mismos en donde el plan piloto brindó a la ciudadanía mejores condiciones de accesibilidad en los 12 centros de votación que fueron escogidos en el cantón Central de San José y otros cantones cercanos. El plan brindó a la población: stands informativos debidamente rotulados y atendidos por personal del TSE y el apoyo de guías electorales permitiendo establecer un canal de comunicación seguro y confiable entre el votante y el Tribunal Supremo de Elecciones. Como parte innovadora del plan, se consideró un parqueo para bicicletas en cada centro de votación, en coordinación con la Compañía PBS.

En el ¿Dónde votar?, herramienta que se viene posicionando desde la elección anterior, se vincularon para esta ocasión los datos del elector, con la ubicación exacta de su lugar de votación (con la respectiva localización de Google Maps) y el espacio para conocer las candidaturas de las circunscripciones que puede elegir la persona –estas fichas programáticas contaban con información completa aportada por el mismo partido de cada uno de los candidatos a los distintos puestos, incluyendo perfil personal, profesional y sus propuestas-.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

Se implementó un visualizador de resultados enfocado a las elecciones presidenciales y diputados, tanto en sitio web y sesión solemne. Además se tomaron en cuenta pantallas especiales para el voto en el extranjero, previendo la publicación de los resultados por consulado. Con esto se logró que las personas que quisieran consultar la información la tuvieran de manera más sencilla y amigable.

La impresión de papeletas se llevó a cabo en una imprenta privada. Siendo así se pudo imprimir las papeletas con papel continuo, en hoja de tamaño 8 ½ por 11, iban etiquetadas con el número de JRV y un número consecutivo. Como principal novedad el bloque de papeletas fue engrapado, lo que aseguró el no desprendimiento de las mismas. En conjunto con estas previsiones, se contrató una imprenta de contingencia, lo cual permitió estar preparados ante cualquier eventualidad que se podría presentar en este sentido.

El proceso del empaque de material electoral se realizó en 5 días, donde se incluyó una vez más la tecnología de radiofrecuencia, se incorporaron cámaras de videos, así como un pre empaque que consistió en el alisto de los materiales genéricos, lo cual se tradujo en una optimización de los plazos de trabajo y en el producto final entregado a las JRV.

Por otra parte, una vez más los observadores, nacionales e internacionales, reconocen la gran labor llevada a cabo por la institución en el aseguramiento logístico de que todos los ciudadanos costarricenses puedan ejercer su derecho al voto. Destacan los esfuerzos de accesibilidad que se mantiene en el acercamiento a distintas poblaciones como las indígenas, las personas privadas de libertad o los hogares de ancianos.

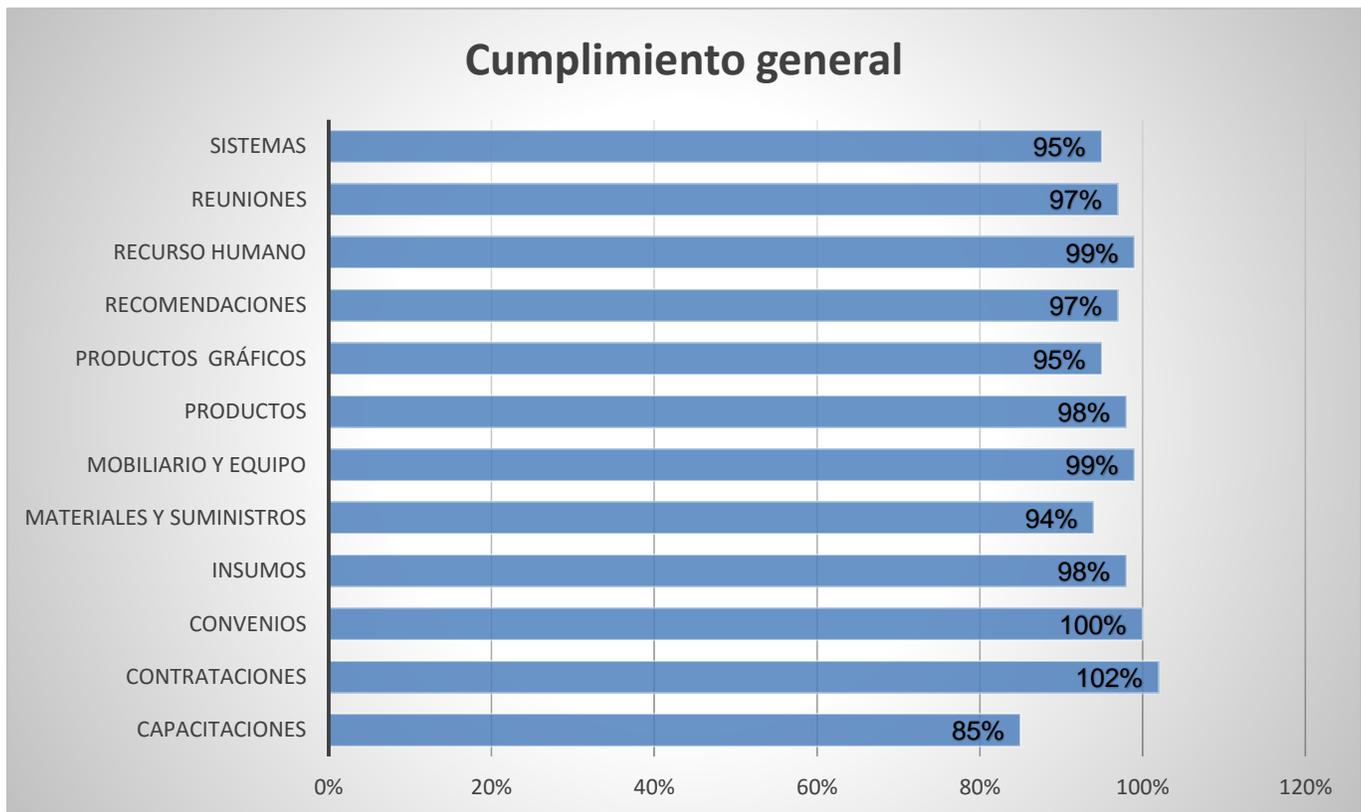
En relación al sistema de información en general tuvo una gran acogida por parte de la ciudadanía, ya que el sistema 1020 funcionó de manera ininterrumpida desde agosto 2017 hasta abril 2018 recibiendo 472.484 llamadas y, el 800-elector estuvo a disposición desde el mes de enero 2018, hasta abril 2018 recibiendo 4974 llamadas.

Además, con el resto de la ciudadanía se implementaron con mucho éxito los quioscos de información y servicios en centros comerciales en los cuales se brindó colaboración a los ciudadanos en caso de tener dudas o consultas relativas al proceso electoral, y además se realizaron trámites de cedulación durante tres semanas en los meses de setiembre, enero y marzo en que fueron habilitados. En total en estos quioscos se realizaron 7176 gestiones que abarcan desde trámites cedulares hasta consultas del público. Es importante además señalar que en el Aeropuerto Juan Santamaría también se habilitó un quiosco para la atención de la ciudadanía, enfocado más que todo al electorado que ejercería su derecho al voto desde otro país.

La nueva estructura de los informes semanales recopilados por los encargados de seguimiento del DPE permitió controlar el cumplimiento de lo establecido en el plan de implementación y de paso se mantuvo informado al TSE sobre el avance de los mismos, lo que constituyó una herramienta importante para la toma de decisiones, así como un insumo relevante para las conferencias de prensa que convocó el Superior periódicamente. En total se elaboraron 22 informes semanales con

todo el avance y los principales indicadores del proceso electoral. El cumplimiento del plan de implementación versus la ejecución de los programas electorales se mantuvo en niveles altos. Los porcentajes mostrados en el gráfico siguiente son el resultado del promedio entre las cantidades solicitadas y la fecha de entrega, en donde supone un mayor reto en el planteamiento de las fechas ya que este fue el aspecto por el cual no alcanzó el 100%. Claro está, que estas diferencias en fechas no supusieron para ningún programa electoral atrasos significativos en la logística en general.

Gráfico N° 67
Cumplimiento general



Fuente: Departamento de Programas Electorales



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

7. Recomendaciones

A través del formulario de evaluación enviado a los programas electorales y reuniones internas, se identificaron oportunidades de mejora y/o recomendaciones, las cuales se clasificaron en dos secciones. La primera sección corresponde a aquellas que requieren de la aprobación de la Dirección General del Registro Electoral y Financiamiento de Partidos Políticos y/o su debida aprobación por parte de los señores y señoras Magistrados.

En la segunda sección, la cual se muestra como anexo al presente documento (Ver anexo N°2) se identificaron aquellas que impactan la logística interna y que serán resueltas a través de coordinaciones entre este Departamento y programas u oficinas. Dentro de este mismo anexo, se identifican otras oportunidades de mejora que requieren la atención a lo interno del DPE, la cuales se le están dando seguimiento a través de líneas de acción y otras como temas puntuales a desarrollar.

Recomendaciones sujetas a aprobación de la Dirección General del Registro Electoral:

1. Valorar que el Área de Presupuesto y Costos de la DGRE al informar a Recursos Humanos los cambios en jornada extraordinaria aprobados, no transcriba los oficios enviados por los encargados de programas electorales con las modificaciones de jornadas extraordinarias, sino que se remita el oficio sin variaciones. Lo anterior debido a que en el recién pasado proceso se presentaron casos en donde al transcribir y hacer la DGRE sus propios cuadros, se omitió información que produjo atrasos significativos en los pagos de la jornada extraordinaria hasta inicios de procedimientos administrativos por una mala interpretación de la información remitida por el encargado. Además, se considera que esta labor duplica esfuerzos innecesarios. Se recomienda que la DGRE formule una plantilla para que cada encargado de programa remita esos cambios y así unificar los datos requeridos para la Unidad de Presupuesto y Costos y Recursos Humanos.
2. Definir por parte del Área de Presupuesto y Costos de la DGRE, el uso de un único criterio en cuanto al trámite de la solicitud para modificar horarios de funcionarios de programas electorales que deban laborar en diferentes jornadas, así como su comunicación al Departamento de Recursos Humanos.
3. Unificar criterios por parte del Área de Presupuesto y Costos de la DGRE en cuanto a la tramitación de solicitudes de jornada extraordinaria; orden alfabético en que se requiere colocar los funcionarios en la solicitud (si es por nombre o por apellido), acomodo de la información en el formulario, así como un formato para ser utilizado en libre office. Esto debido a que los analistas de la DGRE emiten diferentes criterios para una misma tarea.
4. Canalizar las consultas sobre el trámite de jornada extraordinaria y gastos de viaje que requiera conocer el Área de Presupuesto y Costos directamente con la persona designada



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

en el Departamento de Programas Electorales, ya que se realizan consultas por varios medios y a diferentes personas lo que dificulta llevar un control unificado.

