

CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 DE ÓRGANOS ELECTORALES EN AMÉRICA LATINA

Alfonso SILVA ROMERO

SUMARIO: I. *Introducción.* II. *Certificación ISO 9001 de sistemas de gestión de calidad de órganos electorales.* III. *Metodología para la implementación de un sistema de gestión de calidad sobre la base de los requisitos de la norma ISO 9001.* IV. *Obstáculos y dificultades principales para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 en órganos electorales.* V. *Conclusiones.* VI. *Bibliografía.*

I. INTRODUCCIÓN

El estándar ISO 9001 es el modelo de gestión de la calidad más difundido en el mundo, cuyo propósito es proveer los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC), el cual sirva a cualquier organización como marco para controlar sus procesos con la finalidad de lograr sus objetivos, mejorando continuamente su desempeño, incluyendo la satisfacción del cliente, cumplimiento legales y reglamentarios. El estándar ISO 9001 lleva más de 25 años de vigencia demostrando su efectividad como herramienta para el logro de los objetivos de las organizaciones, tanto del sector privado como del sector público.

A nivel mundial, ISO 9001:2008 establece los requisitos para los sistemas de gestión de calidad. La certificación de la norma se utiliza en cualquier organización para proporcionar seguridad sobre la capacidad de la misma para satisfacer los requisitos de calidad y mejorar la satisfacción de los clientes en las relaciones proveedor-cliente.

Hasta finales de diciembre de 2012, a nivel mundial, por lo menos 1,101,272 certificados habían sido emitidos en 184 países y economías, cuatro países más que en el año anterior. El total de 2012 representa un aumento del 2% (21,625) con respecto a 2011 (1,079,647).

En lo que respecta a Centroamérica, Sudamérica y México, en 2010 se tenían 53,519 organizaciones certificadas ISO 9001, en el 2011 56,715, y 56,961 organizaciones certificadas en el 2012.

En los últimos años el sector público, buscando eficiencia y transparencia en sus actividades y operaciones, así como mejorar de manera continua los servicios que ofrecen a sus clientes y mejorar la satisfacción de los mismos, han incrementado la adopción de los requisitos de la norma ISO 9001 en sus operaciones y certificado sus sistemas de gestión de calidad de acuerdo a estos requisitos. Como prueba de lo anterior, en 2010 había 5,399 organizaciones de administración pública certificadas ISO 9001 a nivel mundial, en 2011 se incrementó a 6,468, y al cierre del 2012 se tenían certificadas 7,473.

Respecto a sistemas de gestión de calidad para órganos electorales, como instituciones del sector público, se ha desarrollado un creciente interés en la Certificación ISO 9001 de los sistemas de gestión de calidad de estas organizaciones, y ya varias de ellas en Latinoamérica, han realizado proyectos para certificar sus sistemas de gestión de calidad bajo los requisitos del estándar ISO 9001:2008; ejemplos: Comisión Estatal Electoral del Estado de Nuevo León, México; Tribunal Electoral de la República de Panamá; Jurado Nacional de Elecciones de la República del Perú; la Oficina Nacional de Procesos Electorales de la República del Perú; la Dirección del Servicio Electoral Profesional del Instituto Electoral del Estado de México; los “procesos de fiscalización” y el “procedimiento de responsabilidades administrativas” que ejecuta la Contraloría General del Instituto Electoral del Estado de México; y ya en proceso de certificación para enero de 2014, la Junta Central Electoral de la República Dominicana.

II. CERTIFICACIÓN ISO 9001 DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ÓRGANOS ELECTORALES

1. *¿Qué es un sistema de gestión de calidad?*

De acuerdo a la definición dada en ISO 9000:2005, un sistema de gestión de calidad es: un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. En palabras simples, un sistema de gestión de calidad se puede describir como: los procesos, el personal, responsabilidades, funciones, autoridades, lineamientos, estándares, leyes, documentación y recursos de una organización, los cuales interactúan de manera coordinada como un sistema, el cual es dirigido y controlado con el propósito de contribuir en la eficiencia y efectividad de la organización en el logro de sus objetivos en materia de calidad.

