



Congreso Internacional de Organismos Certificados en Normas Internacionales de Calidad

Ponencia:

Por: Lic. Nereyda González
Tribunal Electoral de Panamá

Ciudad de México, 19 de agosto de 2019

Antecedentes

- Justo en el año electoral previo a las elecciones generales del año 2009, nos propone la OEA la posibilidad de emprender el proyecto de certificarnos bajo las Normas de Calidad ISO 9001:2008, en ese momento la institución estaba inmersa en todo lo relacionado a la planeación y Coordinación del proyecto de Elecciones, atendiendo 25 comisiones cada una con un sin números de actividades y 15 direcciones regionales a nivel nacional, en donde se ejecutan las tareas inherentes a estos comicios, sin embargo la institucionalidad liderizada por los honorables magistrado no dudo en enfrentar esta responsabilidad y asumió este reto con la mística que caracteriza al Tribunal electoral de Panamá. Haciendo posible la certificación en el año 2009 después de la culminación de las elecciones.

Desafíos

Atender todo el proceso electoral con las implicaciones que conlleva su ejecución.

Establecimiento de formatos estandarizados

La resistencia al cambio por parte de los colaboradores

Documentar y mapear los procesos ya que no se contaba con una cultura de escribir lo que se hacía, todo era de forma mecánica

Identificación de los procesos

Estructurar indicadores de calidad que nos permitan medir el producto



Desafíos

Simplificar los procesos haciéndolos más efectivos y eficientes al usuario, el colaborador lo interpreto erróneamente, considerando que esto ponía en peligro su puesto de trabajo.

Los procesos de la institución y su estandarización en cuanto a la implementación se tenían que replicar a las 15 Direcciones Regionales a nivel nacional

Someternos al escrutinio público ya que debíamos ser evaluados por los usuarios, en cuanto a permitirles a ellos medir la calidad del servicio ofrecido.



Estos mismos desafío que indico hoy aquí y otros más, luego se trasformaron en nuestras mas grandes fortalezas, logramos alinear a la organización y entender que no era la cantidad de tramites si no la calidad de los mismos, para la satisfacción de los usuarios.

BENEFICIOS



E
X
T
E
R
N
O
S

Mejoramiento de
la imagen de la
organización

Nos empoderamos
de la confianza de
nuestros usuarios

Se redujo los tiempos de entregas de los
servicios solicitado, optimizando con ello la
satisfacción del usuario.