5. Comunicar al Departamento de Programas Electorales por parte de la DGRE y la DGET, las decisiones que se tomen referentes al esquema y medios de transmisión que desean implementar en las elecciones municipales del 2020; Lo señalado en razón de que es importante contar con esta información 14 meses antes del día de la elección como máximo (diciembre 2018), esto con el objetivo de ajustar la logística de los programas electorales involucrados; el plazo indicado, obedece a los tiempos manejados en procesos electorales anteriores.
6. Autorizar que se retome el contacto con la Cámara de Transportes a los efectos de brindar servicio de transporte gratuito el día E.
7. Autorizar la solicitud de gastos de viaje que incluya todo el país, con el fin de realizar las giras de supervisión, toda vez que es incierto conocer los lugares a visitar con anterioridad ya que la ruta dependerá del desarrollo del proceso en los diferentes cantones del país.
8. Valorar que se realice la consulta por parte de la DGRE al Departamento Legal con el fin de que aclare el alcance de la normativa referente al beneficio de aprobación de viáticos por excepción, ya que no se considera que este beneficio sea de uso exclusivo de un programa electoral y, por otro lado, la aplicación de esta normativa podría ahorrar costos según el análisis presentado en oficio PTD-120-2017. Además, se sugiere la interpretación de la directriz en cuanto a la distancia de los 10 km para el reconocimiento de los viáticos (artículo 8° del Reglamento Regulaciones para Gastos de Viaje y de Transporte dentro del país), ya que existe ambigüedad de criterios entre si es en línea recta o de recorrido.
9. Autorizar el establecimiento con carácter de "excepto", a aquellas juntas electorales ubicadas en centros penitenciarios para que el programa de Accesibilidad para el Ejercicio del Voto entregue directamente la tula a los miembros de la junta receptora de votos, al menos dos días antes de las elecciones, esto con el fin de completar las tulas con la cantidad de papeletas exactas en los casos que haya que hacer movimientos de los privados de libertad entre centros penitenciarios.
10. Designar al Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas como contraparte técnica de la contratación de las cuñas radiales indígenas.
11. Valorar la implementación de las siguientes propuestas identificadas mediante encuesta sobre el uso de los productos de apoyo, la cual fue aplicada por el Programa de Accesibilidad para el Ejercicio del Voto (PAV) a las personas auxiliares electorales de las Juntas Receptoras de Votos. (ver informe en el anexo N° 2).
 - a) Eliminar el foco de cada una de las JRV.
 - b) Eliminar el corte de 45° en las papeletas.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

- c) Colocar un kit de productos de apoyo por centro de votación donde se incluya las fichas de comunicación y las plantillas Braille.
 - d) Mantener para cada JRV el cobertor para crayón, lupa, plantilla para firma y plantilla antideslizante.
12. Autorizar el aumento de 10 personas funcionarias para el programa de Asesores Electorales, en ese mismo sentido se recomienda que todos los funcionarios que se destaquen como Asesores Electorales, sean nombrados en el puesto de Profesional Electoral 1, bajo la modalidad de salario único. Lo anterior debido a que en los cantones pequeños se asignan dos personas o un sólo asesor, y en los últimos procesos las respectivas juntas cantonales han solicitado mayor presencia de personal del PAE para atender consultas, esto por la gran cantidad de partidos políticos que actualmente intervienen en los procesos. Por otra parte, es importante resaltar que conseguir asesores de refuerzo para cubrir los periodos de integración y la logística del día E se ha vuelto más complicado, pues las mismas jefaturas se abstienen de prestar personal, aduciendo que los funcionarios a su cargo no deben realizar labores que no estén descritas dentro del Manual Descriptivo de Puestos. Con el incremento de estos técnicos el programa podría trabajar en estos cantones pequeños con horarios de 5 o 6 días a la semana, lo que significa que el aumento de personal no incrementaría la jornada extraordinaria, e incluso se podría respetar el día de descanso de los trabajadores en estos casos.
13. Autorizar la contratación de encargados de centros de votación, para que en los centros de 4 JRV exista representación de uno de estos agentes electorales, esto con el fin de beneficiar los procesos de capacitación y entrega de material electoral. En las pasadas Elecciones Nacionales se contó con 90 centros de votación en esta condición.
14. Autorizar el aumento de auxiliares electorales, en virtud de lo vivido en el proceso 2018, o al menos aumentar el porcentaje de contingentes en un 20%. Dicha situación quedó más evidenciada con la solicitud del partido Unidad Social Cristiana de liberar del sistema de miembros de mesa todos los integrantes no juramentados. Al no juramentarse las personas muchas juntas podrían quedar con menos de 3 miembros, por lo tanto en las fechas que esto se concreta no hay tiempo de reacción para completar las juntas como lo indica la normativa.
15. Analizar la posibilidad de eliminar la personalización de los materiales gráficos electorales con el distintivo de la elección y realizar documentos más genéricos, o bien al menos tener como máximo 1 documento por tipo de elección (nacional o municipal).
16. Autorizar el traslado electrónico de diseños de papeletas y carteles desde TSE hacia la imprenta, tal y como funcionó para los carteles con las nóminas de las personas diputadas en las elecciones del 2018.
17. Autorizar el cambio de modalidad del traslado de diseños y/o información dentro de la imprenta, de tal manera que la misma sea trasladada utilizando la red electrónica de la



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

impresión y evitar el uso de dispositivos USB y/o discos duros externos, los cuales fallaron mucho durante su uso en el proceso 2016 (se requiere que la DGRE haga la respectiva consulta a la DGET)

18. Definir con el Superior un espacio oficial para las conferencias de Prensa del TSE, con el fin de evitar la alternación de espacios en breves periodos de tiempo.
19. Eliminar la inclusión de los GPS dentro de las tulas, hasta tanto la tecnología ofrezca un dispositivo con mayor rendimiento de batería y menor tamaño, por cuanto en el plan piloto se dieron varios inconvenientes. Es oportuno indicar que, el Asesor Electoral cuenta con todos los datos de las personas que custodian cada tula.
20. Ampliar el plan piloto de transmisión de datos a las provincias de Alajuela y Guanacaste, dado los resultados de este último proceso electoral, y siendo que la transmisión de los resultados finales no ha sufrido merma en la cantidad de juntas transmitidas, pese a las modificaciones realizadas para adecuar los procesos a la logística del programa Asesores Electorales, y que por el contrario ha permitido superar las barreras en la cantidad de resultados transmitidos.
21. De cara a las próximas Elecciones Municipales, se sugiere capturar mediante el APP las fotografías de las certificaciones de votos correspondientes a los puestos de Alcalde y Regidor. Para el caso de la digitalización se recomienda publicar las certificaciones de los cuatro tipos de puestos (Alcalde, Regidor, Síndico e Intendente). Este trabajo se realizaría durante la primera semana del escrutinio.
22. Incorporar a manera de plan piloto, 4 o 5 oficinas regionales fuera del GAM para que realicen la digitalización de las certificaciones de votos durante la noche de la elección, utilizando equipo y recurso humano disponible en esas oficinas, con el fin de contar con una mayor cantidad de certificaciones disponibles en la web ese mismo día, a sabiendas de que las mismas estarían llegando físicamente hasta el día lunes después del mediodía.
23. Sustituir un funcionario de los que desempeñan las labores en las JRV instaladas en los hogares de ancianos, por un auxiliar electoral, de tal forma que esto permita ahorrar costos.
24. Trasladar el Programa de Impresión de Padrón Registro a las instalaciones de la bodega Las Brisas, el cual dentro de sus principales tareas se destacan la impresión del padrón y lista de electores, pegado de los tags y calcomanías de Presidencia y Secretaría, toda vez que lo anterior evitaría realizar el traslado de los Padrones y se podría hacer más eficiente el uso del recurso humano, ya que los funcionarios que se designen en el PEME serían los mismos que desempeñarían en el PEPR. Asimismo, se contará con mayor espacio físico para el desarrollo de los procesos citados anteriormente.

25. Realizar la modificación respectiva a los nuevos convenios a firmar para las elecciones municipales del año 2020, entre este Organismo Electoral y los Ministerios de Seguridad Pública y de la Presidencia. Dichas modificaciones girarían en estos tres ámbitos:
- Eliminar el servicio de alimentación dentro de los alcances del convenio con el Ministerio de Seguridad Pública para la o las imprentas a contratar, para el servicio de impresión de papeletas. El TSE incluirá dentro de sus condiciones cartelarias para la contratación de la o las imprentas, que se establezca un espacio acondicionado apto para que los señores oficiales puedan calentar y consumir sus alimentos.
 - Eliminar el servicio de alimentación dentro de los alcances del convenio con el Ministerio de la Presidencia para los custodios de los señores y señoras Magistradas. El TSE acondicionará un espacio apto para que los señores oficiales puedan calentar y consumir sus alimentos.
 - Continuar con el servicio de alimentación únicamente durante el día de la Elección, como caso de excepción debido a la naturaleza de ese día.

El siguiente ejercicio presupuestario ampara la recomendación antes mencionada:

Cuadro N°178
Costos de alimentación para Oficiales según convenio
Elección Nacional 2018

Mes	Alimentación Ministerio de la Fuerza Pública	Alimentación Ministerio de la Presidencia	Sumatoria por mes
Noviembre	¢1 182 000	¢1 265 000	¢2 447 000
Diciembre	¢1 836 000	¢1 265 000	¢3 101 000
Enero	No aplica	¢1 495 000	¢1 495 000
Febrero	No aplica	¢1 265 000	¢1 265 000
Marzo	¢333 500	¢1 322 500	¢1 656 000
Abril	¢380 000	¢322 500	¢702 500
TOTAL:	¢3 731 500	¢6 935 000	¢10 666 500

Fuente: Departamento de Programas Electorales



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

8. Anexos

8.1. Anexo N° 1 Recomendaciones para conocimiento y ejecución de los Encargados de los programas electorales y DPE

Accesibilidad para el Ejercicio del Voto

1. Realizar capacitaciones a los dirigentes de los Guías y Scouts, aprovechando la organización de los grupos participantes, de manera que ellos usando su propia plataforma transmitan la información a los grupos de guías.
2. Crear un listado oficial de los lugares o distritos electorales que son indígenas entre un grupo multidisciplinario. Evaluar colocar alguna nomenclatura que los identifique en la división territorial, esto con el fin de homogenizar los criterios a nivel institucional sobre cuales son realmente zonas indígenas.
3. Analizar la posibilidad de que el PAV se involucre en el proceso de capacitación de los funcionarios del Programa de Distribución y Recolección asignados a zonas indígenas, de manera que se les pueda brindar la información necesaria y los aspectos a tomar en cuenta a la hora de visitar poblaciones indígenas.
4. Mantener el uso de la Bitácora para cada encargado de grupo de Guías Electorales, para evaluar el desempeño de estos el día de la elección, ya que de alguna forma u otra arroja información valiosa; se requiere hacer énfasis del uso de la misma en las capacitaciones.