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.

2. *Aplicación de la norma ISO 9001 en un órgano electoral*

Todos los requisitos de la norma ISO 9001 son genéricos y pueden ser aplicables a todos los órganos electorales involucrados en cualquier aspecto de un proceso electoral, sin importar si son órganos permanentes u organizaciones temporales establecidas en apoyo de un periodo electoral en particular, y a todos los niveles de gobierno, ya sea local, regional o nacional.

3. *Beneficios generales de un sistema de gestión de calidad sobre la base de los requisitos de la norma ISO 9001*

Entre algunos de los beneficios generales que se pueden obtener por implementar y certificar los sistemas de gestión de la calidad de órganos electorales bajo los requisitos de la normativa ISO 9001, tenemos los siguientes:

- Confianza, transparencia y rendición de cuentas en la gestión del organismo. Total claridad en la gestión, describiendo de manera precisa, mediante la gestión por procesos, las actividades y los procesos que desarrolla, y especificando el personal responsable y competente que participa en cada uno de ellos. Asimismo, permite ofrecer a los clientes (ciudadanos, organizaciones políticas, otros actores electorales y organizaciones públicas y privadas) servicios que cumplan con sus requisitos.
- Proporciona control de la gestión de diversas operaciones. Puede evaluar la prestación del servicio al ciudadano, organizaciones políticas, otros actores electorales y organizaciones públicas y privadas.
- Permite que los objetivos sean desplegados a las unidades de contacto directo con los clientes/ciudadanos, con medidas e indicadores de resultados claros y transparentes, los cuales pueden ser evaluados para determinar el grado de efectividad en los servicios prestados y tomar acciones en consecuencia.
- Proporciona un mejor flujo de información y visibilidad para la administración.
- Integra los procesos para lograr una mejor prestación de servicios y la satisfacción del cliente.
- Mayor énfasis en el liderazgo, las comunicaciones y la gestión del cambio.

- Mejora de la eficiencia en el manejo de los recursos y la calidad del servicio.
- Desarrollo de una cultura de mejora continua y de orientación al cliente (ciudadano, organizaciones políticas, otros actores electorales y otras organizaciones públicas y privadas).
- Promoción y la estandarización de las buenas prácticas de trabajo con el control de los procesos clave.
- Soporte al desempeño del personal a través de procedimientos de operación definidos y documentados, así como también coadyuva a la profesionalización del personal de los órganos electorales.
- Un proceso de planificación y control que asegura que el sistema sigue siendo eficaz y capaz de identificar oportunidades de mejora.
- Determinación, seguimiento, medición, control y mejora de los indicadores de resultados de los servicios proporcionados por el órgano electoral.

4. *Establecimiento de política de calidad*

La implementación y certificación de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 del sistema de gestión de la calidad de un órgano electoral, permite establecer una política de calidad (estratégicas) que sirva de propósito, dirección y base para el desarrollo de una planificación estratégica para dicho sistema, acorde a las necesidades y requerimientos del entorno específico donde se realizan a cabo las operaciones del órgano electoral. Lo anterior debe considerar de manera primordial que cada sistema electoral tiene su propio conjunto de normas legales, que varían entre los países de acuerdo a su cultura y tradiciones particulares de los mismos.

Como ejemplo de contenido de una política de calidad de sistemas de gestión de calidad de órganos electorales, se presentan las declaraciones siguientes, las cuales sirvieron como plataforma para el diseño, estructuración, implementación, mantenimiento y mejora continua de los SGC de dichos órganos electorales actualmente certificados bajo los requisitos de la norma ISO 9001:

Declaraciones de política de calidad

a) SGC 1

- Administrar la planeación, dirección, organización y supervisión de procesos electorales transparentes, que garanticen resultados electo-

rales basados en la legitimidad, confiabilidad y credibilidad, y sobre todo que los mismos sean la verdadera expresión de la soberana voluntad ciudadana; garantizando los derechos políticos de los ciudadanos, candidatos y partidos políticos; traduciéndose todo lo anterior en una contribución a la consolidación y fortalecimiento del sistema democrático del país.

