

La norma ISO 9001:200 y El Sistema de Gestión de la Calidad en el Jurado Nacional de Elecciones

1 Preámbulo.-

El creciente proceso de globalización e integración de las economías mundiales hacen imperativo que, si se desea ser competitivo y participar de las inversiones que dinamizan este crecimiento, las naciones, no sólo deben tener condiciones económicas estables, sino además, presentar situaciones político-sociales sólidas (que no debiliten el grado de inversión de un país). Esto es gobernabilidad. Y la base de la gobernabilidad es el ejercicio auténtico de la democracia. Estos dos pilares (gobernabilidad y democracia), constituyen la base política de una economía de libre mercado.

Es así, que el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) tiene como Misión y Visión, el desarrollo de sistemas y métodos de modernización institucional y transparencia que fortalezcan la confianza de la ciudadanía en la gobernabilidad y la democracia. Así, la implementación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad contribuye grandemente al logro de este propósito.

2 El Registro de Organizaciones Políticas.-

Para participar dentro de la vida democrática de la nación, las organizaciones políticas nacionales (partidos políticos) regionales, provinciales y distritales, deben estar formalmente constituidas e inscritas en el Registro de Organizaciones Políticas (ROP). Este es el primer paso para que la ciudadanía se organice y de origen a la vida democrática de nuestro país.

Es en este proceso clave para nuestra institución y para la ciudadanía organizada, que decidimos implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000. Pero este proceso no funciona sólo o aisladamente en el JNE; y por lo tanto se ha involucrando dentro del alcance del SGC a todos los procesos de soporte y los de dirección (recursos humanos, logística, sistemas, finanzas, normalización, planeamiento, etcétera)

3 ¿Cómo el SGC ISO 9001:2000 ayudo a mejorar la calidad del servicio del Registro de Organizaciones Políticas?

La implementación efectiva del SGC ISO 9001:2000 en el JNE ha contribuido en varios aspectos importantes, no sólo al proceso certificado sino a toda la institución. Y las principales contribuciones que esta adecuación ha logrado son:

3.1 Gestión por procesos: El enfoque de procesos que la norma postula, nos permitió gestionar el servicio como un proceso, donde identificamos y definimos todos los elementos intervinientes en él de manera que pudiéramos tener las condiciones controladas que la norma postula. Así, estipulamos los elementos de entrada, que requisitos deberían cumplir, que actividades de operación merecían documentarse, que recursos son los necesarios para el proceso, que controles nos aseguraría la conformidad de los productos resultantes con las características definidas para estos productos y cuales son los indicadores que me señalarían la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos definidos.

3.2 Incorporar los requisitos del cliente en el servicio: Además del cumplimiento de la ley, que norma la inscripción y custodia del registro de organizaciones políticas, incorporamos en el servicio, los requerimientos de las organizaciones políticas. Así, hicimos focus group y encuestas para saber que deseaban las organizaciones políticas (mas allá del cumplimiento estricto de la ley) de la inscripción y custodia del Registro de Organizaciones Políticas. Así, optimizamos los procesos en busca de reducir el tiempo de inscripción de una organización política (se hicieron mediciones de tiempo para establecer una medida patrón en la revisión de los planillones de firmas y así planificar los recursos necesarios en el acto único (según ley) para llevar a cabo esta actividad, satisfaciendo los requisitos del cliente de reducir el tiempo.

Implementamos también una sala para el uso de los personeros de las organizaciones políticas, con acceso a equipos multimedia (equipos de cómputo, audio, video, Internet, etc) para que puedan compilar su información y hacer consultas en tiempo real sobre el proceso de inscripción

Se identificó y formalizo el acceso preferencial que los personeros solicitaron en su relación con el JNE a través de un carné de identificación y una clave de acceso a la web institucional y al modulo del Registro.

3.3 Automatización de actividades clave del proceso: A través del análisis de los diagramas de actividades que se levantaron para establecer el mapa de procesos y el diagrama del proceso y subproceso, se definieron los puntos críticos donde se establecieron los controles, pero además, se automatizaron, vía módulos informáticos, actividades operativas importantes, de manera que se minimizaron los márgenes de error en la operatividad de la documentación e información. Asimismo, se implementaron registros como evidencia de actividades sustanciales que permitieron luego hacer seguimiento y medición del proceso en cuanto a la oportunidad (tiempos de atención, procesamiento de información y entrega de resultado) y la calidad del registro (verificación de cumplimiento de requisitos y encuestas de satisfacción del servicio brindado). Las primeras encuestas post aplicación efectiva del SGC revelan un crecimiento importante y significativo en la satisfacción de los usuarios del registro de organizaciones políticas.

3.4 Cero papeles y despliegue efectivo de la documentación en línea: Se definió que el despliegue de la documentación que el SGC genera debería ser efectivo; así, se decidió aprovechar la fortaleza de tener una dotación de equipos de cómputo 1 a 1(cada trabajador tiene acceso a un equipo de cómputo) y utilizar la Intranet institucional como canal de elaboración y despliegue de toda la documentación del SGC (procedimientos, instructivos, registros, diagramas, reglamentos, leyes, resoluciones, etc.). Este mismo medio es el soporte para la difusión efectiva de los elementos estratégicos que la norma pide: Política y Objetivos de la Calidad, Indicadores de Gestión, etc.

La norma plantea requisitos básicos para toda organización que desee que la gestión de sus procesos se realice con calidad. Y esta implementación insume esfuerzos; porque hacerlo supone dejar de lado la informalidad y el desorden por métodos de trabajo ordenados, sistemáticos y controlados. Un Sistema de Gestión de la Calidad es la calidad aplicada en forma constante y sistemática a la gestión de una organización.