



IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UN ORGANISMO JUDICIAL ELECTORAL BASADO EN LA NORMA ISO-9001:2008: ESTUDIO DE CASO.

José Magdiel Martínez Quiroga

José Magdiel Martínez Quiroga, Subdirección Académica de la Facultad de Contaduría Pública y Administración, Universidad Autónoma de Nuevo León.

La correspondencia en relación a este artículo debe dirigirse a José Magdiel Martínez Quiroga, Jetro Consulting, S.C., Monterrey, México, 64650.

Dirección electrónica: magdiel@jetroweb.com

Fecha de envío: 21/Abril/2015

Fecha de aceptación: 25/Mayo/2015

Resumen

Gestión gubernamental a través de un sistema de la calidad acerca a la transparencia y buen gobierno. Implantar sistemas de gestión de la calidad no es exclusivo para las industrias, ni para la iniciativa privada, el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación en la Sala Regional Monterrey lo ha implantado progresivamente iniciando con la administración de los medios de impugnación. Se evidencia modernización administrativa. En este estudio de caso se presentan resultados cuantitativos y cualitativos, declaraciones de altos funcionarios y la historia de los sistemas de gestión de la calidad en organismos electorales iniciando desde la Comisión Estatal Electoral de Nuevo León.

Palabras Clave: Buen Gobierno, ISO-9001, Justicia Electoral, Sistema de Gestión de la Calidad, Transparencia.

Introducción

No es algo nuevo que las organizaciones necesitan tener procesos establecidos para asegurar la capacidad continua del proceso. Las organizaciones normalmente van desarrollando actividades y resultados conforme lo han ido necesitando y si bien es cierto, sobreviven. El promedio de esperanza de vida es de 7.7 años, siendo distribuido para el sector manufacturero de 9.5 años, el sector de comercio 6.6 años y el sector de servicios privados no financieros de 8.0. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

Sin embargo, para poder confiar al proveedor la provisión de productos y/o servicios, los gobiernos y los clientes han ido incrementando los requisitos que generen confiabilidad de su socio de negocios.

También los mismos gobiernos y entidades gubernamentales ante la ciudadanía que administran, legislan o juzgan han estado implantando sistemas de trabajo con estándares internacionales. Según comenta el Doctor Pablo Gutiérrez cuando fuera Director de Departamento para la Cooperación y Observación Electoral de la Organización de los Estados Americanos señala en la revista Mundo Electoral en relación cuando se certifica un sistema de gestión de la calidad (SGC) relacionado al proceso electoral lo siguiente (Mundo Electoral, 2010):

No debemos perder de vista que este proceso y herramienta obtenida, constituye una mera fórmula de mejoramiento de la gestión pública. La verdadera meta es hacer una gestión del Estado más transparente, más eficiente y alineada con sus objetivos, cuestión que adquiere especial importancia en los órganos

electorales, verdadera bisagra de la transferencia del poder,
democráticamente.

Con el objetivo de mejorar la gestión de los organismos públicos, con enfoque se satisfacer a la ciudadanía en la República Mexicana, fueron establecidos durante el gobierno de C. Vicente Fox entre el año 2002 y 2004 tres programas para el desarrollo de modelos de calidad y buen gobierno (Guadarrama Sánchez, G. & Contreras Orozco, L., 2008) tales programas son: a) Premio INTRAGOB, Máximo reconocimiento a las dependencias y entidades que se distinguen por la implantación del Modelo de Calidad INTRAGOB; b) Reconocimiento INNOVA, Estímulo a las prácticas exitosas de innovación con un alto impacto en la Agenda Presidencial de Buen Gobierno; c) Premio Nacional de Innovación en la APF, Máximo reconocimiento a las prácticas de innovación con el mayor impacto en el ciudadano a través de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno.

En lo relativo a materia electoral, en el año 2003 la Procuraduría General de la República, Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales fue acreedor al Premio INTRAGOB.

Para que un organismo logre una certificación de un sistema de gestión de la calidad, que no es una certificación de cumplimiento legal, Martínez Quiroga, J.M. (2011) señala que este sistema debe ser evaluado en una muestra no estadística el nivel de cumplimiento incluyendo su cumplimiento normativo, su orientación hacia los ciudadanos y el enfoque basado en procesos incluyendo la mejora continua para poder emitir una recomendación a quien toma la decisión de la certificación siendo independiente del proceso de auditoría a la organización. Una vez cubiertos todos los requisitos establecidos por la norma aplicable y la norma ISO/IEC-17021 Evaluación de Conformidad – Requisitos para Organismos Proveyendo Auditoría y Certificación

a Sistemas de Gestión, se emitiría la certificación por el organismo de certificación. Así que, en materia de certificaciones de sistemas de gestión de la calidad, es complejo obtener una cifra fiable de certificados obtenidos a nivel mundial debido a la diversidad de variables que intervienen, como: a) la cantidad de certificados informados cada año por los organismos de certificación, b) participación inconsistente de algunos organismos de certificación al contribuir a la encuesta un año y no al año siguiente, c) la participación de nuevos organismos de certificación. (Organización Internacional de Normalización, 2015).

