

Normas de Calidad en el Sector Público

Andrea Céspedes González
Costa Rica

Porque cada día,
las personas exigimos más:



“SOLO MERECE CALIDAD
EL QUE EXIGE CALIDAD”

José Leñero G.

YO TAMBIÉN ESTOY
INDIGNADO



8:20p.m. Primer boletín de resultados, ronda de Elecciones Presidenciales 2018

11:15p.m. Boletín con resultados del 86,6% de mesas escrutadas.



TRIBUNAL SUPREMO
DE ELECCIONES
REPÚBLICA DE COSTA RICA



8:13p.m. Boletín de resultados de la Segunda ronda de Elecciones con el 90.62% de mesas escrutadas

Para qué un Sistema de Gestión de la Calidad en el TSE o en el Sector Público de Costa Rica?

Cumplimiento del mandato legal, Ley n° 8292

Enfoque a procesos

- ★ Transparencia y rendición de cuentas
- ★ Calidad como objetivo
- ★ Responsabilidad del Superior
- ★ Plan de acción para mitigar riesgos
- ★ Actividades de control como oportunidades preventivas y de mejora
- ★ Confiabilidad de los registros
- ★ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ★ Gestión documental
- ★ Comunicación
- ★ Indicadores de gestión

Principios de la Gestión de la Calidad

Toma de decisiones
con base en hechos

Enfoque al Cliente

Liderazgo

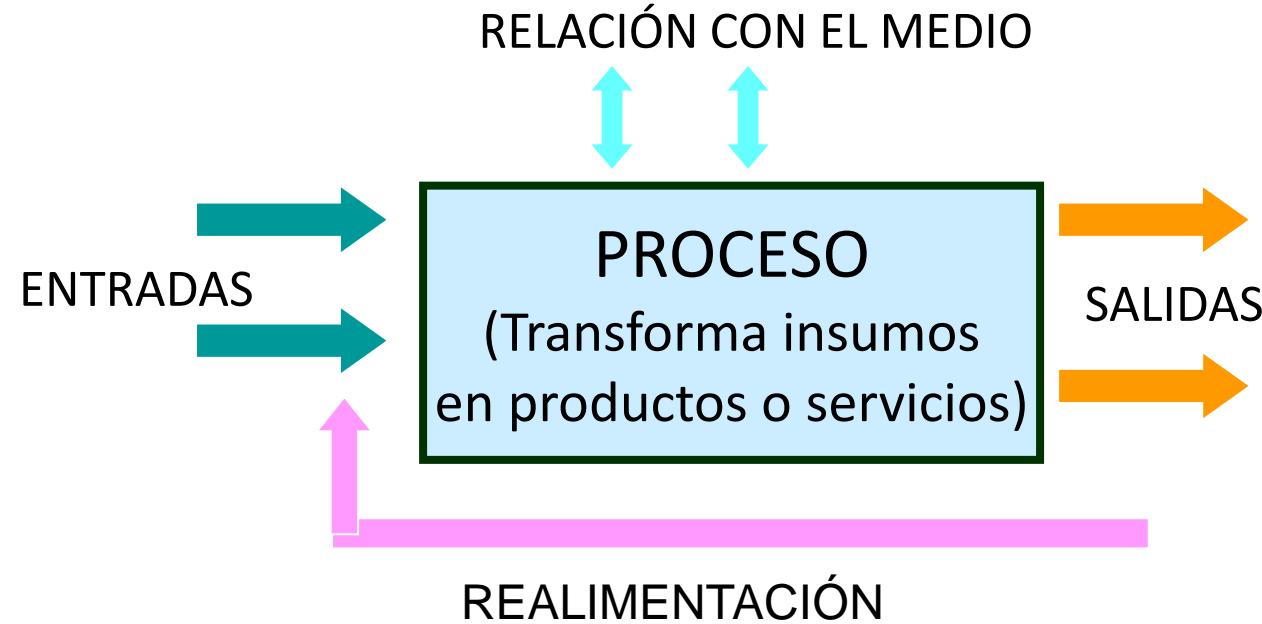
Mejora Continua

CALIDAD

Enfoque a procesos

Involucramiento del
personal

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



(Verifica que el producto entregado responda al diseño o requisitos del cliente / usuario; compara, mide, toma acciones correctivas)

