

Normas de Calidad en el Sector Público

Andrea Céspedes González
Costa Rica

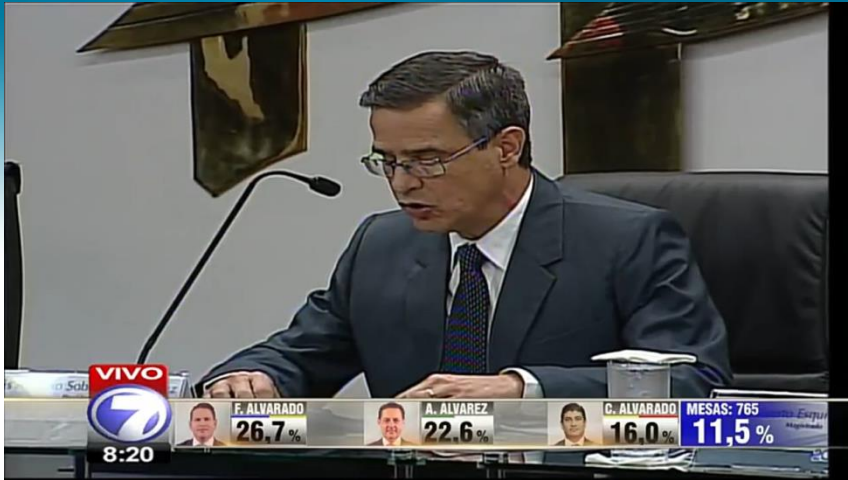
Porque cada día,
las personas exigimos más:



“SOLO MERECE CALIDAD
EL QUE EXIGE CALIDAD”

José Leñero G.





8:20p.m. Primer boletín de resultados,
ronda de Elecciones Presidenciales 2018
11:15p.m. Boletín con resultados del
86,6% de mesas escrutadas.



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

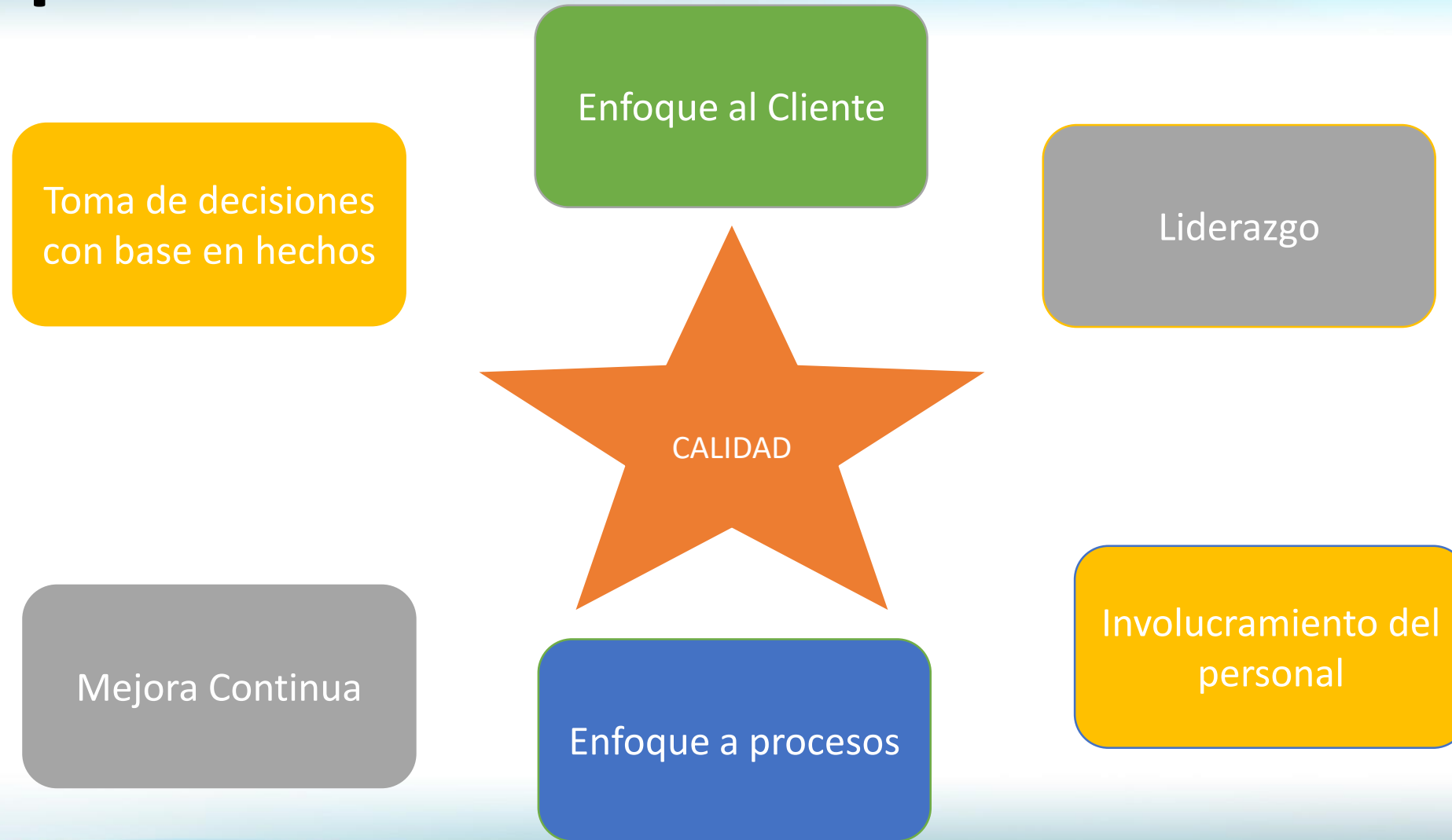
Para qué un Sistema de Gestión de la Calidad en el TSE o en el Sector Público de Costa Rica?