La Organización Internacional de Estandarización (ISO), señala un crecimiento de la cantidad de certificados en la encuesta que publicó en el año 2013. Consideró siete estándares, tales como: a) ISO-9001, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos; b) ISO-14001, Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos; c) ISO-50001, Sistema de Gestión de Energía – Requisitos y Guía para su Uso; d) ISO-27001 – Tecnología de Información – Técnicas de Seguridad - Sistemas de Gestión de Seguridad de Información – Requisitos; e) ISO-22000 – Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria – Requisitos para Cualquier Organización en la Cadena Alimenticia; f) ISO/TS-16949 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos Particulares para la Aplicación de ISO-9001:2008 para la Producción Automovilística y Organizaciones de Servicios de Partes Relevantes y g) ISO-13485, Dispositivos Médicos – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos para Propósitos Regulatorios, (ver Tabla 1.)

Tabla 1.

Tabla Comparativa de Certificados Emitidos en años 2012 y 2013 en el Mundo por Normas

Norma	Certificados en 2013	Certificados en 2012	% Crecimiento	Crecimiento
ISO-9001	1,129,446	1,096,987	3%	32,459
ISO-14001	301,641	284,654	6%	16,987
ISO-50001	4,826	2,236	116%	2,590
ISO-27001	22,293	19,620	14%	2,673
ISO-22000	26,847	23,278	15%	3,569
ISO/TS-16949	53,723	50,071	7%	3,652
ISO-13485	25,666	22,317	15%	3,349
Total	1,564,442	1,499,163	4%	65,279

El Foro Internacional de Acreditación establece 39 códigos de sectores industriales aplicables a los sistemas de gestión de la calidad que cubren por ejemplo, Agricultura y Pesca (código 1), Metales Básicos y Productos de Metal Fabricados (Código 17), Aeroespacial (Código 21), Tecnología de Información (Código 33) y Educación (Código 37); para la Administración Pública es el Código 36.

En una perspectiva de aplicación mundial, el Código 36 sobre Administración Pública ha tenido, desde el año 1998 al año 2013, el desempeño siguiente, ver Tabla 2:

Tabla 2.

Crecimiento Mundial Anual de Certificados en ISO-9001 Emitidos a la Administración Pública por Organismo de Certificación de los del desempeño de los procesos.

Año	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
-----	------	------	------	------	------	------	------	------

Cantidad	689	2086	1404	1840	1932	2229	3457	4213
Año	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Cantidad	4371	6208	4911	7938	5399	6468	7428	8039

Para la República Mexicana se presenta un desarrollo favorable de organizaciones certificadas desde el año 1993 hasta el año 2013, según se muestra en la figura siguiente (Tabla 3).

Tabla 3.

Certificados Emitidos por Año en Empresas en México Norma ISO-9001.

Año	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Certificados	24	85	215	412	711	978	1556	1843	2233	2508	1437
Año	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
Certificados	3391	2890	4636	3946	4990	5020	4259	4611	5502	5364	

Además de la norma ISO-9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos, se ha desarrollado un suplemento técnico ISO/TS-17582:2014 Requisitos Particulares para la Aplicación de ISO-9001:2008 para Organismos Electorales en Todos los Niveles de Gobierno. Norma que fue auspiciada por la Organización de los Estados Americanos.

En relación de organismos relacionados a procesos electorales en la República Mexicana y en el mundo certificados en Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, se puede enlistar lo siguiente (ver Tabla 4):

Tabla 4.

