

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2014-02-15

**Sistemas de gestión de la calidad —
Requisitos específicos para la
aplicación de la Norma ISO 9001:2008
a organizaciones electorales en todos
los niveles de gobierno**

*Quality management systems — Particular requirements for the
application of ISO 9001:2008 for electoral organizations at all levels
of government*

*Systèmes de management de la qualité — Exigences particulières
pour l'application de l'ISO 9001:2008 aux organismes électoraux à
tous les niveaux du gouvernement*

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ee83af1a-7169-4799-ba29-d6ef36ee7160/iso-ts-17582-2014>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO/TS 17582:2014 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TS 17582:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ee83af1a-7169-4799-ba29-d6ef36ee7160/iso-ts-17582-2014>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2014, Publicado en Suiza

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org

www.iso.org

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2014 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

| | |
|---|------------|
| Prólogo | v |
| Introducción | vii |
| 1 Objeto y campo de aplicación | 1 |
| 1.1 Generalidades..... | 1 |
| 1.2 Aplicación..... | 2 |
| 2 Referencias Normativas | 2 |
| 3 Términos y definiciones | 3 |
| 3.1 Términos relacionados con el sistema de gestión de calidad electoral..... | 3 |
| 3.2 Términos relacionados con la infraestructura y logística electoral..... | 4 |
| 3.3 Términos relacionados con la votación..... | 5 |
| 4 Sistema de gestión de calidad | 7 |
| 4.1 Requisitos generales..... | 7 |
| 4.2 Requisitos de la documentación..... | 8 |
| 4.2.1 Generalidades..... | 8 |
| 4.2.2 Manual de calidad..... | 8 |
| 4.2.3 Control de los documentos..... | 9 |
| 4.2.4 Control de los registros..... | 12 |
| 5 Responsabilidad de la dirección | 16 |
| 5.1 Compromiso de la dirección..... | 16 |
| 5.2 Enfoque al cliente..... | 16 |
| 5.3 Política de calidad..... | 16 |
| 5.4 Planificación..... | 17 |
| 5.4.1 Objetivos de la calidad..... | 17 |
| 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad..... | 17 |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación..... | 17 |
| 5.5.1 Responsabilidad y autoridad..... | 17 |
| 5.5.2 Representante de la dirección..... | 18 |
| 5.5.3 Comunicación interna..... | 18 |
| 5.6 Revisión por la dirección..... | 18 |
| 5.6.1 Generalidades..... | 18 |
| 5.6.2 Información de entrada para la revisión..... | 19 |
| 5.6.3 Resultados de la revisión..... | 19 |
| 6 Gestión de los recursos | 19 |
| 6.1 Provisión de recursos..... | 19 |
| 6.2 Recursos humanos..... | 20 |
| 6.2.1 Generalidades..... | 20 |
| 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia..... | 20 |
| 6.3 Infraestructura..... | 21 |
| 6.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y de registro de organizaciones políticas y candidatos..... | 21 |
| 6.3.2 Infraestructura para la logística electoral..... | 21 |
| 6.3.3 Infraestructura para la emisión del sufragio..... | 21 |
| 6.3.4 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados..... | 22 |
| 6.4 Ambiente de trabajo..... | 22 |
| 7 Realización del producto | 23 |
| 7.1 Planificación de la ejecución de los procesos electorales..... | 23 |
| 7.2 Procesos relacionados con el cliente..... | 23 |
| 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio..... | 23 |
| 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio..... | 24 |
| 7.2.3 Comunicación con el cliente..... | 24 |
| 7.3 Diseño y desarrollo..... | 25 |
| 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo..... | 25 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 7.3.2 | Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | 25 |
| 7.3.3 | Resultados del diseño y desarrollo | 26 |
| 7.3.4 | Revisión del diseño y desarrollo | 26 |
| 7.3.5 | Verificación del diseño y desarrollo | 26 |
| 7.3.6 | Validación del diseño y desarrollo | 27 |
| 7.3.7 | Control de los cambios del diseño y desarrollo | 27 |
| 7.4 | Compras | 27 |
| 7.4.1 | Proceso de compras | 27 |
| 7.4.2 | Información de las compras | 28 |
| 7.4.3 | Verificación de los productos o servicios comprados | 28 |
| 7.5 | Producción y prestación del servicio | 28 |
| 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio | 28 |
| 7.5.2 | Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio | 29 |
| 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | 29 |
| 7.5.4 | Propiedad del cliente | 30 |
| 7.5.5 | Preservación del producto | 30 |
| 7.6 | Control de los equipos de seguimiento y de medición | 31 |
| 8 | Medición, análisis y mejora | 32 |
| 8.1 | Generalidades | 32 |
| 8.2 | Seguimiento y medición | 32 |
| 8.2.1 | Satisfacción del cliente | 32 |
| 8.2.2 | Auditoría interna | 33 |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos | 33 |
| 8.2.4 | Seguimiento y medición del servicio electoral | 34 |
| 8.3 | Control del producto no conforme | 34 |
| 8.4 | Análisis de datos | 35 |
| 8.5 | Mejora | 35 |
| 8.5.1 | Mejora continua | 35 |
| 8.5.2 | Acción correctiva | 36 |
| 8.5.3 | Acción preventiva | 36 |
| Anexo A (informativo) Diagrama de Conceptos | | 37 |
| Anexo B (informativo) Procesos Electorales | | 41 |
| Bibliografía | | 45 |