Cumplimiento del mandato legal, Ley n° 8292

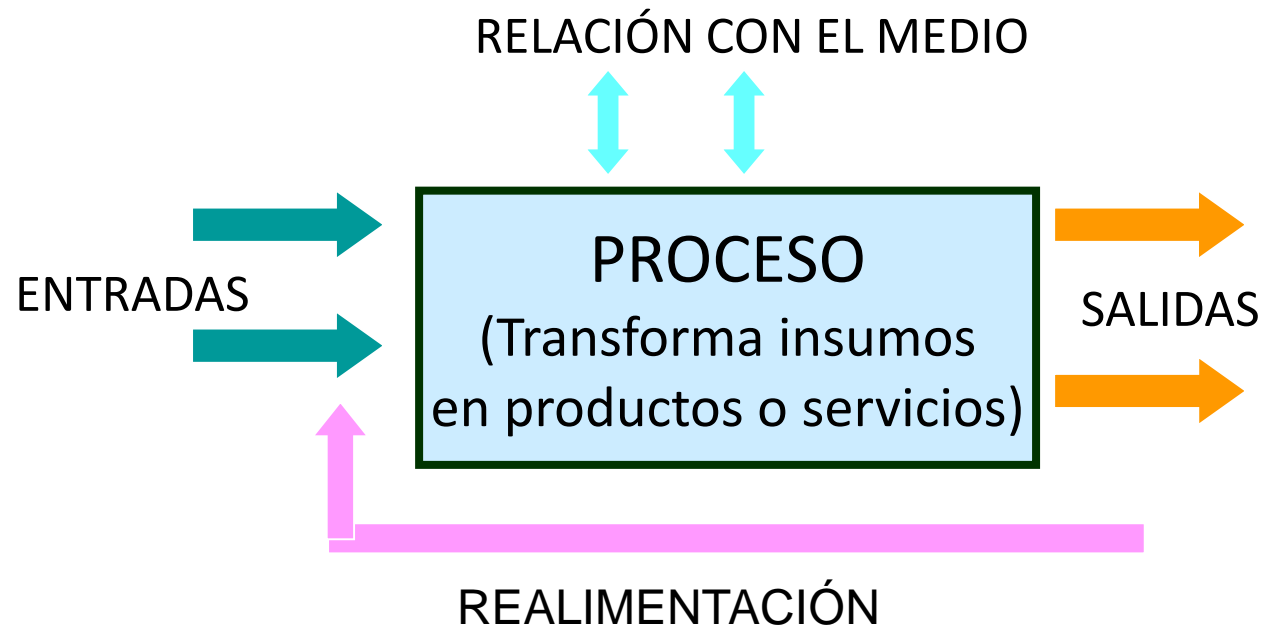
Enfoque a procesos

- ★ 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



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

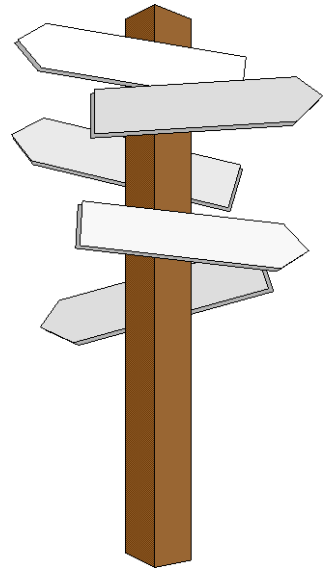
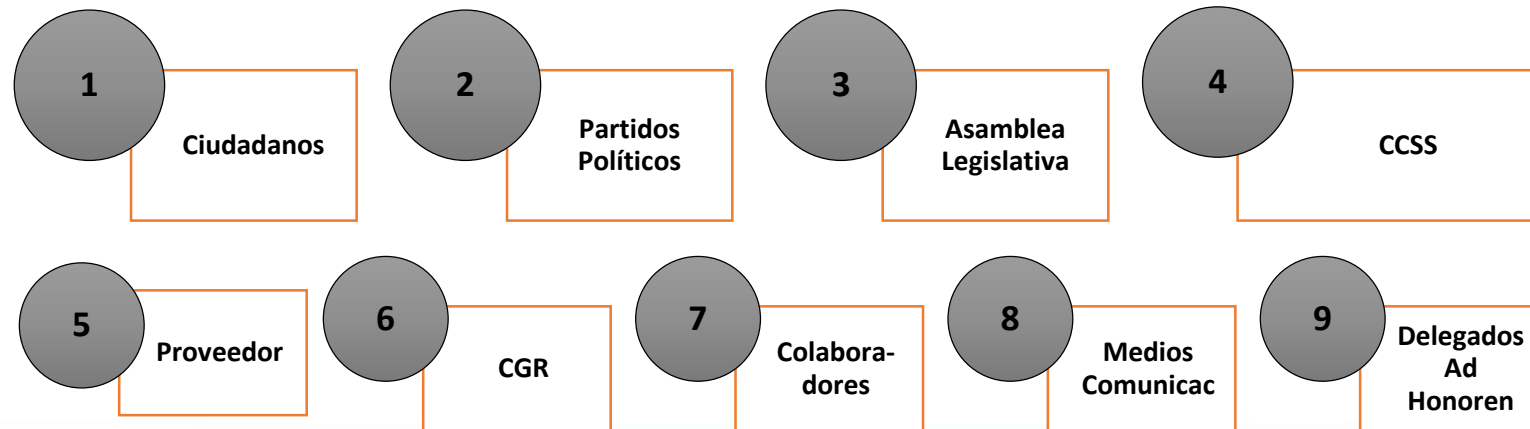
PARTES INTERSADAS