Relación de Organismos mundiales certificados en la norma ISO-9001:2008 y en ISO/TS 17582:2014

País	Organismo Certificado	Norma	Fecha Original de Certificación	Organismo de Certificación	Alcance Certificado
------	-----------------------	-------	---------------------------------	----------------------------	---------------------

México	Comisión Estatal Electoral Nuevo León <i>Fuente:</i> ABS QE (2015)	ISO 9001:2008	29 noviembre 2004	ABS Quality Evaluations, Inc.	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación, dirección, organización y vigilancia para la ejecución de las elecciones en el Estado de Nuevo León. • Contribución de la cultura democrática en el Estado de Nuevo León. • Sistema de prerrogativas y fiscalización a los partidos políticos en el Estado de Nuevo León.
Panamá	Tribunal Electoral de Panamá <i>Fuente:</i> Gutiérrez, P. (septiembre, 2010) y Martínez Quiroga, J. M. (enero, 2011).	ISO 9001:2008	Año 2010	ABS Quality Evaluations, Inc.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Informática: Diseño y Gestión de Soporte a Tecnología Informática. • Dirección Nacional de Registro Civil: Provisión de Servicios de Registro Civil. • Dirección Nacional de Cedulación: Servicios de Cedulación. • Dirección Nacional de Organización Electoral: Provisión de Servicios Administrativos Electorales, incluyendo: Control de Registros de Adherentes a Partidos Políticos, Actualización de Residencia Electoral, Elaboración de Mapas Electorales y Distribución de Centros de Votación
México	Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación <i>Fuente:</i> ABS Quality Evaluations (2015b)	ISO 9001:2008	6 octubre 2010	ABS Quality Evaluations, Inc.	Administración en la Recepción, Atención y Trámite de los Medios de Impugnación en la Sala Regional Monterrey y Sus Servicios de Soporte
México	Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación <i>Fuente:</i> American Trust Register, S.C. (2015) "Obtiene TEPJF Certificación", 2011	ISO 9001:2008	Año 2012	American Trust Register, S. C	Administración en la Recepción, Atención y Trámite de los Medios de impugnación en la Sala Superior
Perú	Jurado Nacional de Elecciones de Perú	ISO 9001:2008	Año 2011	Dato no disponible	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de fiscalización, atención al ciudadano, educación cívica y formación cívica ciudadana y registro de organizaciones políticas y normatividad.

	Fuente: Organización de los Estados Americanos (2015)				<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de apoyo de logística, recursos humanos y registros, estadística y desarrollo tecnológico. • Procesos de dirección y mejora que llevan a cabo planeamiento, innovación y desarrollo.
Costa Rica	Tribunal Supremo de Elecciones Fuente: Organización de los Estados Americanos (2015)	ISO 9001:2008	25 octubre 2013	Dato no disponible	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos registrales civiles de inscripción de hechos vitales y actos jurídicos. • Expedición de documentos de identidad (cédula y tarjeta de identidad de menores). • Trámite de opción y naturalización y la emisión del padrón nacional electoral de acuerdo con estándares internacionales.
República Dominicana	Junta Central Electoral de la República Dominicana Fuente: Organización de los Estados Americanos (2015)	ISO 9001:2008 e ISO/TS-17582:2014	Entre el septiembre 2013 y febrero 2014.	Dato no disponible	Registro Electoral y Cedulación; Reconocimiento de Partidos Políticos; Logística Electoral; Proceso de Votación; Escrutinio y Emisión de Boletines; Educación Electoral; Entrega de los Recursos Económicos del Estado a los Partidos – Recepción de Informes Gastos de los Partidos; y, Escuela Nacional de Formación Electoral y Estado Civil (EFEC).

Como se puede observar en la tabla anterior, el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF) fue la primera institución judicial electoral en certificar el proceso de Administración en la Recepción, Atención y Trámite de los Medios de Impugnación, esto siendo el sitio elegido por la Sala Superior, la Sala Regional Monterrey (SRM) en el año 2010. Ya en el año 2011 se integraron en el alcance de la certificación los Servicios de Soporte que se a continuación se nombran: a) cobertura y difusión de actividades institucionales, de monitoreo y análisis de contenido político-electoral, b) atención a solicitudes de información, c) de préstamo de acervo bibliográfico y d) de soporte técnico a usuarios (“La Sala Monterrey”, 2011). Para el

año 2013 logran la primera recertificación y en menos de un año realizan una auditoría de incremento de alcance considerando al “Proceso de Elaboración del Informe Mensual del Programa Anual de Trabajo (PAT)” siendo entregado el certificado en el mes de octubre del año 2014.

Este incremento de alcance se debe a que la integración de Magistrados de la SRM tiene como objetivo fortalecer a) la planificación de las actividades y uso de recursos asignados a la SRM, b) la transparencia en el manejo de recursos e c) integrar a todas las áreas de la SRM en el sistema de gestión de la calidad certificado.