Acondicionamiento de Recintos Electorales

1. Garantizar la utilización de vehículos asignados al programa, ya que las modificaciones de las condiciones de accesibilidad tan cambiantes, generan incertidumbre para el adecuado cumplimiento de lo planificado en el programa. (Súbitamente el PARE, ya no contaba con el vehículo que le había sido asignado, generando gestiones de último minuto para llevar a cabo las labores previamente planificadas); no, porque no se contara con vehículo, sino porque el que se facilitaba, no contaba con las características que poseía el que originalmente venía trabajando, obligando a una nueva planificación en función de la capacidad de carga del nuevo vehículo, llevando consigo demoras por dobles traslados no programados.
2. Realizar las gestiones necesarias para la adecuada conservación de los materiales utilizados en estos procesos electorales, principalmente los que fueron construidos en madera, ya que al estar almacenados en un espacio en donde proliferan elementos dañinos (comején), se ven en riesgo de conservación para futuros comicios electorales. Es importante considerar los materiales adecuados para su conservación, el recurso humano y el tiempo que lleva dicho tratamiento, que se garantice la conservación en el tiempo.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

3. Tener todas las herramientas que se utilizan con su respectivo repuesto por si alguna se descompone, independientes de las que ya fueron asignadas en la Sección de Ingeniería y Arquitectura.
4. Asignar un espacio exclusivo en el taller para instalar las áreas administrativas con toda la logística (computadoras portátiles con los programas necesarios; por ejemplo, Microsoft Office), conectividad a internet (veloz), accesibilidad al correo institucional, vinculado a las carpetas compartidas del Programa (ubicadas en el servidor de la Sección de Ingeniería y Arquitectura) y un teléfono fijo. Garantizar un espacio de al menos 200 m² donde se almacene de forma independiente el material y las herramientas del Programa, con el fin de que no se generen inadecuados usos del mismo en momentos que no corresponden al proceso electoral.
5. Brindar seguimiento al POA, contrataciones, convenios, entre otros, en próximos comicios electorales.
6. Formalizar administrativamente con el Archivo Central, el formulario de recolección de la información de los centros educativos, el cual incluye espacios para sellos del Centro de Votación, el nombre del responsable del mismo, nombres de las personas de la Junta Administrativa, entre otros. Incluir en este formulario la información de la persona que abriría el centro educativo cuando los funcionarios están disfrutando de sus vacaciones- (oficial de seguridad o persona asignada).
7. Formalizar administrativamente con el Archivo Central el formulario utilizado (Segunda Ronda), para hacer constancia de los materiales que se utilizaron en los Centros Educativos, y que posteriormente se deben recoger para futuros procesos electorales.
8. Implementar e incluir un formulario para las órdenes de trabajo del este Programa, debe ser independiente de las generadas por la Sección de ingeniería y Arquitectura.
9. Generar archivo de datos, tipo directorio telefónico, que permitan el rápido acceso a los contactos de cada centro de votación, números telefónicos y correos electrónicos.
10. Valorar que se le asigne la responsabilidad de la ratificación de los centros educativos en el Cantón Central de San José, específicamente la apertura y resguardo del centro el día E al programa de Asesores Electorales.

Acreditación de Fiscales y Observadores Nacionales

1. Elaborar un afiche sobre generalidades de las personas fiscales generales y de JRV, a los efectos de que sean colocados en un sitio visible en cada recinto electoral, que permita a los agentes electorales, conocer las funciones, derechos y obligaciones de esta figura, así como los distintivos de seguridad obligatorios que deben portar todas las credenciales aprobadas por el TSE. El diseño debe facilitarse en formato digital para que sea publicado en la página web del TSE.
2. Confeccionar un folleto informativo dirigido a partidos políticos, con datos sobre funciones, derechos, obligaciones, y situaciones especiales de fiscales. Así como todos los procedimientos relativos a la acreditación por medio de la plataforma electrónica de servicios,

	<p>Departamento de Programas Electorales</p> <p>Evaluación Elecciones Nacionales 2018</p>	<p>F01-v01-DPE-P011</p>
---	---	-------------------------

cuando corresponda. El diseño debe facilitarse en formato digital para que sea publicado en la página web.

3. Confeccionar un folleto informativo dirigido a entidades, con datos sobre funciones, derechos, obligaciones, y situaciones especiales de personas observadores nacionales, así como todos los procedimientos relativos a la acreditación por medio de la plataforma electrónica de servicios. El diseño debe facilitarse en formato digital para que sea publicado en la página web.
4. Elaborar un documento base con los requerimientos mínimos para el procedimiento de solicitud de inscripción como Entidad observadora nacional (declaración jurada, carta de compromiso, plan de observación), a fin de agilizar y estandarizar el proceso.
5. Dotar al Programa de licencias de Microsoft Office, en la totalidad de equipo utilizado, con el fin de estandarizar el formato de los documentos y controles elaborados para el seguimiento del proceso de acreditación (evitando las copias conflictivas).
6. Sincronizar los plazos de sustituciones de personas fiscales y la juramentación de las personas integrantes de juntas receptoras de votos, con el fin de evitar la doble postulación de los agentes electorales.
7. Trasladar la recepción de la documentación al programa y eliminarla de la ventanilla única debido a los siguientes factores:
 - a. El traslado de nóminas y carnés resultaba riesgoso por su alto volumen, la sensibilidad de la documentación y la distancia entre ambas áreas.
 - b. Solamente una persona estaba bajo la dependencia del programa, quien además de asumir la recepción de solicitudes de acreditación llevó a cabo la atención de usuarios de otras dependencias, esto aunado a no contar con el apoyo recíproco de los demás funcionarios de la ventanilla provocó un recargo de labores. Además, conllevó a que sólo se pudiera atender un partido político a la vez, lo que significó que en muchas ocasiones los demás funcionarios del programa debían abandonar sus labores para trasladarse hasta la ventanilla y poder apoyar el proceso de recepción -pese a no contar con espacio suficiente para desarrollar la labor-, debido a la gran cantidad de partidos que coincidieron en la entrega de material en el último momento de cierre del plazo, se generó ruido y desorden en la ventanilla única.
 - c. Imposibilidad de supervisar directamente las labores de recepción y entrega de credenciales, así como la atención inmediata de consultas de los representantes de las agrupaciones partidarias o entidades.
 - d. En ausencia de personal de este Programa, los funcionarios asignados en la ventanilla única, en ocasiones procedieron a remitir a los representantes de partidos políticos a las oficinas del programa, sin previa autorización ni anuncio. De esta manera evadían la responsabilidad de recepción en esta área.
 - e. No se realizó el respaldo digital de las nóminas de partidos políticos y Entidades, únicamente se digitalizaban los demás documentos.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

- f. El espacio físico reducido de la ventanilla única no permitió que la funcionaria del programa contara con equipo propio para desarrollar sus funciones, por lo que dependía del préstamo de una computadora para completar las labores de recepción y entrega de credenciales, producto de que existían más funcionarios que espacios disponibles.
8. Implementar el acondicionamiento de un espacio físico dentro del mismo despacho del programa para la atención al público, que reúna los requerimientos establecidos en el protocolo de seguridad.
9. Delimitar las funciones de los administradores y encargados / usuarios de la plataforma electrónica de servicios.

Asesores Electorales

1. Respetar los planes de gestión con el fin de evitar comentarios relacionados a que el programa sobrepasa el presupuesto, cuando lo cierto es que se debe a los recortes en los recursos. Es importante mencionar que estos recortes no se basan en criterios técnicos.
2. Retomar movilización de la ruta periférica con el propósito de agilizar la recepción de material electoral por parte del programa de Recepción de Material Electoral.
3. Dividir las zonas que actualmente solo tiene una persona asesora electoral para dos cantones, con el propósito de dar mayor atención a las juntas cantonales, al bajar las cargas de trabajo es posible ahorrar la jornada de los fines de semana en al menos 12 cantones.
4. Fortalecer los puestos de asesores y la de los encargados de las áreas del PAE, para que sean competitivos y evitar fuga de talento humano a otras instancias, los cuáles contribuirán a la supervisión de los actuales Asistentes Electorales.
5. Obtener un nuevo sistema para el PAE, que incluya los reportes que solicita el área de seguimiento del DPE, ya que cada vez que se solicita un nuevo reporte, se requiere 1 o 2 días para poder actualizar la información.
6. Renovar el sistema 1020, y analizar la posibilidad de integrarlo al nuevo sistema del PAE.
7. Reforzar el programa con más personal, a los efectos de que los oficios de respuesta sean más expeditos.
8. Reforzar el sistema de apertura de valijas en periodo electoral, ya que se necesita para agilizar los trámites de envío de actas.
9. Adaptar las estaciones de trabajo a las necesidades del programa, así como el mobiliario adecuado para el uso de los equipos suministrados, además asignar un espacio donde puedan estar todos los asesores electorales, sin embargo, comparado con otros procesos hay una leve mejoría.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

Atención a Observadores Internacionales

1. Disponer de licencias de Microsoft Office para todo el equipo de trabajo, generando un mejor desempeño de las funciones.
2. Instalar el correo electrónico del programa al nivel de un servidor y no vía web.
3. Brindar la administración del sistema informático, a al menos dos funcionarios del programa.
4. Instalar la impresora de los carnés para personas observadoras internacionales, en al menos dos computadoras por alguna contingencia.
5. Disponer de la cantidad de horas extras necesarias.
6. Valorar la opción de incluir mayor participación de los edecanes del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, en las actividades relacionadas con los observadores internacionales, aprovechando que es una función que realizan estudiantes de Relaciones Internacionales y Ciencias Políticas, por lo que poseen una preparación muy amplia y en su mayoría son bilingües.

Autorización de actividades de los partidos políticos en sitios públicos.

1. Desarrollar e implementar un nuevo software de control, que sea compatible con la aplicación del formulario ya existente.
2. Comunicar oportunamente a los partidos políticos acerca del plan de vacaciones de fin de año para que no envíen solicitudes de permiso para actividades a destiempo y que no se puedan tramitar.
3. Coordinar con el Dpto. de Registro de Partidos Políticos el procedimiento de actualización de las nóminas de los miembros del comité ejecutivo (representantes) de los distintos partidos políticos que participan en la contienda.

Distribución y Recolección de material electoral.

1. Mejorar el status de las plazas del equipo del PDR, esto pues el PDR carece de plazas que puedan competir (en status y remuneración) con el PAE u otros programas donde los requisitos son menos exigentes.
2. Reformar la normativa sobre el tema de gastos de viaje, en lo tocante a los gastos de viaje para zonas indígenas. Debería de crearse un rubro para imprevistos o gastos conexos, que le permita una mayor disponibilidad de recursos al personal que va a dichas zonas.
3. Plantear la posibilidad de que haya una modificación reglamentaria, para el trámite de las liquidaciones provenientes de funcionarios que laboran en Sedes Regionales. El problema es que en el tema de liquidaciones no se aplica el principio de igualdad (o igual entre sus iguales), ya que no es lógico pensar que los funcionarios de Regionales pueden liquidar sus gastos de viaje en el mismo lapso del que disponen los funcionarios de Sede Central.
4. Optimizar la dotación de equipos para los funcionarios que laboran en el rol de zonas indígenas. Así las cosas, las meriendas pre-empacadas deben de mantenerse para futuros



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

procesos, también valorar la opción de adquirir más focos de cabeza, es un insumo barato y que sólo se dio uno por pareja, lo ideal es que sea uno por persona. Además, sopesar la posibilidad de adquirir sleeping bags y tiendas de campaña, para alivianarles la carga económica a los funcionarios que trabajan en zonas indígenas.