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

En la parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar esta norma y para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Esta norma se redactó de acuerdo a las reglas editoriales de la parte 2 de las Directivas ISO/IEC. www.iso.org/directives.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de esta norma se indican en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas. www.iso.org/patents.

Cualquier nombre comercial utilizado en esta norma es información a la atención de los usuarios y no constituyen una recomendación.

Para obtener una explicación sobre el significado de los términos específicos de ISO y expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como información de la adhesión de ISO a los principios de la OMC (Organización Mundial del Comercio) respecto a los obstáculos técnicos al comercio (TBT), véase la siguiente dirección: http://www.iso.org/iso/home/standards_development/resources-for-technical-work/foreword.htm.

El comité responsable de esta Norma es el ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*.

ISO/TS 17582:2014 (traducción oficial)

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos de América, México, Perú y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e INLAC (Instituto Latinoamericano de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176, viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/TS 17582:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ee83af1a-7169-4799-ba29-d6ef36ee7160/iso-ts-17582-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ee83af1a-7169-4799-ba29-d6ef36ee7160/iso-ts-17582-2014>

Introducción

0.1 Generalidades

La característica fundamental y distintiva de los sistemas políticos democráticos es celebrar elecciones periódicas, libres y transparentes por medio del voto secreto. Como tal, la sostenibilidad de un sistema político democrático se apoya en servicios electorales efectivamente definidos, implantados y controlados. El objetivo final es elegir a aquellos que ocuparán cargos públicos y decidir en las propuestas de votación que afecten al pueblo.

La emisión del voto es una expresión del derecho político fundamental de participar en asuntos públicos, garantizado por los instrumentos de derechos humanos tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos. Este proceso se basa en el principio de “una persona - un voto”, sin distinción de raza, género, religión y estatus social. Para el proceso electoral es esencial el registro y la identificación de los votantes habilitados y el registro de organizaciones políticas y candidatos.

Cada sistema electoral tiene su propio conjunto de regulaciones, que varían entre los países dependiendo de la cultura y tradición de cada uno, e incluso entre estados de un mismo país donde existen sistemas federales. El proceso electoral se compone de una serie de procesos interrelacionados, conducidos por los organismos electorales, las organizaciones políticas y la ciudadanía. Estos elementos esenciales incluyen determinar quién es un elector habilitado, el registro de organizaciones políticas y candidatos, la logística electoral, la emisión del voto, el recuento y registro de los votos, la declaración de resultados, la educación electoral, la fiscalización de la financiación de las campañas electorales y la resolución de conflictos electorales.

Los organismos electorales son instituciones que tienen la responsabilidad de la administración de los procesos electorales, lo que incluye la preparación, la organización, la gestión, la supervisión y la promoción de la elección, la emisión del voto y el recuento de las papeletas de votación, resolver conflictos electorales y la declaración oficial de los resultados de la elección.

La implementación íntegra y transparente de cada proceso constituye la base para que el organismo electoral obtenga legitimidad.

En esta Especificación Técnica, el texto reproducido de la Norma ISO 9001:2008 se localiza en recuadros, para distinguirlos de las directrices específicas del sector proporcionadas en cada capítulo.

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de calidad — Requisitos

Introducción

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

Las obligaciones bajo el marco legal aplicable determinado por las leyes internacionales, las constituciones nacionales y la ley nacional, influyen en el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad de un organismo electoral.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad electoral especificados en esta Especificación Técnica se complementan con los requisitos del servicio electoral suministrados por el marco legal aplicable y el organismo electoral.