Marco Teórico

Cuando analizamos el tema electoral y democracia, lo primero que menciona la literatura es la transparencia. La Organización de las Naciones Unidas, en su Declaración del Milenio señala en lo relativo a Derechos humanos, democracia y buen gobierno que han decidido aumentar en todos los países adheridos a la ONU la capacidad de aplicar los principios y las prácticas de la democracia y del respeto de los derechos humanos, incluidos los derechos de las minorías. (Organización de las Naciones Unidas, 2000). Así también la Organización de los Estados Americanos ha declarado la importancia de la transparencia en las actividades gubernamentales, la probidad y la responsabilidad de los gobiernos en la buena gestión de los asuntos públicos exige instituciones gubernamentales efectivas, representativas, transparentes y públicamente responsables a todos los niveles, al igual que la participación ciudadana, controles efectivos y el equilibrio y separación de poderes. En este contexto, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, de acuerdo a las leyes nacionales, en el seguimiento, control y evaluación de la administración pública (Organización de los Estados Americano, 2006).

Transparencia

En lo relativo a la transparencia, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a La Información Pública Gubernamental (Diario Oficial de la Federación, 2014) señala entre otros objetivos de la esta Ley, a) el que toda persona tenga acceso a la información, b) transparentar la gestión pública mediante la difusión de la información que generen los sujetos obligados, c) favorecer la rendición de cuentas y d) contribuir a la democratización de la sociedad mexicana y la plena vigencia del Estado de derecho.

En la serie de normas internacionales ISO-9000 se señalan ocho principios de gestión de la calidad, lo cuales permites que la organización que los aplique, dirija y controle de forma sistémica y transparente así como que mejore continuamente su desempeño. Estos principios están relacionados al tema de transparencia y buen gobierno. Los principios son:

a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Buen Gobierno

Cuando hablamos de democracia y transparencia, “Buen Gobierno” sale a la luz, dado que es probablemente el factor más importante para erradicar la pobreza (Siddiqi S, et al, 2008). En el estudio del Buen Gobierno, los autores coinciden en la importancia de su aplicación en todas la democracias (Siddiqi S, et al, 2008; Velasco Rico, C.I, 2013; Soley Gutiérrez, D., 2008).

La aplicación de Buen Gobierno asegura que es minimizada la corrupción, que se toman en cuenta las minorías y la población vulnerable de la sociedad en la toma de decisiones; así también responde a las necesidades presentes y futuras de la sociedad. (United Nations

Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, (s/f). El “Buen Gobierno” se compone de ocho características principales:

1. Participación. La participación informada y bien organizada y en libertad de la ciudadanía es indispensable para el Buen Gobierno. En la democracia, puede ser en forma directa o a través de intermediarios o instituciones que los representen.

2. Legalidad. Determinar un marco legal justo y que se imponga de manera imparcial a través de un poder judicial independiente e imparcial y una fuerza política incorruptible. Requiere protección total a los derechos humanos, particularmente a las minorías.
3. Transparencia. Decisiones tomadas conforme a leyes y normas establecidas. Información disponible para personas afectas por las decisiones y su implantación. Facilitar la información clara y comprensible.
4. Responsabilidad. Instituciones y sistemas sirvan a todos los grupos de interés dentro de un marco de tiempo razonable.
5. Consenso. Mediar entre la sociedad con un amplio consenso a los principales intereses de la sociedad. Perspectiva amplia y a largo plazo para un desarrollo humano sostenible y lograr los objetivos de desarrollo. Comprender y entender la historia, la cultura y los contextos sociales de una sociedad o comunidad concreta
6. Equidad. Trato societal en exclusiones incluyendo los grupos vulnerables con oportunidades para mejorar o mantener su bienestar
7. Eficacia y Eficiencia. Los procedimientos y las instituciones deben de llegar a resultados oportunos necesitados por la sociedad con uso eficiente y sostenible de los recursos naturales y protección del medio ambiente.
8. Sensibilidad. Instituciones gubernamentales como el sector privado y la sociedad civil deben ser sensibles a las demandas del público y a sus grupos de interés aplicando la transparencia y legalidad.

Método

En el Método de Estudio de Caso se han planteado diferentes posturas tanto negativas como positivas. Martínez Carazo, P. C. (2006) comenta que algunos autores tienen posturas en contra del Método de Estudio de Caso como herramienta fiable para la investigación científica dado que argumentan que su prestigio es bajo además de que presenta problemas de fiabilidad y validez haciendo notorio la perspectiva de estos sobre enfatizar el uso de la investigación cuantitativa.

Sin embargo, el estudio de caso, permite el estudiar la particularidad, unicidad del caso (Simons, H., 2009). Ciertos autores como Stoeker, Venkatraman & Grant., Rouse & Daellenbach y Bower & Wiersema (Martínez Carazo, P. C., 2006), es invalidar el método de estudio de caso como herramienta para la investigación científica, considera que para cubrir a) el aspecto científico y b) la objetividad, se tendría que bajar al campo, hablar con la gente de la organización del caso, operacionalizar variables, triangular respuestas de distintos entrevistados, buscar modelos causales, eliminar conjeturas poco probables, es decir, realizando casos.