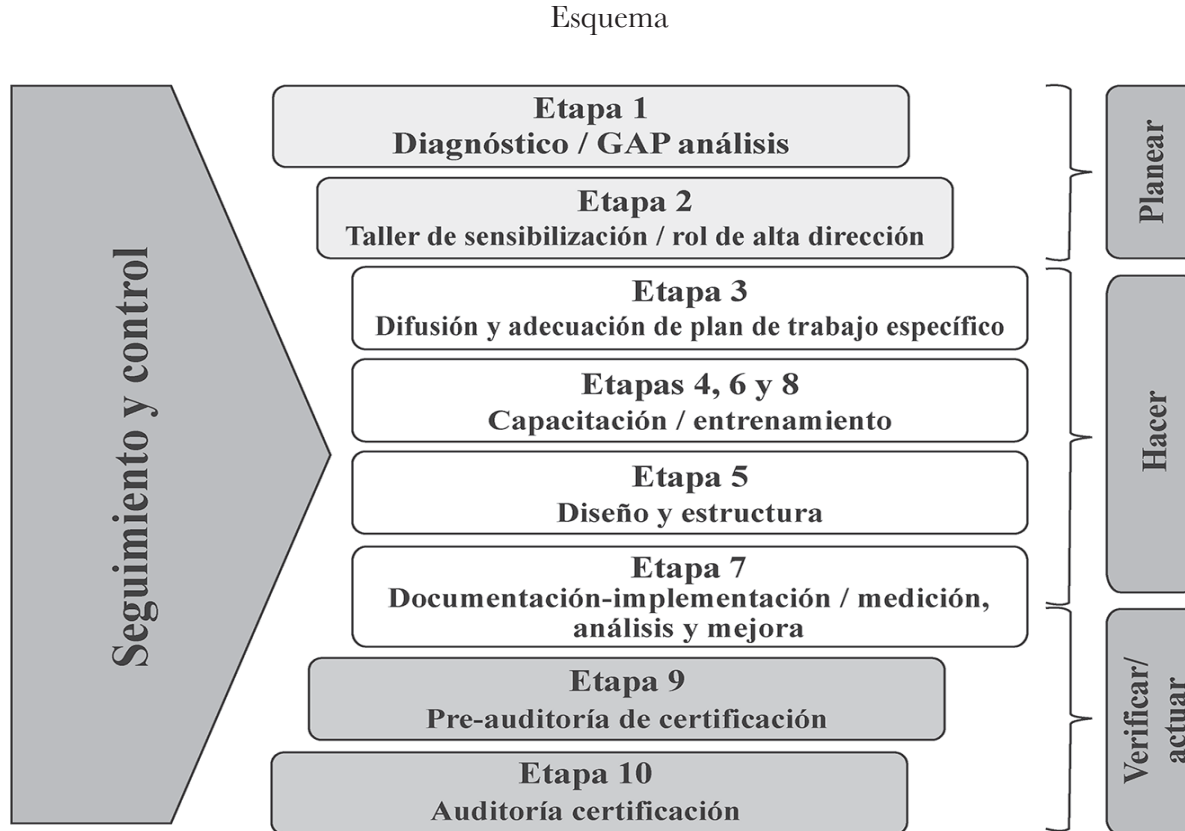
- Aumentar la confianza y satisfacción de los ciudadanos, candidatos, partidos políticos y los distintos actores, mediante la mejorara continua de nuestro sistema de gestión de calidad y sus procesos, cumpliendo con la Constitución y las leyes.
- Fomentar la educación y participación cívica de la ciudadanía, partidos políticos y actores sociales, con equidad y libertad.

b) SGC 2

- Garantizar la libertad, honradez y eficacia del sufragio popular.
- Garantizar que los partidos políticos y candidatos independientes expresen el pluralismo político para el perfeccionamiento de la democracia.
- Mejorar continuamente los servicios que se prestan, apoyados en la descentralización y el uso de tecnologías confiables y efectivas.
- Contribuir a la educación, participación cívico-electoral, y fortalecimiento de nuestra democracia, para dejar el legado de un mejor país para las generaciones futuras.

III. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SOBRE LA BASE DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001

Pueden existir diferentes metodologías para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001 en un órgano electoral; sin embargo, la que describimos de manera general en el esquema de la página siguiente, es la que hemos aplicado con éxito en varios sistemas de gestión de calidad de órganos electorales certificados ISO 9001:2008 en Latinoamérica.



Describimos a continuación, de manera general, cada una de estas etapas:

- *Etapla 1.* “Diagnostico e identificación del estado actual de la operación del sistema de gestión de calidad”. Objetivo: Identificar los procesos, productos y servicios de la operación a considerar dentro del alcance del sistema de gestión de calidad a implementar, así como el cumplimiento de los conceptos y requisitos de la norma ISO 9001 dentro de dicho alcance.
- *Etapla 2.* “Sensibilización/rol de la alta dirección”. Objetivo: Explicar y dar a conocer el rol de la alta dirección dentro del proyecto de implementación de un sistema de gestión de la calidad, las implicaciones existentes para que los sistemas de gestión de calidad sean un factor importante en la mejora del desempeño del organismo, la cultura de trabajo y la actitud de servicio para con los clientes y usuarios de la organización.
- *Etapla 3.* “Difusión y adecuación del plan de trabajo específico”. Objetivo: Ajustar al máximo detalle posible los planes estratégicos, cronogramas y los planes de trabajo detallados para cierre de brechas con respecto a los requisitos de ISO 9001, y que el personal de los equipos de implementación conozca claramente los objetivos, actividades, tiempos, responsables y productos/entregables.
- *Etapla 4, 6 y 8.* “Capacitación/entrenamiento (inicial-implementación-verificación y mejora)”. Objetivo: Que el personal del órgano electoral: *a)* Conozca los principios, beneficios y tendencias de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001; *b)* Entienda los conceptos y requisitos de la ISO 9001; *c)* Conozca sus responsabilidades y funciones dentro del plan que les permita llevar a cabo el proceso de implementación de su sistema gestión de calidad; *d)* Identifique y establezca los procesos (macroprocesos) de la organización, así como los resultados de los mismos (objetivos/indicadores), sobre la base del enfoque a procesos; *e)* Reciba formación como auditor interno de sistemas de gestión de calidad, análisis y solución de problemas (acciones correctivas y preventivas), y calidad en el servicio al cliente.
- *Etapla 5.* “Diseño y estructuración del sistema de gestión de calidad”. Objetivo: Conceptualizar, diseñar y estructurar el sistema de gestión de calidad incluyendo los procesos clave y los de soporte, de dirección y mejora: *a)* Diseñar y estructurar el sistema de gestión de calidad; *b)* Desarrollar mapas de los procesos a nivel macro (nivel 1 —el documento nivel 1 es el Manual del Sistema de Gestión de Calidad—), subprocesos (nivel 2) y si aplica, actividades (nivel 3); *c)* Identificar los

documentos de niveles 2, 3 y 4 requeridos: procedimientos generales/ planes-desarrollo del servicio electoral (nivel 2), procedimientos operativos (nivel 3) e instructivos de trabajo (nivel 4), de acuerdo a los criterios de la norma ISO 9001.