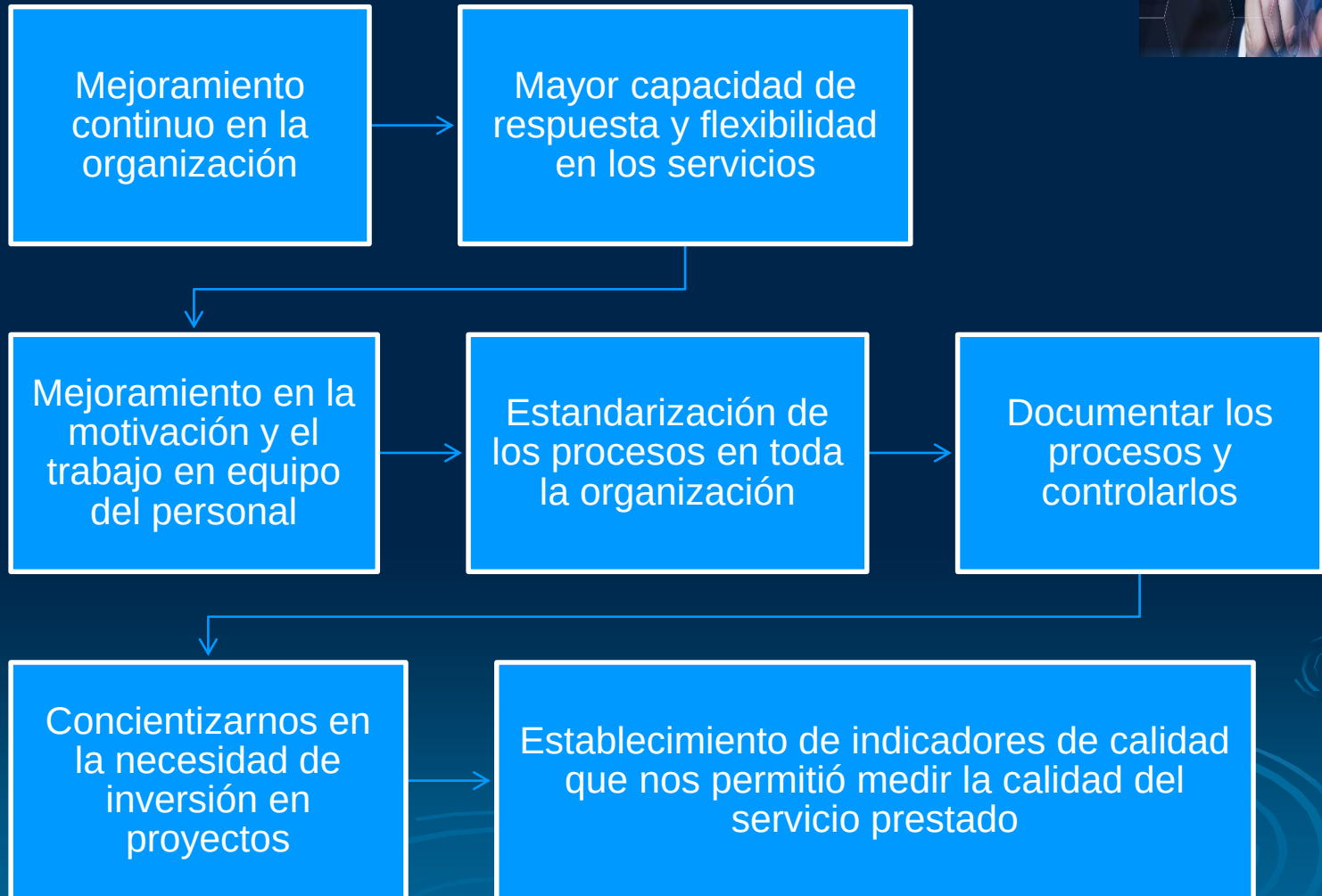
La calidad de los
servicios ofrecidos
aumentaron

Se les da a los usuarios la oportunidad que califiquen
el servicio que estamos ofreciendo y con ello
identificar las mejoras que demandaban los usuarios.

BENEFICIOS



I N T E R N O S



LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MODERNIZACIÓN, TRANSPARENCIA Y CONFIANZA DE LAS PARTES INTERESADAS”



Relación del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



1. ¿En qué medida la adopción de un sistema de gestión de calidad y el enfoque de procesos ha ayudado a los organismos públicos y privados a brindar mejores servicios y mejor atención a sus usuarios?

En nuestra experiencia institucional

La incorporación a la gestión pública del TE, a un sistema de gestión de calidad nos permitió que la organización asumiera una serie de principios que nos llevo a una nueva forma de pensar y de administrar , marcando enfáticamente un antes y un después, permitiéndonos la incorporación de nuevas pautas de desempeño, tales como:



- Administrar servicios bajo controles previamente establecidos y el que la organización enfrentara la responsabilidad de validar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos y garantizar la entrega del producto final libre de errores.

- La implementación de este SGC vino a revolucionar la forma de gerenciar y liderizar, toda vez que el impacto de su efecto nos ayudo a entender la importancia de ofrecer servicios eficientes y eficaces, reduciendo los tiempos de atención y optimizando los recursos asignados en inversión de nuevas herramientas y proyectos que nos permitieron modernizar y sistematizar los procesos y transformar los servicios con tramites expeditos para los usuarios.

- Los colaboradores fueron capaces de entender y de reconocer la importancia y el valor que tiene el usuario.
- concientizarse y comprender que cada rol que ellos desempeñan dentro de la organización y el desarrollo de estos, pueden afectar negativamente o positivamente la calidad del servicios que ofrecemos.



- El compromiso de la organización, en el establecimiento de mecanismos de seguimiento y control de los procesos.

- Parámetros de medición, que nos permitió, la verificación del cumplimiento en cuanto a la calidad conforme a la meta trazada. En donde la eficiencia y la eficacia se combinaron entre si, generando cambios, tanto en la estructura de la institución como en su relación con los usuarios.