Debido a que la aplicación de una norma internacional como lo es ISO-9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos en un organismo Judicial Electoral es una innovación y a la fecha son pocos los casos en el mundo, siendo el TEPJF, SRM el pionero en lograr la certificación internacional relacionada con la administración de los Medios de Impugnación fue seleccionado el método de Estudio de Caso.

Resultados

En una república representativa y democrática, como la proclama el artículo 41 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es deber de todas las autoridades actuar ante la

ciudadanía y con la supervisión de la opinión pública. (México.

Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, 2015).

Los resultados de la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO-9001:2008 pueden expresarse desde varias perspectivas: a) los resultados en términos cuantitativos de desempeño del sistema de gestión de calidad de la SRM del TEPJF previo a la implantación/certificación y posterior a la certificación e b) importancia interna por funcionarios de la SRM del TEPJF.

Resultados Cuantitativos

En lo referente al desempeño de los procesos principales sustantivos y de soporte expresado en resultados se comunica lo siguiente:

1. Percepción del cliente externo en cuanto al servicio prestado (Valores: a) Excelente, b) Bueno, c) Regular y d) Malo).
 - a. Tiempo de respuesta a visita como bueno o excelente por la Secretaría General de Acuerdos.
 - i. Meta: Al menos 85% como bueno o excelente.
 - b. Servicio y atención prestada por el personal de la SRM como bueno o excelente (Valores: a) Excelente, b) Bueno, c) Regular y d) Malo).
 - i. Meta: Al menos 85% como bueno o excelente.
2. Percepción del cliente interno (Ponencias) en cuanto al servicio prestado por la Secretaría General de Acuerdos.
 - a. Tiempo de respuesta a visita con una meta de 85% como bueno o excelente (Valores: a) Excelente, b) Bueno, c) Regular y d) Malo).

Indicador	Año				
	2010	2011	2012	2013	2014
1.a	80%	100%	S/D (1)	80%	95%
1.b	80%	100%	S/D (1)	80%	95
2.a	100%	100%	S/D (1)	S/D (2)	90%
2.b	100%	100%	S/D (1)	S/D (2)	90%
3.a	100%	100%	100%	100%	100%
3.b	100%	100%	100%	100%	100%
4.a	100%	100%	100%	100%	100%

Simbología y Notas:

S/D (1). Sin Datos. Hubo solicitudes de impugnación ingresadas en el 2012 (x = 2494) mayor al 100% del año 2011 (x = 1324) y 500% mayor al año 2010 (x = 415) y superior al 300% del año 2009 (x = 732), por lo que la capacidad de recursos asignados fue insuficiente con base en la proyección. Se generó una acción correctiva para evitar recurrencia.

S/D (2). Sin Datos. El 7 de marzo de 2013, se dio el cambio de integración de Magistrados de la SRM. Se generó una acción correctiva para evitar recurrencia.

Tabla 6.

Resultados del desempeño de los procesos, indicador 3.c. años 2014 y 2015

Indicador	3.c											
Año	2014											
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Valor	+12	+18	0	0	0	+21	0	6+	0	0	0	0

Año	2015											
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Valor	0	0	0	N/A								

Tabla 7.

Resultados del desempeño de los procesos, indicador 3.d. años 2014 y 2015.

Indicador	3.d											
Año	2014											
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Valor	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	0	0	0	0
Año	2015											
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Valor	0	1*	1*	N/A								

Simbología y Notas:

“*”: La causa no es imputable a la SRM, sino que a través de la elaboración y medición del PAT fueron detectados los errores de origen externo a la SRM.

N/A: No aplica debido a que no han sido medidos porque son datos a obtenerse en el futuro.

N/D: Datos no disponibles debido a que no se medían con anterioridad al inicio del proceso de implantación del PAT que fue en septiembre de 2014.

Importancia Interna del uso de ISO-9001 Como Sistema Gestión de la Calidad en la SRM del TEPJF

En lo referente a la importancia que el TEPJF se presentan opiniones relativas a esta. En primera instancia la opinión de quien fuera Magistrada Presidenta del Tribunal Electoral de la

Federación (2007-2011), la C. María del Carmen Alanís Figueroa en la ceremonia de entrega del certificado en ISO-9001:2008 por ABS Quality Evaluations, Inc.: “La certificación ISO 9001:2008 que se entregó hoy a la Sala Monterrey servirá para que los ciudadanos del país tengan la seguridad que los recursos que invierten en las instituciones electorales se ejercen en forma correcta” (“La Sala Monterrey obtiene”, 2011) Así también, la C. Beatriz Eugenia Galindo Centeno, Magistrada Presidenta de la SRM (2008-2011) señala:

El programa de implantación del sistema de gestión de calidad responde a este deseo de modernización administrativa y se adhiere a una tendencia hemisférica de dotar a organismos y tribunales electorales de elementos que refuercen la confianza de la ciudadanía en el modelo democrático instalado en el continente americano. (México. Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, 2009).