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?

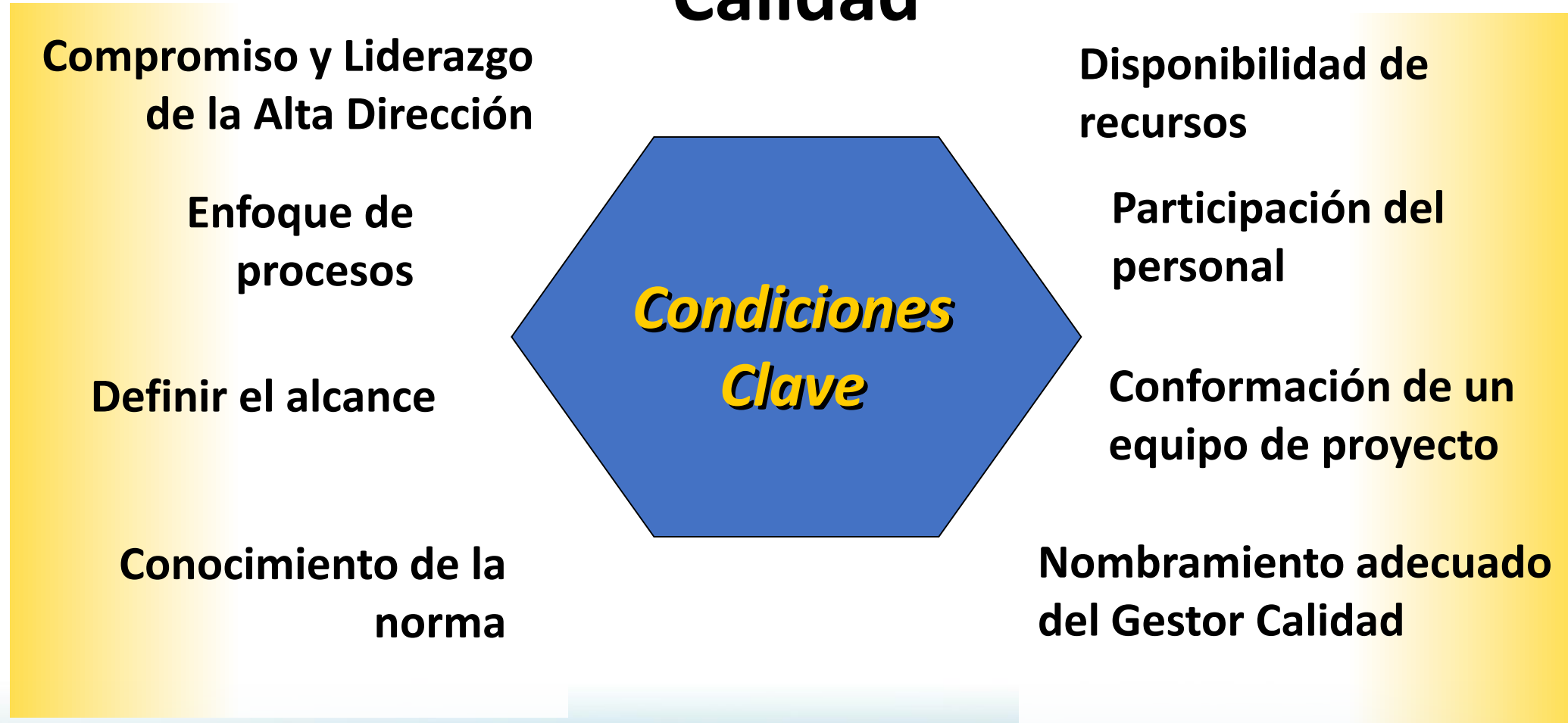
¿Quién recibe la salida de su proceso?



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 Normas de 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