- Las auditorias internas como herramienta dentro del SGC se convirtió en un factor importante ya que con ellas podíamos detectar las debilidades del proceso y mejorar.

Trabajo en Equipo



2. ¿Cómo aumentar la satisfacción de usuarios y partes interesadas y al mismo tiempo aumentar la eficiencia en el uso de los recursos?

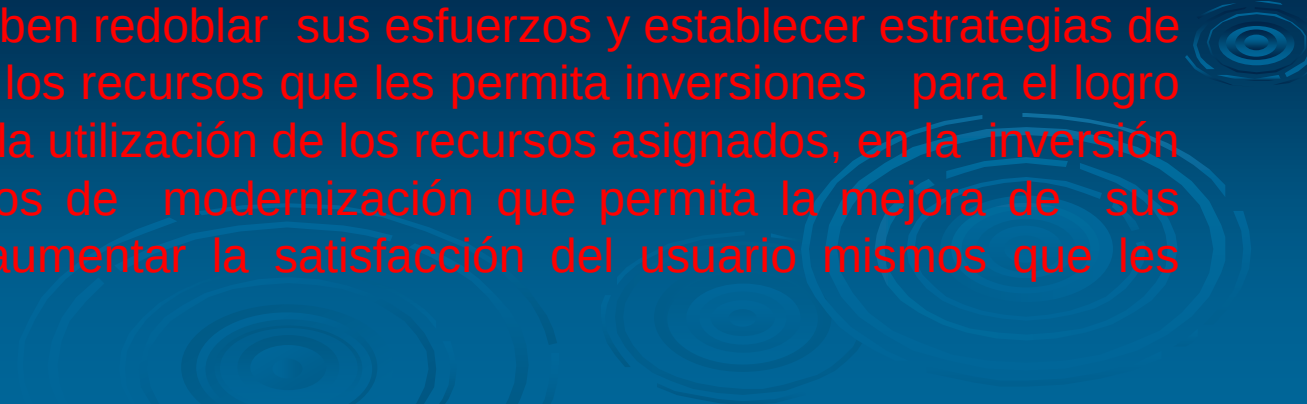
La razón de ser de nuestras organizaciones son los usuarios y las partes interesadas, por lo que es a ellos a quienes nos debemos, y las exigencias de estos en cuanto a la naturaleza del servicio deben ser atendidas, la eficiencia en el uso de los recursos a beneficios de estos, debe ser un compromiso de la organización y no escatimar esfuerzos para el logro de los mismos. Por lo que :



- 
- La organización debe identificar las necesidades de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que se está ofreciendo como parte de su compromiso y como política institucional.

- Debe establecer parámetros que les permita diagnosticar las limitaciones en sus organizaciones y que factores internos o externos les impide su capacidad de dar respuesta de forma inmediata y acorde con los requerimientos y demandas que exigen las partes interesadas.

Es justo allí donde deben redoblar sus esfuerzos y establecer estrategias de mejoras en el uso de los recursos que les permita inversiones para el logro de la optimizando en la utilización de los recursos asignados, en la inversión de nuevos proyectos de modernización que permita la mejora de sus procesos, para así aumentar la satisfacción del usuario mismos que les garanticen :



- Optimización del servicio y de esta manera aumentar la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas.

- Acortar los tiempos de atención al usuario con productos de calidad libre de errores y que el servicio llegue a todas las aéreas del país.

- Destinar recursos para la Inversión en insumos tecnológicos, infraestructuras acordes, que permitan al usuario empoderarse con satisfacción de servicio óptimos.

- El empoderamiento de la confianza del usuario.

Trabajo en Equipo



Todo esto va ligado a la madures del sistema y va a requerir un grado de compromiso y de responsabilidad por parte de la organización.

La realización y el establecimiento de diagnósticos reales en cuanto a identificación del problema, planificando de forma coherente la utilización de los recursos para nuevas inversiones que estratégicamente permitan con ellas, el garantizar servicios de calidad y expeditos en beneficios de los usuarios y de esta manera aumentar la satisfacción del cliente, que se sienta atendido y que sus quejas sean escuchadas y resueltas, nos permitirán, aumentar la satisfacción del usuarios y partes interesadas y al mismo tiempo incrementar con eficiencia el uso de los recursos en nuevas herramientas actualizadas que permitan estos objetivos.





Muchas Gracias