El Informe de Labores 2013-2014 de la SRM (México. Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, 2015) señala los beneficios y resultados siguientes

- El SGC tiene un impacto directo en la transparencia y modernización del Poder Judicial, ya que facilita dominar las diferentes tareas de apoyo al proporcionar información actualizada, sistematizada, confiable y vigente. Por medio de él, se determinó que para la Secretaría General de Acuerdos (SGA) era necesaria una revisión constante de los procedimientos para mejorarlos y ajustarlos a las nuevas reformas electorales, así como para garantizar la continuidad profesional y de conocimiento cuando se presentaran movimientos de personal. Asimismo, en lo que corresponde al área administrativa, se

tiene proyectado implementar una técnica estadística para generar prospectivas que sirvan para la toma de decisiones.

- Otro de los beneficios que ha tenido la SRM es que gracias a la mejora permanente en la aplicación del SGC, se han reducido significativamente los tiempos de la recepción e integración de los expedientes jurisdiccionales hasta su turno y entrega a las áreas correspondientes.
- Así, mientras que en 2013 el tiempo promedio de entrega de un expediente era de 9 horas, actualmente es de 5, lo que implicó una reducción de 44%. En el mismo sentido, el tiempo promedio de turno pasó de 5 horas a sólo 4, es decir, 20% menos.
- Disminuir las recomendaciones realizadas por la Visitaduría Judicial del TEPJF a la SRM, pues mediante la estandarización de los procedimientos y de las evaluaciones internas, se corrigen las no conformidades encontradas, lo cual impacta irremediablemente en las observaciones que al final se hacen por parte de este órgano de vigilancia. De esta manera, durante 2014, año en que se logró llevar a cero el número de no conformidades, se observó que la Sala Monterrey únicamente recibió 3 recomendaciones, número que contrasta positivamente con las 16 recibidas durante 2013.

En entrevista con el Magistrado Presidente actual de la SRM el 15 de abril 2015, C. Marco Antonio Zavala Arredondo, a pregunta expresa sobre cuáles beneficios y retos apreciaba en el SGC cuando asumió el cargo, mencionó tres: a) “Lo que no se ve”, es decir, el sistema funciona bien porque no te das cuenta debido a que no hay errores; b) Documentar el trabajo que se hacía de manera intuitiva y se transmitía de “boca a boca”, permite conocer el procedimiento en blanco y negro; y c) se va aprendiendo y corrigiendo para no caer en

malas experiencias, no con los mismos errores. En el caso de los retos, mencionó dos: a) Cómo ir mejorando y b) No ser autocomplaciente.

Como se puede evidenciar, se coincidió con lo externado por Medina Pérez, A. (2011) en que “el tránsito por un modelo de gestión de calidad forma parte de una nueva estrategia que supone la modernización en la gestión en la gestión administrativa y jurisdiccional en materia electoral”.

Conclusiones

Después de haber realizado este caso de estudio, a través de la investigación documental, revisión de informes, así como entrevistas a Magistrados y además de haber sido partícipe del desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad en organismos electorales como auditor de tercera parte del sistema de gestión de calidad en la Comisión Estatal Electoral de Nuevo León, Delegado de la OEA en el diagnóstico al Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, Auditor Líder en la primera certificación al Tribunal Electoral de Panamá, Auditor Líder en la primera certificación al Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación – Sala Regional Monterrey y posterior consultor para la recertificación de la Sala Regional Monterrey así como su incremento de alcance (sin tener conflicto de intereses dado que se cumplió con la norma ISO/IEC-17021:2011 Evaluación de Conformidad – Requisitos para Organismos Proveyendo Auditoría y Certificación a Sistemas de Gestión), ser parte del grupo ISO TC/176/WG03 que desarrolló el borrador de la norma ISO/TS-17582:2014 Requisitos Particulares para la Aplicación de ISO-9001:2008 para Organismos Electorales en Todos los Niveles de Gobierno, he visto el impacto que positivo que ha tenido en la ciudadanía y en una nueva forma de gestionar los servicios al público en materia judicial electoral.