5. Mejorar la dotación de equipos para los funcionarios que laboran en los roles de recolección en general; por ejemplo, adquirir porta gafetes de un color específico, que permita identificar al personal del PDR, sería práctico poder adquirir chalecos con cintas refractivas para los 4 o 5 funcionarios que conforman en staff del PDR, esto con el objetivo de facilitar su visibilidad durante el período de supervisión de carga o entrega la noche - madrugada de la elección.
6. Aumentar la cantidad de funcionarios que laboran en el staff del PDR, pasando de 4 a 5 personas de manera permanente. Esto en razón de que el PDR ha asumido durante la última elección una serie de responsabilidades que antes no se tenían, como por ejemplo los roles de Regionales, que demandan un aumento en las gestiones en lo que, al cálculo de jornada, gastos de viaje y capacitaciones de refiere. Cabe indicar que son casi 40 funcionarios cuyas labores y capacitaciones se coordinan a distancia.
7. Asignar un espacio físico adecuado que pueda mantenerse en el tiempo, esto por cuanto es muy complicado estar cambiándose de espacio físico desde el salón de escrutinio al tercer piso y viceversa. Los periodos de traslado implican tiempos muertos o de cese de actividades durante ventanas de ejecución que son muy demandantes o exigentes, por lo general los traslados se dan algunos pocos días antes del día de la Elección, fechas en las que las cargas de trabajo del PDR alcanzan altos picos.
8. Sugerir al programa de Asesores Electorales la designación de un funcionario enlace con el PDR, para de esta manera apalancar o agilizar las coordinaciones en torno a tareas conjuntas o labores donde el PDR requiere insumos del PAE, ya que en la práctica casi nunca se reciben en tiempo y forma.
9. Asignar los teléfonos celulares del staff en el mes de octubre, por cuanto ya desde esa época se requiere su uso para coordinar capacitaciones, contactar proveedores y darle seguimiento a los distintos roles o grupos de trabajo que conforman el PDR. Esto permitiría una mayor eficacia y eficiencia en la consecución de objetivos, producto de las ventajas que supone la telefonía móvil en lo que a inmediatez y uso de internet concierne, concretando convenios o contrataciones antes de lo previsto.
10. Valorar la posibilidad de aumentar el horario para cargar combustible a los vehículos utilizados por los encargados de ruta, esto por cuanto ellos deben desplazarse a lugares distantes después del cierre de las JRV para recoger las tulas o por algún otro imprevisto que sea necesario en ese momento.
11. Sugerir que, dentro de la contratación de personal de servicios especiales, se contrate al menos dos choferes con licencia B3, o en su defecto solicitar al área de transportes del TSE que sean asignados al programa de Empaque de Material Electoral durante el periodo del preparación de las tulas y carga de camiones, para que los mismos colaboren -entre las demás funciones asignadas para con el programa- con el movimiento de los camiones en los diferentes horarios dentro del patio de maniobras de la bodega del TSE.

12. Incorporar en la contratación de los camiones, que el primer camión que se carga durante el día, deberá estar estacionado el día anterior en el patio de maniobras del TSE, con el fin de asegurarse el arranque del empaque a la hora establecida y evitar atrasos.
13. Valorar la posibilidad de modificar varias rutas en los roles de distribución y recolección, con el objetivo de optimizar recorridos y disminuir tiempos de desplazamientos, al menos una en cada rol de trabajo. Así por ejemplo en el rol de recolección, la ruta de la zona sur podría eventualmente dividirse en dos sub rutas, que si bien es cierto podrían aumentar costos de ejecución por duplicar roles, estos mismos costos podrían compensarse o del todo no materializarse, apelando a disminuir los tiempos de ejecución y consecuentemente la cantidad de funcionarios abocados a las tareas de recolección, supervisión, recepción y compilación del material electoral. Esto partiendo de la tesis de que, dos vehículos recogiendo de manera simultánea podrían terminar los roles de recolección a las 2 o 3 pm y no a las 8 o 9 pm, como se ha venido haciendo en los últimos años.
14. Estimar el acceso a una impresora de uso exclusivo, o el acceso compartido a una segunda impresora al menos, debido a que el PDR requiere realizar varios tirajes de grandes cantidades de documentos cuando se emiten las solicitudes de gastos de viaje y cuando se hacen las impresiones de los instructivos de trabajo y el material de las casi 15 sesiones de capacitación.

Emisión del Padrón Registro.

1. Valorar seguir el mismo cronograma de empaque y distribución de tulas para la impresión, armado, revisión y demás procesos que conllevan las listas de electores y padrones registro, con el fin de evitar atrasos en la logística en general.
2. Asignar dentro de lo posible, más mesas de madera y menos de plástico, ya que en este proceso se cayó una con un grupo considerable de padrones.
3. Negociar con la empresa contratada para la impresión, en el orden de las listas (plotters).
4. Respetar la cantidad de personal asignado, en razón de que para la segunda ronda no se asignó con el mismo recurso humano, lo que al final ocasionó solicitar apoyo al DPE para poder cumplir a tiempo con la entrega de los padrones según lo planificado.
5. Prever el espacio físico en caso de una segunda ronda para las elecciones nacionales, debido a que, en las dos últimas elecciones de este tipo, se ha improvisado el espacio para la impresión del padrón, puesto que el II piso normalmente está ocupado con el programa de Escrutinio.

Empaque de Material Electoral

1. Mejorar la comunicación entre PEME y PDR a fin de contar con los camiones en el momento en que son requeridos por empaque. Además, el PDR deberá solventar los incumplimientos del proveedor, en cuanto a la hora de llegada de los camiones a la bodega, pues muchos llegaron con horas de tardía a la bodega.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

2. Establecer planes alternos para no detener el empaque en caso de que algún camión sufra un retraso.
3. Coordinar con la DGRE y DPE la compra de los materiales que se incluyen en la caja para que sean recibidos al menos al mes de octubre anterior a las elecciones, facilitando el pre empaque.
4. Establecer una fecha máxima para la entrega de la distribución de las rutas de distribución planteada por el PDR, dado que cambios repentinos afectan notoriamente la logística implementada en el Programa.
5. Mejorar el traslado de las papeletas con el fin de evitar que el embalaje realizado en la imprenta, no se vea afectado y por ende, no se dañen las papeletas.
6. Valorar el cambio del formato del acta de apertura, a los efectos de incorporar la opción de reposición de materiales.
7. Agregar al informe que presenta el PAE, con respecto a los faltantes, el detalle si el material fue sustituido por el asesor o si queda pendiente su reposición.
8. Implementar el uso de equipo de seguridad básica para realizar el trabajo en una bodega, como lo son el calzado especial, chalecos refractivos y cascos.
9. Proveer de herramientas debido al constante uso de equipos como bandas transportadoras, carretillas hidráulicas, que por su naturaleza requieren herramientas para ser ensamblados.
10. Capacitar al personal de una forma práctica, con temas relacionados directamente con el Empaque del Material Electoral.
11. Contar con servidor local, que contenga los datos que se utilizan en el RFID, en el caso que el Internet presente fallas de conexión, como los que se han dado en procesos anteriores.
12. Redistribuir el área de trabajo de la bodega con el objetivo de mejorar el control y seguimiento de las actividades planeadas.
13. Suministrar guantes a los funcionarios regulares que se destacan en la bodega de Las Brisas para la manipulación de los diferentes materiales y equipos, así como para la protección de sus manos.
14. Efectuar el empaque a doble línea de producción a fin de trabajar en horario de 8 a.m. a 4 p.m., con el fin de facilitar el traslado del personal hacia la bodega y además, acortar los días de empaque.

Escrutinio

1. Numerar los estantes de forma horizontal y continua, además se requiere que la persona encargada de enumerar coordine con el programa de escrutinio.
2. Valorar la posibilidad de prescindir de los cubos de vidrio que están ubicados en la salida de los ascensores en el salón de escrutinio, puesto que actualmente no tienen funcionalidad y durante el proceso de escrutinio ese espacio se puede aprovechar de una mejor manera.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

3. Incluir cámaras de seguridad dentro de la bodega de tulas en Cédulas.
4. Habilitar el aula de capacitación para Control de Calidad, y utilizar el ascensor H para la salida de los señores y señoras Magistradas.
5. Valorar reducir la cantidad de tulas o aumentar el espacio en la bodega provisional de tulas en Cédulas, ya que resultó pequeña, no había ventilación y los espacios para traslado de tulas fueron angostos.
6. Realizar una evaluación conjunta entre el PIP, PEME, PRME y PES para el personal de servicios especiales compartido, puesto que el reclutamiento para futuros procesos debe ser por desempeño.
7. Coordinar oportunamente por parte del PDR la asignación de listones en las tulas, ya que para la primera votación se generaron problemas de comunicación, y para la segunda votación se nos indicó que esos listones no iban a llegar en las tulas; no obstante, sí se recibieron tulas con el listón rosado.
8. Efectuar las capacitaciones con el personal de servicios especiales. Debido a que la mayor cantidad de conserjes ingresa en enero, se solicita valorar la posibilidad de que se agenden las capacitaciones de escrutinio una vez finalice el proceso de empaque. Los conserjes deben capacitarse una vez que ingresen, y en esos días debe entregárseles el kit de seguridad para que lo utilicen en todos los procesos.
9. Definir con los señores Magistrados un proceso para el caso de que un fiscal quiera revisar los padrones una vez sean escrutadas esas JRV, y la ubicación de los fiscales partidarios en las mesas, según la parte del proceso de revisión del material electoral que les interese.
10. Definir distintivo diferente al del PRME, y que también dentro del programa se identifique el personal según área, puesto que los oficiales confundían el personal que tenía autorización de ingresar a la Bodega de Sacos durante el escrutinio. Se considera que pueden ser Landyards, porta gafete de brazo o camisetas.
11. Asignar sillas sin descansabrazos y mesas de madera para todas las mesas de escrutinio. Como las que se utilizan en padrón o desarmables con rodines, similares a las que se utilizan en las salas de reuniones del IFED (Se requieren 10 mesas).
12. Asignar una impresora a color disponible para imprimir carnet de forma inmediata.
13. Disponer de 15 calculadoras en total, de un tamaño y calidad mayores.
14. Contar con un espacio para entrevistas, ya que el personal de prensa se ubicaba en espacios en los que interferían con el proceso, se sugiere un espacio cerca de la pantalla.
15. Asignar más microondas para uso en el área de receso, puesto que como se redujo el tiempo de almuerzo en una hora, no es suficiente para realizar la fila en la soda institucional o cocinetas.
16. Solicitar al Programa de Asesores Electorales capacitación para el personal de estadísticas, jefes de mesa y control de calidad con respecto al proceso de llenado del padrón.
17. Valorar reactivar el sistema de Altavoz en bodega de sacos.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

18. Adquirir una caja fuerte tamaño oficio para los documentos del programa durante el escrutinio.
19. Adquirir un mecanismo tipo espuma o tobogán, para las tulas cuando se trasladan del subsuelo 1 al subsuelo 2.
20. Evitar la injerencia del personal ajeno al programa, el cual llega a intervenir al proceso y con sus recomendaciones se irrespetan los protocolos, además de que se desordena y se pierde el orden del control de las tulas. Se deben respetar los canales de comunicación.
21. Asignar otra pantalla dentro del salón para que se ubique en el lado opuesto.
22. Cambiar el proceso de reciclaje, de tal manera que se retiren de las tulas las urnas y mamparas únicamente para facilitar el proceso de acomodo en los estantes, esto con el fin de evitar que se encuentren papeletas originales en bodega de Las Brisas tal y como sucedió en el proceso municipal anterior y en la primera votación.
23. Comprar sacos de polipropileno para la segunda votación. Los actuales ya no pueden utilizarse más, se tuvo muchos inconvenientes con la rotulación y numeración.
24. Valorar que las boletas de escrutinio de cada junta, que se entregan a las personas fiscales, no se impriman, sino que se generen en PDF y se envíen a estas por algún medio electrónico, para evitar gasto de papel.
25. Revisar el procedimiento para incluir cambios en el padrón posterior al cierre, esto debido a que en ambas elecciones se dieron diferencias que se evidenciaron en el escrutinio, sin contar con un lineamiento claro. Estos cambios crearon confusiones en el proceso de cierre durante el escrutinio, y la resolución no coincidía con la cantidad de papeletas dentro del material.