CALIDAD: Cumplir las especificaciones/requisitos del cliente/usuario

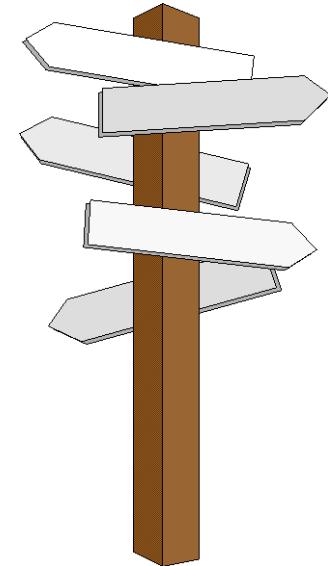
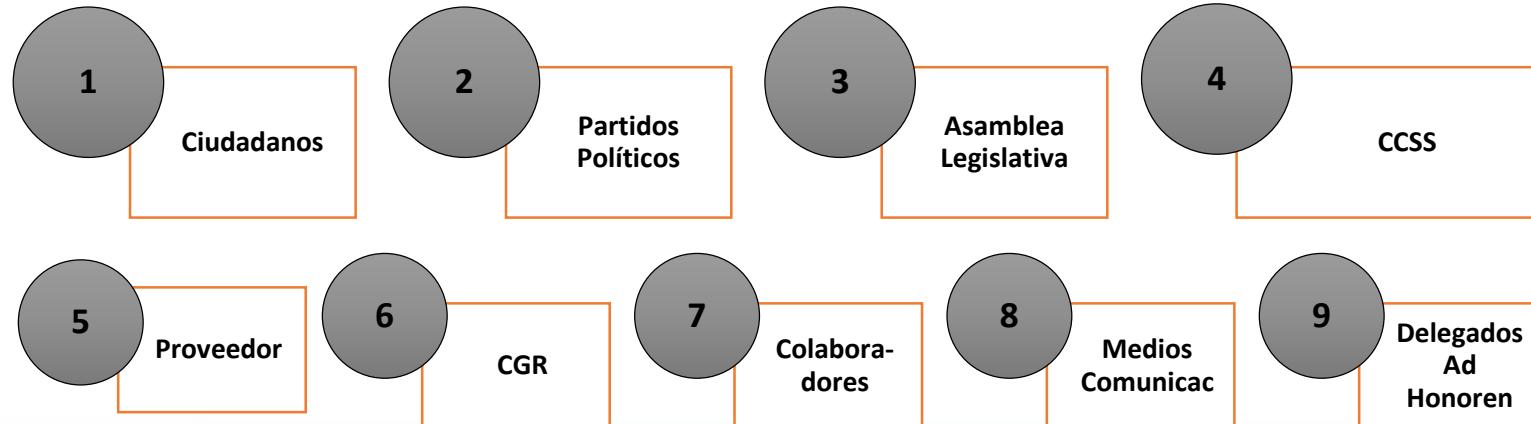
PARTES INTERSADAS

Qué son partes interesadas según ISO 9001: 2015?

Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Qué son partes interesadas para el TSE de Costa Rica?

Aquellos individuos o grupos que pueden verse afectados por las actividades, productos y/o servicios del Organismo Electoral: y/o cuyas acciones puedan afectar la capacidad de la organización para desarrollar con éxito su misión Institucional y alcanzar sus objetivos.



Definen
Requerimientos
Expectativas

Identificar al Cliente o Partes Interesadas

La identificación del cliente o partes Interesadas no es tan evidente como se piensa, es conveniente fomentar discusiones por parte del equipo de cada proceso para responder las preguntas:

¿Quién es el cliente o cuáles son las partes interesadas que se podrían afectar en el proceso de estudio?

¿Quién recibe la salida de su proceso?

Clientes

Partes Interesadas

Externos

Producto / Servicio

Internos

Producto / Servicio



Beneficios de implementar Sistemas de Gestión de Calidad

- ★ Mejora el desempeño
- ★ Trazabilidad, detecta y corrige errores en los procesos
- ★ Establecimiento de estándares
- ★ Registra las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas tomadas.
- ★ Optimiza tiempos en las actividades
- ★ Aumenta la confianza de los usuarios en los productos y servicios
- ★ Reconocimiento a escala internacional
- ★ Fomenta y desarrolla la autodisciplina
- ★ Proceso para la mejora continua
- ★ Facilidad de control político y ciudadano, por la transparencia en la función

Condiciones claves para implementar Nomas de Calidad

Compromiso y Liderazgo
de la Alta Dirección

Enfoque de
procesos

Definir el alcance

Conocimiento de la
norma



Disponibilidad de
recursos

Participación del
personal

Conformación de un
equipo de proyecto

Nombramiento adecuado
del Gestor Calidad

Entonces...

- ★ ... un mecanismo para el control y fiscalización en el derecho público, pueden ser las certificaciones de calidad de los procesos que brindan las instituciones públicas a las personas usuarias.





“La salud de las democracias, cualesquiera que sean su tipo y su grado, depende de un mísero detalle técnico: el procedimiento electoral”.

José Ortega y Gasset