Esta nueva forma incluye el desarrollo del enfoque de proceso en donde se considera clientes internos y externos, proveedores y partes interesadas, en donde se consideran indicadores de medición de la calidad y su desempeño, en donde se toman acciones correctivas para evitar recurrencia y acciones preventivas para evitar ocurrencia de no conformidades incluyendo el compromiso del servidor y funcionario público.

El término de cliente, en un ambiente público puede prestarse a una interpretación equivocada sobre la recepción de una contraprestación económica, sin embargo, para fines de un sistema de gestión de la calidad, cliente es la organización o persona que recibe un producto y pueden ser: consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador tanto interno como externo a la organización (ISO, 2005).

Tomando lo que es el caso de estudio sobre la importancia e impacto de la implantación de un sistema de gestión de calidad en un organismo judicial electoral basado en la norma ISO-9001:2008 y su enfoque en el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, Sala Regional Monterrey se ha evidenciado una conceptualización positiva de la calidad en el servicio a la ciudadanía con apego a indicadores sobre desempeño de la calidad en los diferentes niveles de responsabilidad de la organización tanto en los procesos sustantivo como en los de soporte así como que es la herramienta por la cual la integración de Magistrados gestiona la calidad.

Mejores Prácticas Recomendadas

Para la gestión de un sistema de calidad, es recomendable lo siguiente:

- Total compromiso por el Equipo de Liderazgo
- Determinar el alcance a certificar, este alcance debe ser uno según la naturaleza y que impacte en la imagen del organismo hacia el tipo de ciudadano que sirve.

- Apegarse a la norma internacional o nacional que les aplique según su tipo de servicio o producto a la dependencia.
- Asignar recursos suficientes, no sólo los materiales que en ocasiones es lo más fácil de conseguir, sino asignar tiempo por parte de los funcionarios involucrados en los procesos dentro del alcance a certificar.
- Ser disciplinados en la consecución del objetivo.
- Establecer objetivos y metas sobre la calidad, en ocasiones se tiende a medir cantidades de actividades hechas y no la calidad de lo realizado. Un sistema de gestión de la calidad debe de medir la grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, la calidad (ISO, 2005).
- Auditarse por organismos de certificación, siempre será positivo tener la opinión de una entidad externa e independiente al proceso y que aporte valor en cada vez que se audita.

Las organizaciones deben de buscar no quedarse en *status quo*, es por eso que la norma ISO-9001 se revisa y alrededor de cada siete años se emite una nueva versión con un enfoque de integración y mejora, así se evidencia en las versiones 1987, 1994, 2000 y la 2008. Ahora la ISO ha generado una nueva estructura para todas las normas que emita, este “Anexo SL”, integra dirección estratégica, evaluación de riesgos y partes interesadas así se ha especificado en la ISO/IEC-27001:2013 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el ISO/DIS-9001, borrador de la norma ISO-9001 que está planificada su emisión para el cuarto trimestre de 2015. Además, las organizaciones, indistintamente de su orientación, debe considerar tratarse como un solo cuerpo y aplicar los estándares y regulaciones que le apliquen fortaleciendo su control interno que a su vez, incrementaría la transparencia y buen gobierno.