Impresión de papeletas

1. Llevar a cabo y de manera permanente las mediciones de color utilizando el densitómetro durante el proceso de impresión.
2. Reforzar el área de empaque con al menos dos colaboradores debido a la carga de trabajo en esa área.
3. Continuar con el sistema de grapado para unir los bloques, incorporando una cinta de encuadernación para tapar las grapas en la parte de atrás del talón para evitar heridas con las grapas.
4. Incluir entre los requerimientos de la contratación de la imprenta, que ésta entregue al TSE el cuarto de monitoreo ya instalado, es decir, que la imprenta aporte todos los equipos necesarios.
5. Coordinar con el programa de empaque de material electoral a efectos de contar con una única instrucción sobre el acomodo de las JRV en las cajas.
6. Contar con un diseñador gráfico de manera permanente en la imprenta durante el proceso de impresión de papeletas.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

7. Continuar con el uso de cajas plásticas para el empaque de papeletas. Se obtiene un mayor aprovechamiento al ser más grandes que las de cartón y por ende le caben más papeletas.
8. Adquirir bolsas con un tamaño adecuado para empacar las papeletas que tengan un tamaño de 8 ½" x 5 ½" (media carta)
9. Continuar con el uso de las carpetas compartidas entre los programas PIP, PIC y PPUB para colocar los listados oficiales de las candidaturas inscritas.

Inscripción de Candidaturas

1. Implementar un nuevo sistema informático para el proceso de Elecciones Municipales 2020, o en su defecto, la implementación de ajustes para automatizar varios procesos que se realizan manualmente, como lo son la revisión de ratificación de los candidatos en las asambleas superiores, la habilitación del envío de los formularios de inscripción de candidaturas de forma digital, calificación de candidaturas directamente en el sistema, entre otros.
2. Modificar el artículo siete del Reglamento para la Inscripción de Candidaturas y sorteo.
3. Reforzar el protocolo de seguridad para el Proceso Municipal, en virtud de que se recibirá un mayor número de solicitudes de inscripción de candidatos, por ende aumentará el recurso humano, requiriendo de una mayor seguridad.
4. Valorar hacer distribución de las estaciones de trabajo por proceso de tal manera que los funcionarios se mantengan en una misma área, facilitando la comunicación y coordinación pertinente.
5. Estimar el uso del módulo de manejo de documentación del sistema de radiofrecuencia, de tal manera que ayude con el control de los expedientes y su trazabilidad.

Prensa

1. Capacitar constantemente los voceros institucionales en el manejo de los medios de comunicación, no como una coyuntura del proceso electoral, sino como una labor permanente.
2. Facilitar al programa de un espacio físico cerrado y con las características de iluminación y aislamiento, que permitan la adecuada atención de entrevistas, lejos de elementos distractores.
3. Dotar de más cantidad de horas para jornada extraordinaria para el personal periodístico, dado que en el 2017 la cantidad aprobada fue insuficiente.
4. Acondicionar puntos de red en espacios que se destinen para los sets, para el uso del internet por parte de los medios de comunicación.
5. Proporcionar un espacio físico para los edecanes y para la persona traductora de Lesco, con el fin de que estas puedan estar más cómodas durante las actividades protocolarias en el auditorio.

Protocolo

1. Asignar licencias de office, ya que la mayoría de los formularios ya sean de jornadas extraordinarias, gastos de viaje, matrices, reportes, entre otros, al utilizar open office, ya que a la hora de llenarlos e imprimirlos, se pierde parte del formato de los mismos.
2. Capacitar a los colaboradores del programa en temas de protocolo. Es importante que el programa gestione este tipo de capacitaciones con suficiente antelación, así como considerar solicitarlas por medio del presupuesto ordinario.
3. Solicitar la creación de una cuenta de correo electrónico propiamente de Protocolo para el envío de información relevante.
4. Disponer de mayor cantidad de horas extras, ya que las de este programa se consumen prácticamente con las que se les solicitan a los edecanes para las diferentes actividades.

Publicidad

1. Buscar la manera de enfrentar imprevistos de los cuales se presentan bastantes a lo largo de todo el proceso preelectoral y llegan a impactar las acciones planificadas.
2. Mejorar el seguimiento por parte del Departamento de Programas Electorales, respecto a los textos y fechas de publicaciones en medios impresos.
3. Desarrollar algún control por parte del programa para evitar la dependencia, la centralización de la información y del avance de las órdenes de trabajo.
4. Valorar la posibilidad de eliminar del formato de la ficha técnica el apartado de cantidad, puesto que este dato ya viene incorporado al SICOP, esto evitaría la modificación y todo el trámite subsiguiente (cambio, envío, aprobación, devolución y registro) de la ficha en caso de que solamente sea cambiar la cantidad, además esta información no es un detalle técnico.

Recepción de Material electoral

1. Mejorar el Sistema de Digitalización de Certificaciones.
2. Continuar con la logística que se utilizó en la segunda ronda respecto a la metodología de recolección de material electoral conocida como “La Periférica”
3. Definir estructura formal de la distribución de papeletas muestra.
4. Formato de la certificación, para garantizar y registrar el ingreso; establecer un código de lectura de las certificaciones físicas que ingresan al TSE para garantizar el ingreso de todas.

Seguridad Electoral

1. Digitalizar el sistema de radiocomunicaciones.
2. Validar que la funcionalidad de los sistemas de apoyo de CCTV estén en buenas condiciones.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

3. Renovar implementos de seguridad del personal de vigilancia.
4. Mejorar los trámites de gestión de jornada extraordinaria y viáticos.
5. Dotar de recurso humano para las labores operativas de seguridad.
6. Organizar mejor la entrada de los oficiales de seguridad del TSE a la imprenta, de tal manera que si la misma inicia procesos productivos unos antes que otros, solamente se asigne los oficiales necesarios a esos procesos.
7. Analizar la viabilidad de hacer cambios en los horarios de los oficiales de seguridad, a los efectos de que sean iguales a los del personal que colabora con el PIP, con el fin de compartir el transporte y disminuir la cantidad de viajes hacia o desde la misma.

Transmisión de datos

1. Asignar licencias de Microsoft Office temporales en el equipo de cómputo de los encargados de zona y administrativo del programa, ya que la utilización de libre office produjo que gran parte de los documentos se debieron rehacer, debido a que se desconfiguraban. En el caso de las liquidaciones de gastos de viaje de los encargados de zona, estas debían confeccionarse en una sola computadora con licencia de office, lo que volvía tediosa esta labor
2. Disponer de un espacio físico fijo durante el proceso electoral, que permita unir al equipo administrativo, de logística y encargada del programa; asimismo, asignar un espacio para almacenamiento adecuado para insumos de oficina y equipo (computadoras y celulares).
3. Dar continuidad del equipo de encargados de zona y administrativo, tal como se mencionó la experiencia ganada en un proceso electoral es vital para alcanzar el éxito en el siguiente, por lo que con el propósito de mejorar continuamente y optimizar el proceso, se debe mantener este equipo de trabajo.
4. Delimitar las funciones y responsabilidades de la contraparte técnica; ya que se detectaron ocasiones donde algún miembro, particularmente de la DGET, se involucraba en decisiones de tipo logístico.
5. Contar con acceso a la información de los códigos dicta y verificadores durante la noche de la elección, esto permitirá restablecer gran cantidad de las juntas que sean capturadas en estado de revisión por estas causas. El acceso no precisamente debe ser manera masiva, como por ejemplo un CD, si no por algún módulo que permita controlar el acceso a estos datos bajo las medidas de seguridad que se estimen necesarias.
6. Mejorar la capacitación de los funcionarios del call center de soporte técnico, ya que fue evidente la poca familiaridad con algunas consultas sencillas realizadas durante los simulacros; a tal punto que, algunos encargados de zona preferían que sus responsables de transmisión no utilizaran este servicio de consultas.
7. Capacitar a los encargados de zona en aspectos técnicos básicos en relación con los equipos que se utilizan para la transmisión de resultados, esto con el propósito de hacerlos más autosuficientes en el campo y optimizar los tiempos de respuesta cuando se presenten incidentes técnicos de carácter general.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

8. Aumentar la cantidad de plazas de técnico en gestión, que realizarán funciones de encargado de zona.
9. Asignar una plaza de profesional asistente 1 (asistente del programa), debido a las funciones que realiza y responsabilidades que debe asumir.
10. Desarrollar una herramienta automatizada que permita la captura de mensajes que sustituya el mensaje en blanco, este módulo debe ser instalado de manera local en cada una de las estaciones de trabajo de los digitadores de todos los call center y CRT; asimismo, debe permitir la impresión de cada junta capturada por este medio. La solución requiere tener cargada la información de todos partidos inscritos y desplegar en la pantalla únicamente el detalle de los correspondientes a la junta en particular que se desea capturar. Cabe señalar que, esta herramienta será utilizada únicamente en caso de que la aplicación de captura se encuentre fuera de funcionamiento.
11. Proveer estuches y protectores de pantalla para los dispositivos móviles de los encargados de zona.
12. Participar de forma activa por parte del programa electoral, en los análisis de riesgos que se realicen a los diferentes componentes de la plataforma tecnológica, o bien en aquellos casos que se trate de información sumamente técnica que se comunique al programa.
13. Aprobar los viáticos por excepción, ya que se comprueba por medio de los análisis hechos por este programa electoral, que a la institución le representa un costo más elevado que los funcionarios vengán diariamente a consumir sus alimentos al TSE (esto considerando tiempo laboral, gasolina y otros) que devengar lo correspondiente a un almuerzo diario. A lo anterior se le adiciona, que la normativa no restringe que estos viáticos sean de uso exclusivo de uno u otro programa electoral, por lo que no se considera equitativo que se apruebe únicamente a un programa en particular y sería recomendable realizar una consulta ante el Departamento Legal para que aclare el alcance de la normativa que los rige, además del hecho que la interpretación en cuanto a la distancia de los 10 km es en línea recta, aspecto que no es mencionado explícitamente en el reglamento.
14. Aumentar la cobertura de la aplicación de captura versión móvil, lo anterior en razón de los buenos resultados obtenidos y la reducción de tiempos de captura, esto puede derivar en la eliminación de 100 posiciones de call center; por ende, en reducción de costos.
15. Mejorar la capacitación que reciben los miembros de mesa y auxiliares electorales, particularmente lo relacionado con el cierre de la mesa; si bien esto no es materia de PTD, lo afecta de manera directa, debido a la gran cantidad de juntas con errores de suma o cerradas contra el total de electores inscritos.
16. Implementar un formulario web para la inscripción de agentes electorales (responsables y auxiliares de transmisión de datos), esto facilitaría el reclutamiento y recolección de información de estos.
17. Analizar el impacto de los traslados en centros penitenciarios, ya que en la primera ronda varias juntas alcanzaron un total de electores mayor al registrado en el sistema de captura, lo que impidió su procesamiento.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

18. Incluir dentro del manual de procedimientos lo relativo al proceso de transmisión de resultados desde las Juntas Receptoras de Votos instaladas en el extranjero, de tal forma que al menos se indique que debe haber una comunicación entre ambos programas.