- *Etapa 7.* “Documentación-implementación/medición, análisis y mejora del sistema de gestión de calidad”. Objetivo: Documentar, implementar, dar seguimiento, evaluar, analizar y mejorar el sistema de gestión de la organización sobre la base de la norma ISO 9001.
- *Etapa 9.* “Pre-auditoría de certificación (opcional)”. Objetivo: Simulacro total de una auditoría de certificación del sistema de gestión de la organización con base en la norma ISO 9001, con el objetivo de maximizar la probabilidad del éxito en la auditoría de certificación. Esta auditoría es ejecutada por una tercera independiente acreditada “organismo certificador”.
- *Etapa 10.* “Auditoría de certificación fase 1 y fase 2 del sistema de gestión de calidad”. Objetivo: Demostrar la conformidad del sistema de gestión de la organización con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001, mediante la evaluación del mismo por parte de un organismo certificador acreditado.

IV. OBSTÁCULOS Y DIFICULTADES PRINCIPALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 EN ÓRGANOS ELECTORALES

- Falta de congruencia y dedicación del tiempo requerido para el proceso de implementación por parte de la alta dirección.
- Resistencia al cambio de parte del personal, principalmente a nivel mandos medios.
- Cotos/islas de poder a nivel direcciones/áreas del órgano electoral.
- La profesionalización/competencias de los funcionarios del órgano electoral.
- Tradicionalismo. Apago a los paradigmas, “así lo hemos hecho siempre y así nos ha funcionado”.
- Disponibilidad y manejo de recursos, principalmente de infraestructura de edificios, equipos e informática en oficinas provinciales/regionales.

V. CONCLUSIONES

La implementación y certificación ISO 9001:2008 de los sistemas de gestión de calidad de órganos electorales de Latinoamérica ha demostrado que mejora la percepción que la ciudadanía, organizaciones políticas, actores electorales y otras organizaciones públicas y privadas tienen de los mismos en función del cumplimiento con los requisitos de los servicios proporcionados. También se ha podido evidenciar que esta certificación coadyuva en la credibilidad, transparencia, rendición de cuentas, profesionalización de los funcionarios, y modernización de los órganos electorales.

Sin embargo, los beneficios y mejoras arriba mencionados, no ocurren de la noche a la mañana, ya que implican un cambio en la cultura de la organización, un cambio con un enfoque a procesos eficientes y capaces, a resultados efectivos, a la mejora continua, a la innovación y modernización de los órganos electorales; ISO 9001 es y ha probado ser una herramienta que agrega valor, pero debe existir consistencia, congruencia, paciencia y continuidad a mediano y largo plazo en su uso y aplicación para que se logren los resultados y mejoras esperadas por los órganos electorales.

Actualmente, el creciente interés en los sistemas de gestión de calidad en los órganos electorales, ha dado como resultado que algunos de ellos hayan realizado proyectos para certificar sus sistemas de gestión de calidad bajo los requisitos del estándar ISO 9001:2008, ejemplos: Comisión Estatal Electoral del Estado de Nuevo León, México; Tribunal Electoral de la República de Panamá; Jurado Nacional de Elecciones, y la Oficina Nacional de Procesos Electorales de la República del Perú; el Tribunal Superior Supremo de Elecciones de la República de Costa Rica; y la Junta Central Electoral de la República Dominicana entre algunos ejemplos.

La Organización de Estados Americanos (OEA), participante y promotor activo de la democracia en los países del continente americano, es auspiciadora de los proyectos de certificación ISO 9001 de los sistemas de gestión de calidad del Tribunal Electoral de la República de Panamá, del Jurado Nacional de Elecciones de la República del Perú, y actualmente de la Junta Central Electoral de la República Dominicana.

La OEA tuvo la iniciativa, y en conjunto con autoridades electorales de varios países del mundo, es el principal promotor para el desarrollo de estándar electoral ISO 17582 “Sistemas de gestión de la calidad-requisitos particulares para la aplicación de ISO 9001:2008 para las organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno”, basado en los requisitos de sistemas de gestión de calidad del estándar ISO 9001, y adaptado a los procesos específicos de los órganos electorales. Este estándar ISO 17582,

actualmente se encuentra en su proceso de revisión, aprobación y emisión por parte de la organización ISO.

VI. BIBLIOGRAFÍA

ISO 9000:2005; Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

The ISO Survey of Management System Standard Certifications 2012; Organization ISO.