0.2 Enfoque basado en procesos

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

Introducción

0.2 Enfoque basado en procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la [Figura 1](#) ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la [Figura 1](#) cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

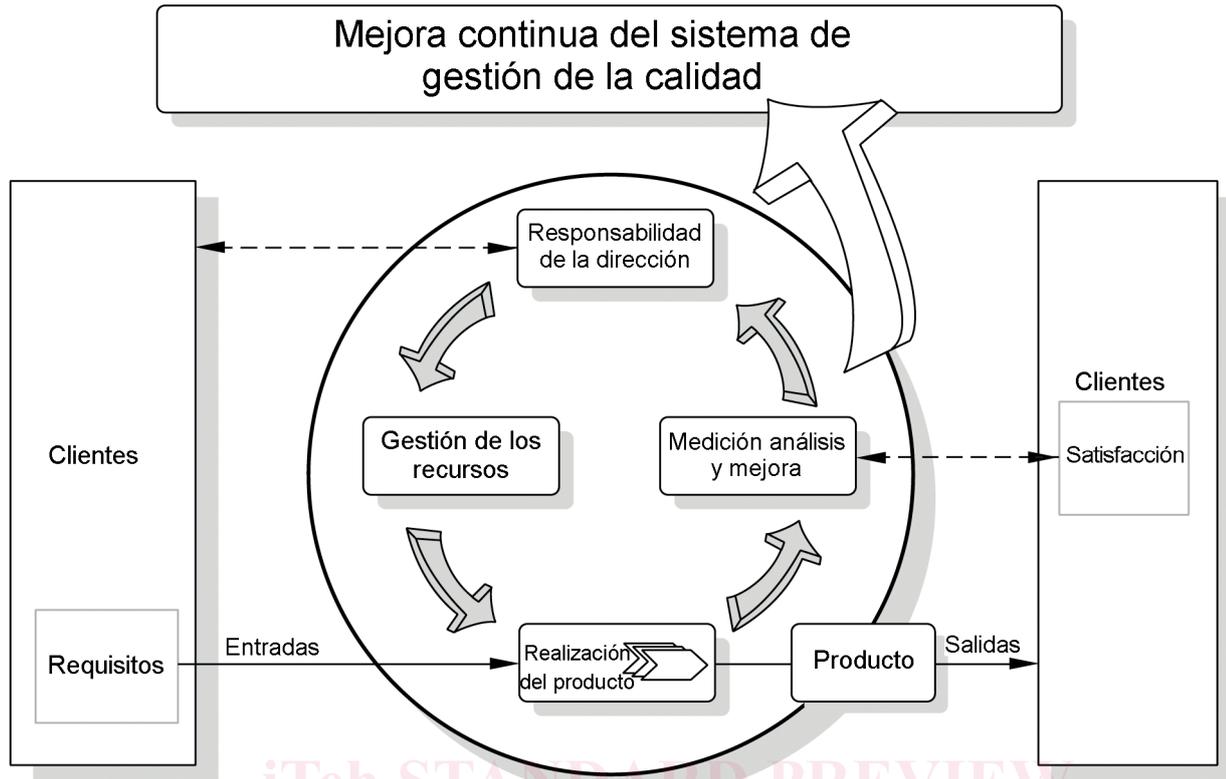
NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Leyenda
 ———▶ Actividades que aportan valor
 - - - ▶ Flujo de información

Figura 1 — Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Solamente se pueden dar elecciones cuando los ciudadanos ejercen su derecho al voto. Una condición para el establecimiento del proceso electoral es el registro del votante. La identificación del cumplimiento de requisitos y el registro de los votantes habilitados son esenciales para el proceso electoral.

Al registrarse para participar en las elecciones, las organizaciones políticas y los candidatos formalizan legalmente su participación en el proceso electoral. Esto puede dar el derecho a recibir financiación pública para su campaña, en conformidad con el marco legal aplicable, así como el establecimiento de criterios claros y sin ambigüedad para determinar quién es elegible para votar.

Los organismos electorales tienen que planificar la logística para el día de las elecciones con mucha antelación al evento electoral. Los factores clave en la logística son la distribución eficiente de los materiales electorales, el establecimiento de los centros de votación y el abastecimiento del equipo de votación.

La emisión del voto y el recuento de votos van de la mano. El recuento de votos es una tarea de primordial importancia, ya que los resultados del proceso reflejan la voluntad del electorado. Cuando se realiza de manera transparente y precisa aumenta la confianza en las elecciones y la aceptación de los resultados finales.

Es esencial que los votantes sean conscientes de las diferentes etapas del proceso electoral. La educación electoral es un proceso continuo que abarca el proceso electoral completo. Se establecen procesos para asegurar que los votantes tengan a su disposición, previo a la elección, la información referente a los candidatos, las propuestas de votación y la ubicación de los centros de votación.

La declaración de los resultados es la conclusión legalmente vinculante del proceso por medio del cual el organismo electoral proclama los resultados de la elección. Adicionalmente, las quejas y las apelaciones electorales deberían tener una resolución justa y pronta y comunicarse.

La implementación completa y transparente de cada proceso constituye la base para que el organismo electoral logre legitimidad. Colectivamente, estos procesos constituyen un evento electoral, y ocurren en tres etapas: antes, durante y después de la elección.

0.3 Relación con la ISO 9004

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

Introducción

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

NOTA Desde la publicación de la Norma ISO 9001:2008 y a la fecha de publicación de esta Especificación Técnica, la revisión de la Norma ISO 9004 se ha completado y la Norma ISO 9004:2009 y se ha publicado.