Transporte Electoral

1. Solicitar en el convenio del camión con el Poder Judicial que finalice hasta el 30 de abril en caso de segunda ronda y el 28 de febrero en primera ronda.
2. Tomar en cuenta en el cartel de alquiler de vehículos, que las móviles no sean de más de dos años de antigüedad, así como la cilindrada y la potencia del motor.
3. Considerar la flotilla vehicular oficial, para atender necesidades de los Programas Electorales.
4. Contratar dispositivos de GPS que no estén al alcance de los conductores o pasajeros.
5. Alquilar vehículos sólo para los Programas de Asesores Electorales, Transmisión de Datos y Distribución y Recolección. El resto de necesidades se deberían atender con flotilla institucional.
6. Asignar al Programa de Asesores la totalidad de conductores que requieran para evitar que se tenga que prestar recurso humano de la Unidad de Transportes o del Programa de Transportes, lo cual ocasiona perjuicios en el desarrollo de las labores de ambas unidades administrativas.
7. Elaborar un borrador para el "Reglamento de uso de los vehículos alquilados y de convenio" que marque las pautas a seguir, ya que no existe nada escrito que regule estas figuras.
8. Solicitar al Departamento Legal o a quien corresponda, se manifieste con respecto al procedimiento a seguir cuando ocurre un accidente automovilístico que involucre vehículos rentados o en condición de préstamo, en lo específico al acompañamiento legal de la persona funcionaria.
9. Contar con el dato correcto de la cantidad de móviles a utilizar por cada Programa, para evitar el desperdicio de recursos al rentar bienes que al final no se iban a utilizar.
10. Valorar que el PAE presupueste dinero para lavado de vehículos rentados que estén alejados de las sucursales del adjudicatario.
11. Solicitar en el pliego cartelario que los oferentes indiquen el procedimiento a seguir en casos de accidentes o situaciones que involucren la póliza de seguros.
12. Valorar que el PAE solicite las tarjetas de combustible a nombre de los choferes que les manejan a los asesores.
13. Modificar los horarios de las tarjetas de crédito de combustible, conforme sea el requerimiento de cada programa.
14. Mejorar por parte del PAE los canales de comunicación interna, ya que muchos "choferes" no se enteraban de las directrices o instrucciones emitidas por el Programa de Transporte.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

15. Indicar en el pliego cartelario que la facturación debe ser por línea y no individual por vehículo.
16. Valorar que el pick up rentado al programa de Seguridad Electoral sea de la flotilla institucional, con chofer de la Unidad de Transporte, ya que se recorrieron aproximadamente 8.000 kilómetros en un lapso de 154 días, para un promedio de 52 kilómetros por día, lo cual es poco como para alquilar un vehículo continuo tantos meses.
17. Descartar los viajes que se realizan a la imprenta y bodega de las Brisas (empaque), para los funcionarios que se destacan en el horario ordinario de este Tribunal, que esos colaboradores se trasladen por sus propios medios, de manera que solo se le brinde el servicio de transporte a los funcionarios que viajen a las 5 a.m. y/o entre 9:00 p.m. y 10: 00 p.m.
18. Valorar la posibilidad de unificar las giras de noviembre y diciembre del PAE, con el fin de evitar la logística que implica regresar todos los carros durante una semana para luego volver a salir.

Voto costarricense en el extranjero

1. Preparar con antelación las estaciones de trabajo asignadas a los funcionarios de este programa, de previo a que inicien sus labores respectivas.
2. Analizar la viabilidad de contratar a otras empresas que brinden el servicio de transporte de las tulas, a los efectos de mitigar situaciones como la acontecida en el consulado de Shanghai (China).
3. Buscar estrategias para disminuir los movimientos de personal en Cancillería, ya que perjudica no solo en los procesos de capacitación, sino que también en la ejecución logística como tal. Además, buscar estrategias de compromiso de las autoridades consulares, puesto que en algunos casos se identificó una falta de importancia, la cual se traducía en poco interés de búsqueda de personas voluntarias o de formas de motivación para llegar a votar (esto último aunado a las pocas herramientas que brindamos para este tema).
4. Considerar lugares alternos de votación, además del consulado, esto porque sigue habiendo observaciones de parte de las personas electoras de que los consulados no necesariamente se encuentran en los lugares de mayor concentración de costarricenses, o que un consulado tiene una jurisdicción que cubre varios puntos de concentración importantes. Esto particularmente se puede considerar en los lugares de mayor concentración de personas, como los consulados en Estados Unidos, al menos New York, Los Ángeles o Miami en un plan piloto para la próxima elección
5. Mejorar el proceso de comunicación interna de las diferentes instancias hacia el programa, se seguía dando duplicidad de solicitudes de información y muchas veces llegaban directo a las personas colaboradoras sin conocimiento de la persona encargada
6. Valorar la modificación del reglamento, de forma que la capacitación de los agentes electorales solo sea virtual, con el propósito que dicha capacitación sea directa entre el TSE y la persona que vaya a desarrollar algún cargo, sin personas intermediarias. Además, permitiría un mayor control de los procesos por parte del programa.



Departamento de Programas Electorales

F01-v01-DPE-P011

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

7. Implementar un formulario vía web para que el reclutamiento de las personas voluntarias sea directo con el TSE, eliminando la responsabilidad para las autoridades consulares.
8. Desarrollar un sistema de gestión de consulados, que permita generar una especie de base de datos administrativa de manejo de procesos particularmente delicados como gestión de gastos, control de agentes electorales por consulado, personal consular activo, entre otras condiciones importantes.
9. Mejorar al menos dos de las plazas administrativas del programa y asistente del programa, puesto que la responsabilidad de atención a autoridades consulares amerita personas con un perfil más alto (al menos técnicos funcional 2). Siendo así, la composición del programa podría quedar: la plaza de profesional funcional 1 (encargada), profesional ejecutor 3 (asistente), 2 personas técnicas funcionales y un asistente administrativo. Con esto al mejorar las categorías de las plazas, se podría prescindir de una plaza administrativa. Y en momentos críticos, como el día de la elección, se puede reforzar con personal de planta de la institución.
10. Considerar un empaque diferente para el material electoral en el extranjero, que reúna las condiciones necesarias para su transporte seguro (por ejemplo, alguna versión modificada del saco de tula). Considerar dejar los materiales de apoyo y otros (mampara, urna,) en el consulado, con el fin de que sea utilizados nuevamente en el próximo proceso electoral, evitando así el envío de dichos materiales lo que implicaría una reducción en el costo del envío, entre otros beneficios.
11. Considerar en los formatos de documentos importantes como el padrón o carnés de fiscales, se tenga presente en una elección nacional las particularidades del voto en el extranjero.
12. Asignar un espacio adecuado para el tema de la bodega para almacenamiento y empaque de material electoral, ya que se brindó un espacio que no estaba previsto y que supuestamente fuera de esta bodega iba a existir un espacio para realizar el empaque (nos iban a cerrar ese espacio), situación que no fue así. Esto le quitó seguridad, adicional a que el espacio asignado para el empaque era de paso obligatorio para la cocineta y los baños. Asimismo, la bodega tenía tuberías de cloacas en el techo, lo cual vulneraba el material electoral que se encontraba dentro, ante ello se podía presentar un riesgo por eventuales fugas.

Departamento de Programas Electorales

1. Analizar el formato del Padrón Registro para las próximas elecciones municipales.
2. Realizar un estudio del uso de los fotocopiadores con el fin de distribuir la cantidad de impresiones por mes a los efectos de cumplir con la cuota establecida mensual o valorar otro tipo de contratación (por demanda).
3. Valorar el uso de herramientas electrónicas alternativas, con el objetivo de disminuir la cantidad de impresiones realizadas.
4. Realizar una propuesta de Centros modelos a los efectos de definir la logística y la búsqueda de empresas patrocinadoras, en caso de que sea aprobado por el Superior.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

5. Actualizar los productos gráficos, tomar en cuenta eliminar la personalización de los materiales gráficos con el distintivo de la elección y realizar documentos más genéricos o bien al menos tener como máximo 1 documento por tipo de elección (nacional o municipal).
6. Actualizar los convenios:
 - Ministerio de Seguridad Pública: seguridad en diferentes procesos.
 - Ministerio de la Presidencia: préstamo de custodios.
 - Imprenta Nacional: préstamo de máquina contadora.
 - Poder Judicial: préstamo de camión y chofer.
7. Proponer reformas a los siguientes reglamentos.
 - a. Gastos de viaje para zonas indígenas.
 - b. Liquidaciones provenientes de funcionarios que laboran en Sedes Regionales.
 - c. Reglamento de uso de los vehículos alquilados y de convenio
 - d. Reglamento PVCE de forma que la capacitación de los agentes electorales solo sea virtual y directa entre el TSE y la persona que vaya a desarrollar algún cargo.
8. Propuesta para el proceso de movimientos posteriores al cierre del Padrón Registro.
9. Actualizar los manuales de procedimientos.
10. Propuesta para:
 - a. Crear un nuevo puesto con el fin de que esa figura de funcionario pueda realizar múltiples labores de índole electoral (conserje, oficinista, chofer, etc.).
 - b. Realizar un cambio en el apartado de experiencia en términos de tiempo para la plaza de Técnico Funcional 2.
11. Retomar contacto con la Cámara de Transportes a los efectos de brindar servicio de transporte gratuito el día E, en caso de ser autorizado por la DGRE.
12. Actualizar el plan Implementación para las elecciones del 2020. Utilizar en la medida de lo posible, el mismo esquema del plan de implementación utilizado en el 2016 para el plan del 2020, a efectos de facilitar la comparación entre ambos procesos.
13. Hacer propuesta de evaluación para las elecciones del 2020.
14. Valorar la separación de la responsabilidad para las funciones de Jornada Extraordinaria, gastos de viaje en un coordinador y, la entrega de materiales y suministros, y mobiliario y equipo en otro coordinador para las próximas elecciones.
15. Valorar el uso de herramientas electrónicas alternativas con el fin de disminuir la cantidad de impresiones realizadas.
16. Adaptar los formularios de Jornada Extraordinaria, gastos de viaje, y liquidación de gastos (entre otros) al formato de libre office, lo anterior en virtud de la disposición del Tribunal de suprimir las licencias de Microsoft office.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

17. Solicitar capacitación en los programas de OPEN OFFICE.
18. Realizar evaluación de Conserjes Electorales y Oficinistas del recién pasado proceso electoral.
19. Identificar temas para propuestas de capacitación de los colaboradores del Departamento de Programas Electorales.