Referencias

- ABS Quality Evaluations. (2015). *Client Directory* [Archivo de Datos]. Recuperado de https://www.eagle.org/qenetcert/ECert.QECertificate?PROJECT_ID=43389&paperType=Letter&standard=ISO 9001:2008&language=Spanish
- ABS Quality Evaluations. (2015b). *Client Directory* [Archivo de Datos]. Recuperado de https://www.eagle.org/qenetcert/ECert.QECertificate?PROJECT_ID=54572&paperType=Letter&standard=ISO 9001:2008&language=Spanish
- American Trust, S.C. (2015). *Client Directory* [Archivo de Datos]. Recuperado de <http://americantrust.com.mx/sitio/buscar-certificados/>
- Guadarrama Sánchez, G. & Contreras Orozco, L. (2008). *La calidad en el gobierno de Vicente Fox: Una aproximación desde la perspectiva neoinstitucionalista*. Ed. El Colegio Mexiquense, A.C., 131. http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=books&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cmq.edu.mx%2Fcomponent%2Fdocman%2Fdoc_download%2F264-di1310437.html&ei=nOY1VfOoJIXSsAXvnIHoCg&usg=AFQjCNHMZFiojTfEqfvRALNMjZwaYvh1eQ&bvm=bv.91071109,d.b2w
- Gutiérrez, P. (septiembre, 2010). La Experiencia Panameña de Gestión de Calidad en el Área Electoral. *Mundo Electoral*. 3(9). Recuperado de <http://www.mundoelectoral.com/html/index.php?id=537>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). *Esperanza de vida de los negocios en México*. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/investigacion/experimentales/esperanza/default.aspx>
- Martínez Carazo, P.C. (enero – junio, 2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 20 (01-06) <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3576/2301>
- México. Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. (2009). Informe Anual 2008-2009 / Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. México: Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Martínez Quiroga, J. M. (enero, 2011). Experiencia de Auditoría de Tercera Parte al Sistema de Gestión de la Calidad del Tribunal Electoral de Panamá. *Mundo Electoral*. 4(10). Recuperado de <http://www.mundoelectoral.com/html/index.php?id=611>
- México. (2014). Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2002. TEXTO VIGENTE. *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244_140714.pdf
- La Sala Monterrey obtiene la certificación ISO 9001:2008. (11 febrero, 2011). *Comunicado de Prensa*. Recuperado de <http://www.trife.gob.mx/noticias-opinion-y-eventos/boletin/0/10/2011>.
- Obtiene TEPJF Certificación ISO:9001:2008. (agosto, 2011b). *Comunicado de Prensa*. Recuperado de <http://www.trife.gob.mx/noticias-opinion-Y-Eventos/Boletin/0/72/2011>
- México. Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. (2015). *Informe de labores 2013-2014. Sala Regional Monterrey: II Circunscripción*. (1ª. ed.). Recuperado de http://portal.te.gob.mx/sites/default/files/Informe_SR_Monterrey_2013_2014.pdf
- México. Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación. (2015b). *Versión Ejecutiva. Informe de Labores 2013-2014. Sala Regional Monterrey: II Circunscripción*. (1ª ed.) México, D.F.: Autor. Recuperado de http://portal.te.gob.mx/sites/default/files/Informe_SR_Monterrey_2013_2014_Version_Ejecutiva.pdf

- Organización de los Estados Americanos. (2015). *Gestión de Calidad y Certificación Bajo Normas ISO*. Recuperado de <https://www.oas.org/es/sap/deco/NormasISO.asp>
- Organización de las Naciones Unidas. (2000). *Resolución aprobada por la Asamblea General [sin remisión previa a una Comisión Principal (A/55/L.2)] 55/2: Declaración del Milenio*. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/milenio/ares552s.htm>
- Organización Internacional de Normalización. (2005). *ISO-9000 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza:Editorial ISO
- Simons, H. (2011). *El Estudio de Caso: Teoría y Práctica*. [versión Google Books] Recuperado de:
[https://books.google.com.mx/books?id=WZxyAgAAQBAJ&pg=PA244&lpq=PA244&dq=Simons,+H.+%282011%29.+El+Estudio+de+Caso:+Teor%C3%ADa+y+Pr%C3%A1ctica.+Ediciones+Morata,+S.L:+Madrid&source=bl&ots=r21hFgLe5E&sig=uSpSDFIDXZVOFX7yhA4Uxvubebs&hl=es&sa=X&ei=8Nw1VdX6AsqRsAW88YCACw&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=Simons%20H.%20\(2011\).%20El%20Estudio%20de%20Caso%3A%20Teor%C3%ADa%20y%20Pr%C3%A1ctica.%20Ediciones%20Morata%20S.L.%3A%20Madrid&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=WZxyAgAAQBAJ&pg=PA244&lpq=PA244&dq=Simons,+H.+%282011%29.+El+Estudio+de+Caso:+Teor%C3%ADa+y+Pr%C3%A1ctica.+Ediciones+Morata,+S.L:+Madrid&source=bl&ots=r21hFgLe5E&sig=uSpSDFIDXZVOFX7yhA4Uxvubebs&hl=es&sa=X&ei=8Nw1VdX6AsqRsAW88YCACw&ved=0CBwQ6AEwAA#v=onepage&q=Simons%20H.%20(2011).%20El%20Estudio%20de%20Caso%3A%20Teor%C3%ADa%20y%20Pr%C3%A1ctica.%20Ediciones%20Morata%20S.L.%3A%20Madrid&f=false)
- Siddiqi S, et al. (2008). Framework for assessing governance of the health system in developing countries: Gateway to good governance. *Health Policy*, doi:10.1016/j.healthpol.2008.08.005.
- Soley Gutiérrez, D. (2008). Democracia en el buen gobierno: instituciones, inversión social y desarrollo humano. *Quórum. Revista de pensamiento iberoamericano*, 39-44.
- United Nations
- Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, (s/f). *What is good governance*. Recuperado de <http://www.unescap.org/resources/what-good-governance>
- Velasco Rico, C.I. (abril, 2013). Análisis en clave competencial del Proyecto de Ley estatal sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. *Revista d'Estudis Autonòmics i Federals*, 17, 279-328.