No existe orientación sectorial específica.

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

Introducción

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

El [Anexo A](#) muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

No existe orientación sectorial específica.

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos específicos para la aplicación de la Norma ISO 9001:2008 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA 1 En esta Norma Internacional, el término “producto” se aplica únicamente a

a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él,

b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

Esta Especificación Técnica especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad donde una organización electoral:

a) necesita demostrar su capacidad para gestionar elecciones mediante votación secreta, los cuales proporcionan resultados confiables, transparentes, libres y justos, que cumplen con los requisitos electorales;

b) busca aumentar la confianza de ciudadanos, candidatos, organizaciones políticas y otras partes electorales interesadas, por medio de la implementación eficaz del sistema de calidad electoral, incluyendo procesos para la mejora continua, dentro del marco legal establecido.

NOTA 1 Los organismos electorales pueden constituirse de manera tal que reflejen los requisitos legales locales.

NOTA 2 En esta Especificación Técnica el término “producto” aplica solamente al servicio electoral brindado por el organismo electoral.

1.2 Aplicación

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

1 Objeto y campo de aplicación

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el [Capítulo 7](#) y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Esta Especificación Técnica aplica al período electoral, incluidas las actividades o procesos previos y posteriores a las elecciones.

Esta Especificación Técnica aplica a todos los organismos electorales involucrados en cualquier aspecto del proceso electoral, sean organizaciones permanentes o temporales que se establecen para apoyar un período electoral en particular.

Esta Especificación Técnica aplica a las elecciones en todos los niveles del gobierno, sea a nivel local, regional o nacional. Cuando se realicen exclusiones fuera del [capítulo 7](#), no se podrá alegar conformidad con esta Especificación Técnica, a menos que dichas exclusiones resuelvan conflictos con la aplicación del marco legal y no contravengan la Declaración Universal de Derechos Humanos o el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Los requisitos de esta Especificación Técnica, sujetos al alcance del sistema de gestión de la calidad antes mencionado (véase [4.2.2](#)), aplican a la implementación de los siguientes procesos electorales por parte del organismo electoral, según lo especificado en el [Anexo B](#):

- a) registro de votantes;
- b) registro de organizaciones políticas y candidatos;
- c) logística electoral;
- d) emisión del voto;
- e) recuento de votos y declaración de resultados;
- f) educación electoral;
- g) fiscalización del financiamiento de campañas electorales;
- h) resolución de conflictos electorales.

2 Referencias Normativas

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

2 Referencias normativas

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

No existe orientación sectorial específica.

3 Términos y definiciones

ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término “producto”, éste puede significar también “servicio”.

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

3.1 Términos relacionados con el sistema de gestión de calidad electoral

3.1.1

organismo electoral

institución pública que posee responsabilidad administrativa y legal para la preparación y realización de *elecciones* (3.2.7) de acuerdo con el marco legal del país

Nota 1 a la entrada: La responsabilidad incluye todos los aspectos relativos a realizar una *elección* (3.2.7) e incluye actividades relacionadas como referendos, iniciativas ciudadanas o revocatoria del mandato y votaciones.

3.1.2

proceso electoral externalizado

proceso que es necesario para el *sistema de gestión de la calidad electoral* (3.1.6) del *organismo electoral* (3.1.1) y que éste decide que una contraparte externa realice

3.1.3

propuesta de votación (referendo)

una propuesta legislativa o una cuestión política que se presenta para que el *electorado* (3.2.8) vote

Nota 1 a la entrada: Hay varios tipos de propuestas de votación, las cuales difieren dependiendo de quién proponga la propuesta de votación, sea un ciudadano o el poder legislativo, y quiénes conformarán el electorado para la propuesta de votación.

Nota 2 a la entrada: Las propuestas relacionadas con la elección de *candidatos* (3.2.1) para cargos públicos generalmente no se consideran propuestas de votación.

3.1.4

plan de desarrollo del servicio electoral

especificación de los requisitos de forma documentada que un *organismo electoral* (3.1.1) debe cumplir en la prestación del *servicio electoral* (3.1.5)

3.1.5

servicio electoral

prácticas y procesos legales y administrativos que el *organismo electoral* (3.1.1) lleva a cabo

Nota 1 a la entrada: El servicio electoral obligatoriamente debe cumplir con las responsabilidades del organismo electoral con el electorado y con otros *clientes electorales* (3.1.11) en cumplimiento del marco legal.

3.1.6

sistema de gestión de la calidad electoral

sistema de gestión de la calidad para *organismos electorales* (3.1.1)

3.1.7

manual de gestión electoral

documento que especifica el *sistema de gestión de la calidad electoral* (3.1.6) para un *organismo electoral* (3.1.1)