Sistema de información electoral

1. Si bien es cierto como parte de las recomendaciones del proceso municipal 2016 se acordó que este servicio dejase de funcionar como un programa electoral, lo cierto del caso es que desde su conceptualización (entiéndase su planificación por medio de un POA) hasta su evaluación (se utilizó la misma herramienta y parámetros que se utilizaron para evaluar a los programas electorales que constituyeron las elecciones nacionales 2018), este servicio funcionó desde el punto de vista administrativo y logístico como si en realidad fuera un programa electoral; es decir contó con un número importante de recurso humano, el cual se tuvo que reclutar, capacitar y ejercer supervisión, así como su respectiva jornada extraordinaria, activos y demás recursos que típicamente utiliza un programa electoral. Así pues, se recomienda se valore la conveniencia desde el punto de vista administrativo que este servicio vuelva a ser un programa electoral, ya que como se menciona anteriormente la utilización de recursos y el impacto sobre el presupuesto es más que evidente y al no ser un programa electoral se podría estar obviando el gasto en que incurre este servicio, en el cálculo del costo de las elecciones y costo individual del voto."
2. Elaborar un sistema nuevo para el 800 ELECTOR, que tipifique los delitos y faltas electorales.
3. Aplicar mejoras sustanciales en el formulario de denuncias de la aplicación #VotanteInformadoCR. Con base en lo anterior es indispensable: filtros para el manejo de la información, así como reportes de la información para brindar a la prensa.
4. Conocer con anticipación el personal que acompañará a los funcionarios de Coordinadora, para brindarles una capacitación respecto al proceso de cedulación: tiempos de entrega, llenado formulario, toma de huellas, etc.
5. Incluir aún más en el proceso de capacitación a los equipos de apoyo.
6. Trabajar más de la mano con la Dirección General de Registro Electoral, en el tipo de denuncias que se deben o no tramitar.
7. Contar con el personal que colaborará con el encargado o encargada de los sistemas de información, al menos desde julio del año previo a las elecciones. Y que este personal sea continuo.
8. Considerar en la medida de lo posible el equipo de supervisores esté a disposición del 800-Elector desde el mismo momento que se habilita la aplicación (específicamente el formulario de denuncias), y la línea 800-ELECTOR.
9. Establecer el inicio de proceso de capacitación continua desde enero del 2019, con el fin de convertir el 800-ELECTOR en un centro de llamadas especializado en temas y denuncias que se reciben por este medio.



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

10. Conformar el equipo de operadores y supervisores esté conformado desde un año antes de la Elección para iniciar el proceso de capacitación continua sobre Elecciones Nacionales y Municipales.
11. Analizar la posibilidad de que los operadores y supervisores, sean becados con el Diplomado que se imparte en la UNED "Diplomado en procesos electorales" .
12. Valorar que la impresión de los productos gráficos que se requieran se gestionen en la Imprenta Nacional como siempre se ha hecho, y no en la multifuncional de la oficina para evitar atrasos y contratiempos.
13. Coordinar con comunicación una identidad para los sistemas de información.
14. Colocar divisiones tipo caballerizas a las estaciones de trabajo entre los operadores.
15. Valorar la posibilidad que se le asignen viáticos por excepción a los funcionarios que atienden los quioscos informativos.



8.2. Anexo N° 2 Análisis de encuesta dirigida a Juntas Receptoras de Votos para conocer uso de los productos de apoyo.

Objetivo

Conocer la frecuencia de uso de los productos de apoyo de apoyo, que el TSE pone a disposición de la ciudadanía y el uso del foco de batería, por parte de las juntas receptoras de votos.

Metodología.

Por medio de una encuesta dirigida a los Auxiliares Electorales, de cada junta receptora de votos, se realizó la consulta de la frecuencia de uso de los algunos productos que el TSE pone a disposición del electorado.

Se esperaba recibir una totalidad de las encuestas, pero por razones que se desconocen solo se recibieron 3.214, el cual representa un 48,6 % del total. Por lo que estos resultados se toman como una muestra representativa del porcentaje de participación.

Captura.

De las 6612 juntas receptoras de votos, se encuestas 3.214 juntas, de las cuales se preguntaba por la frecuencia de uso de los siguientes productos:

- Plantilla braille
- Lupa
- Cobertor de crayón
- Fichas de comunicación
- Foco

Datos recopilados.

Se dará un enfoque de los resultados obtenidos, así como la recomendación para cada producto en estudio.

Plantilla Braille

Es importante indicar que, de la muestra de 3.214 juntas receptoras 3.048 reportaron no usar la plantilla braille durante el último proceso electoral, es decir 94,84%.

Cuadro N°179

Uso de plantilla braille

Provincia	Cantidad de juntas que reportaron no usar la plantilla	Cantidad de juntas que reportaron usar la plantilla
Alajuela	540	31
Cartago	365	27
Guanacaste	229	8
Heredia	329	17
Limón	280	16
Puntarenas	317	14
San José	988	53
Total general	3048	166

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Por otro lado, las juntas que reportaron de uno a más usos de la plantilla braille fueron 166, es decir un 5,16% de las juntas usaron las plantillas braille. Esto quiere decir que por cada 100 juntas receptoras solo cinco de ellas tendrán la experiencia de algún elector que lo requiera, los utilice.

Sin embargo, este dato contrasta con la realidad nacional. En el siguiente cuadro se puede observar la frecuencia que se utilizaron las plantillas braille por juntas receptoras en las diferentes provincias.

Cuadro N°180

Frecuencia de uso de plantillas Braille

Frecuencia por uso por juntas PLANTILLA BRAILE									
Provincia	No uso	1	2	3	4	5	7	10	Total general
Alajuela	540	21	5	4			1		571
Cartago	365	18	4	3		1		1	392
Guanacaste	229	2	2	1	2			1	237
Heredia	329	11	1	1	1	3			346
Limón	280	10	3	3					296
Puntarenas	317	6	2	3		1	1	1	331
San José	988	36	8	3	1	3		2	1041
Total general	3048	104	25	18	4	8	2	5	3214

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto



Departamento de Programas Electorales

Evaluación Elecciones Nacionales 2018

F01-v01-DPE-P011

En Costa Rica según el CENSO 2011 realizado por el INEC, indicaba que las personas con discapacidad en el país representaban un 10,53% de la población. Este porcentaje está comprendido por diversas características entre ellas, las deficiencias para ver. La población que posee esta característica se engloba en un 5,85%, es decir que de cada 100 personas cinco de ellas poseen una deficiencia visual.

Sin embargo, esta realidad no se refleja en las juntas receptoras de votos, que como es conocido, la mayoría posee más de 100 personas enlistadas en cada junta, y como puede apreciarse, según el cuadro anterior, solo 15 juntas de las 3.214 cumplen esta generalidad.

Además, el comportamiento del voto en forma asistida o pública ha tenido una tendencia al alza, según las dos últimas elecciones –elecciones presidenciales 2014 y elecciones municipales 2018– a pesar de las diversas formas de anunciar, a los partidos políticos y a la ciudadanía, la existencia y uso de la plantilla braille y demás productos de apoyo.

Cuadro N°181

Uso de plantilla según elección

Elección	Voto Asistido	Voto Público	Participación
2014 Nacional	20.472 / 0.97%	3.575 / 0.17%	2.099.219
2014 Segunda Ronda	14.515 / 0.69%	2.395 / 0.11%	2.099.219
2016 Municipal	15.787 / 1,40%	2.382 / 0.21%	1.125.556

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Por lo anterior, se recomienda que para futuros procesos electorales, se realicen los siguientes ajustes:

- 1) Eliminar el corte de 45° en las papeletas.
- 2) Colocar un Kit de productos de apoyo por centro de votación.
- 3) Eliminar de la lista de material electoral la plantilla braille y nombrarla en el respectivo reglamento como una opción que tiene el elector y que deberá solicitar a la junta respectiva de requerirlo.

Lupa

Es importante indicar que, de la muestra de 3.214 juntas receptoras 1.282 reportaron no usar la lupa durante el último proceso electoral, es decir 39,88%.

Cuadro N°182

Uso de lupa

Provincia	Cantidad de juntas que	Cantidad de juntas que
-----------	------------------------	------------------------

	reportaron no usar la lupa	reportaron usar la lupa
Alajuela	234	337
Cartago	173	219
Guanacaste	122	115
Heredia	168	178
Limón	73	223
Puntarenas	136	195
San José	376	665
Total general	1282	1932

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Por otro lado, las juntas que reportaron de una a más usos de la lupa fueron 1.932, es decir un 60,11% de las juntas usaron la lupa. Es decir que por cada 100 juntas receptoras solo 60 de ellas tuvieron la experiencia de algún elector que lo requiera, los utilice.

Cuadro N°183

Frecuencia por uso por juntas LUPA

Provincia	Frecuencia																		Total general
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	14	15	18	20	30	
Alajuela	234	140	86	56	28	7	11	4			1	1		1	1	1			571
Cartago	173	99	64	29	16	5	4	1			1								392
Guanacaste	122	49	32	12	11	6	2	1			1						1		237
Heredia	168	69	58	16	17	12	2		2	1	1								346
Limón	73	65	57	41	27	15	8	3	3		3	1							296
Puntarenas	136	72	51	31	19	7	4	3	2	2		3				1			331
San José	376	225	179	111	61	39	17	9	5	1	8	2	4	2			1	1	1041
Total general	1282	719	527	296	179	91	48	21	12	4	14	8	4	3	1	2	2	1	3214

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Por lo anterior, se recomienda que, para futuros procesos electorales, se mantenga la lupa como parte del material electoral que se entrega a cada junta receptora de votos.

Cobertor de crayón

De nuevo indicar que, de la muestra de 3.214 juntas receptoras 2.687 reportaron no usar el crayón con cobertor durante el último proceso electoral, es decir 83,60%.

Cuadro N°184

Uso de cobertor de crayón

Provincia	Cantidad de juntas que reportaron no usar el crayón con cobertor	Cantidad de juntas que reportaron usar el crayón con cobertor
Alajuela	472	99
Cartago	310	82
Guanacaste	191	46
Heredia	295	50
Limón	254	42
Puntarenas	283	48
San José	882	159
Total general	2687	526

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Por otro lado, las juntas que reportaron de una a más usos del crayón con cobertor fueron 526, es decir un 16,36 % de las juntas usaron este producto.

Cuadro N°185

Frecuencia por uso por juntas CRAYÓN CON COBERTOR

Frecuencia																					
Provincia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	18	20	22	23	25
Alajuela	472	47	12	11	4	4	3	1		1	1							2	1		1
Cartago	310	42	15	10	5	2	1				1		1					1			
Guanacaste	191	18	11	5	6	2			1												
Heredia	295	26	10	3	1	2	1	1						1			2				
Limón	254	18	11	2	2	1	1		2	1		1				1					
Puntarenas	283	21	9	2	6	2					1					1		1			
San José	882	78	32	18	8	5	5	1	1		1				1					1	1
Total general	2687	250	100	51	32	18	11	3	4	2	4	1	1	1	1	2	2	4	1	1	2

Frecuencia																						
27	28	30	100	182	198	200	207	230	275	283	299	300	314	331	359	395	400	438	443	447	470	Total general
		3	1		1				1		1			1	1	1				1		571
		2				1						1										392
1	1						1															237

Cuadro N°187

Frecuencia de uso por juntas para FICHAS DE COMUNICACIÓN

Provincia	Frecuencia															Total general
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	30	36	
Alajuela	21	2	3	1	1		1	1		1					1	32
Cartago	9	2	1													12
Guanacaste	4	3	3	2	1	1	1	1		1						17
Heredia	9	3	1		1	1				1					1	17
Limón	14	3	1				1			1				1		21
Puntarenas	12	3	5	2	3	1			1			1				28
San José	27	7	6	3	4	2		2			1		1			53
Total general	96	23	20	8	10	5	3	4	1	4	1	1	1	1	2	180

Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Por lo anterior, se recomienda colocar un Kit de productos de apoyo por centro de votación.

Foco

De la muestra de 3.214 juntas receptoras 3.069 reportaron no usar el foco con batería durante el último proceso electoral, es decir 95,48%.

Cuadro N°188

Uso de foco

Provincia	Cantidad de juntas que reportaron no usar el foco	Cantidad de juntas que reportaron usar el foco
Alajuela	548	23
Cartago	373	19
Guanacaste	222	15
Heredia	332	14
Limón	271	25
Puntarenas	303	28
San José	1020	21

Total general	3069	145
----------------------	-------------	------------

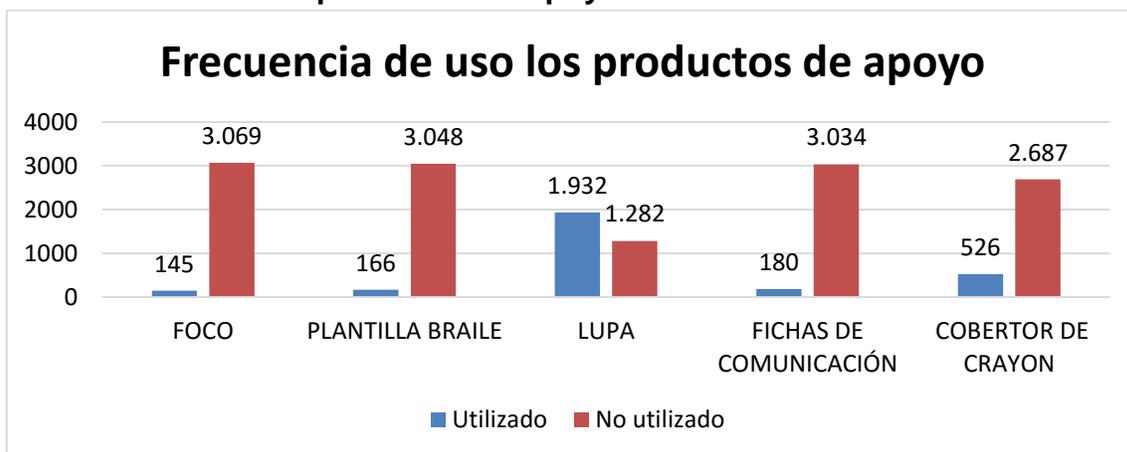
Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

Por otro lado, las juntas que reportaron de una a más usos del foco con batería fueron 145, es decir un 4,51% de las juntas usaron este producto.

Conclusiones y recomendaciones

Gráfico N° 68

Resumen de uso de productos de apoyo



Fuente: Programa de Accesibilidad para el ejercicio del voto

- Colocar un kit de productos de apoyo por centro de votación donde se incluya las fichas de comunicación y plantilla Braille. La logística de su ubicación y manejo será definida entre los programas involucrados.
- Por la frecuencia que se utiliza en algunas juntas receptoras, se recomienda que, para futuros procesos electorales, se mantenga el cobertor para crayón, hasta agotar existencias. Sin embargo, para futuros procesos se considera necesario elaborar cobertores, de forma tal que estos sean ajustables a los crayones y no como un producto final.
- Con respecto a la lupa, se recomienda mantener en cada junta receptora de votos.
- Finalmente, con respecto al foco con batería, se recomienda valorar que este producto se excluya o cambie del material electoral, ya que el uso que le da la junta receptora, es casi imperceptible, y el costo asociado con las baterías, es considerable en vista a la vida útil de las mismas y el gasto que genera sustituirlas.

8.3. Anexo N° 3 Evaluación de oficinas involucradas al proceso electoral.

1. ¿Cómo considera el servicio prestado por las siguientes oficinas / áreas?

Área de presupuesto y costos de la DGRE

El desempeño del Área de Presupuesto y Costos fue muy bueno, durante el desarrollo de la Elección se presentaron circunstancias que afectaron de alguna forma la simplicidad de; por ejemplo, tramitar una aprobación o modificación para una jornada extraordinaria. El no contar con una línea de procedimientos establecida dio pie a confusiones o a la duplicidad de funciones. Así mismo como se indicó en la evaluación, la cantidad de personal asignada para estas funciones fue escaso.

Gráfico N° 69



Fuente: Departamento de Programas Electorales

Servicio al cliente

Si bien es cierto, la mayoría de los programas a los que aplicó ésta oficina como apoyo para el proceso electoral calificó su desempeño como muy bueno, cabe destacar que se presentaron problemas con la asignación y atención de tickets, así como desconocimiento por parte de algunos técnicos asignados al proceso de transmisión de datos.

Gráfico N° 70



Fuente: Departamento de Programas Electorales

Sección de Infraestructura

Su desempeño fue muy aceptado por los programas a los cuales brindó asistencia, salvo una situación presentada en un simulacro del programa Transmisión de datos, en donde se borró una base de datos que posteriormente fue necesario reestablecerla.

Gráfico N° 71



Fuente: Departamento de Programas Electorales

Sección de Ingeniería de Software

Calificado en su mayoría como excelente, su única inconformidad se presentó en el programa de Recepción del material electoral, donde el sistema no funcionó de la misma manera que en las pruebas, además no se pudo ajustar la lectura del nuevo formato de cédulas.

Gráfico N° 72

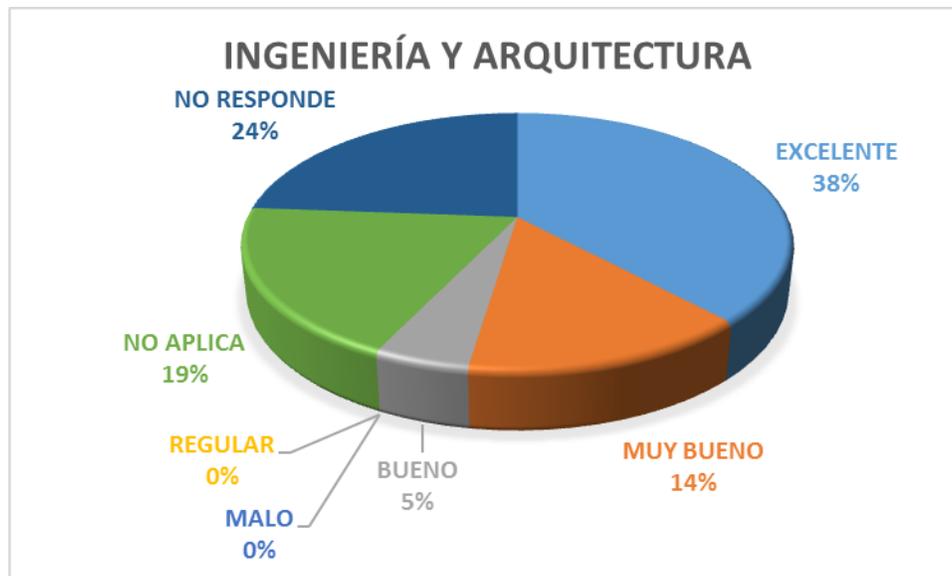


Fuente: Departamento de Programas Electorales

Ingeniería y Arquitectura

Fue la Sección con mejor calificación por parte de los programas a los que brindó asistencia, no presentó ninguna situación fuera de lo común manteniendo el desarrollo del proceso de una manera eficiente.

Gráfico N° 73



Fuente: Departamento de Programas Electorales

Departamento Legal

Brindó colaboración eficiente a los programas que necesitaron de su apoyo, la mayoría calificó su desempeño como excelente.

Gráfico N° 74



Fuente: Departamento de Programas Electorales

Secretaría del TSE

La calificación por parte de los programas a los que brindó colaboración: Escrutinio, Prensa, Protocolo y Transporte Electoral califican su desempeño como excelente.

Gráfico N° 75

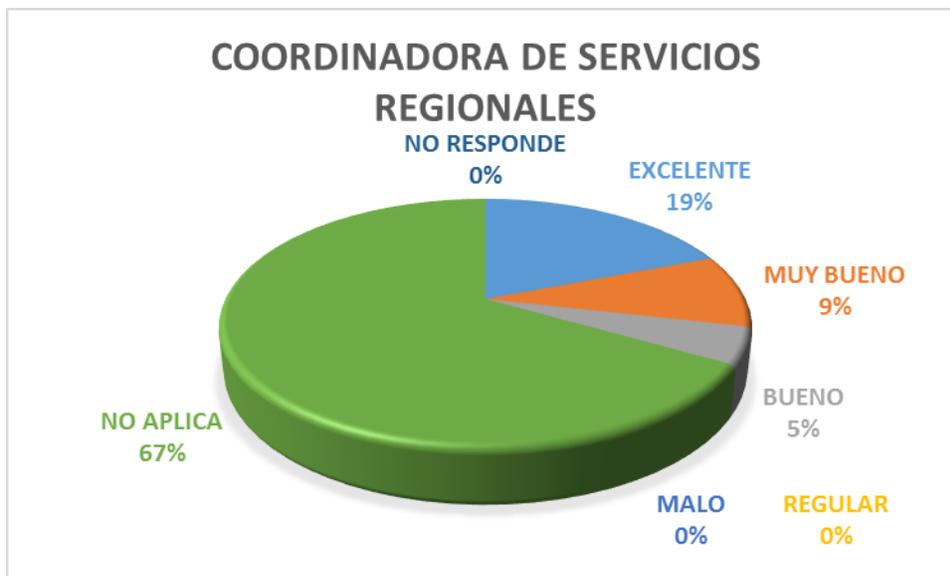


Fuente: Departamento de Programas Electorales

Coordinadora de Servicios Regionales

Su punto por mejorar es el sistema de apertura de las valijas en periodo electoral, esto con el fin de acelerar los trámites de envíos de actas por parte del programa Asesores Electorales. La mayoría la calificó como excelente.

Gráfico N° 76



Fuente: Departamento de Programas Electorales