

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2019-04

**Sistemas de gestión de la calidad —
Requisitos específicos para la
aplicación de la Norma ISO 9001:2015
a organizaciones electorales en todos
los niveles de gobierno**

*Quality management systems — Particular requirements for the
application of ISO 9001:2015 for electoral organizations at all levels
of government*

*Systèmes de management de la qualité — Exigences particulières
pour l'application de l'ISO 9001:2015 aux organismes électoraux à
tous les niveaux du gouvernement*

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dd3cd88b-cfe1-4a69-ab91-f8c47eb1acef/iso-ts-54001-2019>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF)*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO/TS 54001:2019 (traducción oficial)

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/TS 54001:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dd3cd88b-cfe1-4a69-ab91-f8c47eb1acef/iso-ts-54001-2019>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2019

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, 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
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Phone: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
Email: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publicada en Suiza

Versión española publicada en 2019

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2019 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	v
Introducción	vii
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	2
3 Términos y definiciones	2
3.1 Términos relacionados con el sistema de gestión de la calidad electoral	2
3.2 Términos relacionados con infraestructura electoral y logística	3
3.3 Términos relacionados con la votación	5
4 Contexto de la organización	6
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	6
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	7
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	8
5 Liderazgo	9
5.1 Liderazgo y compromiso	9
5.1.1 Generalidades	9
5.1.2 Enfoque al cliente	10
5.2 Política	10
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad	10
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	10
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
6 Planificación	11
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	11
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	12
6.3 Planificación de los cambios	13
7 Apoyo	13
7.1 Recursos	13
7.1.1 Generalidades	13
7.1.2 Personas	13
7.1.3 Infraestructura	14
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	15
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	16
7.1.6 Conocimientos de la organización	17
7.2 Competencia	17
7.2.1 Generalidades	17
7.2.2 Generalidades para el organismo electoral	17
7.2.3 Educación y formación de los trabajadores electorales	18
7.3 Toma de conciencia	18
7.4 Comunicación	18
7.5 Información documentada	19
7.5.1 Generalidades	19
7.5.2 Creación y actualización	19
7.5.3 Control de la información documentada	20
7.5.4 Requisitos mínimos de la documentación	20
7.5.5 Control de registros	22
7.5.6 Requisitos mínimos de registros	23
8 Operación	26
8.1 Planificación y control operacional	26
8.2 Requisitos para los productos y servicios	27
8.2.1 Comunicación con el cliente	27
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	27

8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	28
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	28
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	29
8.3.1	Generalidades.....	29
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo.....	29
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo.....	30
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo.....	31
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo.....	32
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo.....	32
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	33
8.4.1	Generalidades.....	33
8.4.2	Tipo y alcance del control.....	33
8.4.3	Información para los proveedores externos.....	34
8.5	Producción y provisión del servicio.....	34
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	34
8.5.2	Identificación y trazabilidad.....	35
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	36
8.5.4	Preservación.....	36
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	36
8.5.6	Control de los cambios.....	37
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	37
8.7	Control de las salidas no conformes.....	37
9	Evaluación del desempeño.....	39
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	39
9.1.1	Generalidades.....	39
9.1.2	Satisfacción del cliente.....	39
9.1.3	Análisis y evaluación.....	40
9.2	Auditoría interna.....	40
9.3	Revisión por la dirección.....	41
9.3.1	Generalidades.....	41
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección.....	41
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.....	42
10	Mejora.....	42
10.1	Generalidades.....	42
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	43
10.3	Mejora continua.....	43
	Annexe A (Informativo) Diagramas conceptuales.....	44
	Annexe B (Informativo) Procesos electorales.....	48
	Bibliografía.....	52

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente 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, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase 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 alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*.

Esta primera edición anula y sustituye a ISO/TS 17582:2014, que ha sido revisada técnicamente. Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- se ha creado una nueva estructura basada en los diez capítulos de ISO 9001:2015.
- se ha colocado el contenido electoral específico detrás de los capítulos de la nueva estructura.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido 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, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, Honduras, México, Panamá, 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/STTF, 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 54001:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dd3cd88b-cfe1-4a69-ab91-f8c47eb1acef/iso-ts-54001-2019>

Introducción

0.1 Generalidades

La realización de elecciones periódicas, libres y justas a través del voto secreto es la característica fundamental distintiva de un sistema político democrático. Como tal, la sostenibilidad del sistema político democrático depende de servicios electorales efectivamente definidos, implementados y controlados. El objetivo final es elegir a los que ocuparán cargos públicos y decidir sobre las propuestas de votación que afecten a la población.

La emisión del voto es una expresión del derecho político fundamental a participar en los asuntos públicos garantizados por los instrumentos de derechos humanos, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos.^[2] Este proceso se basa en el principio de una persona, un voto, sin restricciones basadas en la raza, el género, la religión y el nivel social. La inscripción y la identificación de los votantes elegibles y la inscripción de las organizaciones políticas y los candidatos son esenciales para el proceso electoral.

Cada sistema electoral tiene su propio conjunto de regulaciones, que varían de un país a otro según su cultura y tradiciones individuales, e incluso dentro de los estados donde existen sistemas federales. El proceso electoral está compuesto por una serie de procesos interrelacionados, conducidos por los organismos electorales, las organizaciones políticas y la ciudadanía. Estos elementos esenciales incluyen determinar quién es elegible para votar, la inscripción de organizaciones políticas y candidatos, la logística electoral, la selección, el conteo y el registro exacto de votos, la declaración de resultados, la educación electoral, la fiscalización del financiamiento de la campaña y la resolución de conflictos electorales.

Los organismos electorales son instituciones que tienen la responsabilidad de la administración del proceso electoral, incluida la preparación, organización, gestión, seguimiento y promoción de la elección, la emisión de los votos y el recuento de los votos, la resolución de conflictos electorales o la declaración oficial de los resultados electorales.

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

En este documento, el texto de la norma ISO 9001:2015 se presenta en recuadros, para distinguirlo de la orientación específica del sector que se da para cada capítulo.

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad* — *Requisitos*

Introducción

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente los productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas.

No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad;
- alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta Norma Internacional;
- utilización de la terminología específica de esta Norma Internacional dentro de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan (véase el Capítulo A.4).

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

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 este documento se complementan con los requisitos del servicio electoral suministrados por el marco legal aplicable y el organismo electoral.

0.2 Principios de la gestión de la calidad

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*

0.2 Principios de la gestión de la calidad

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- enfoque al cliente;
- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.

No existe orientación sectorial específica.

0.3 Enfoque a procesos

0.3.1 Generalidades

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*

0.3 Enfoque a procesos

0.3.1 Generalidades

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el [apartado 4.4](#) se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (véase 0.3.2) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos (véase 0.3.3) dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- el logro del desempeño eficaz del proceso;
- la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

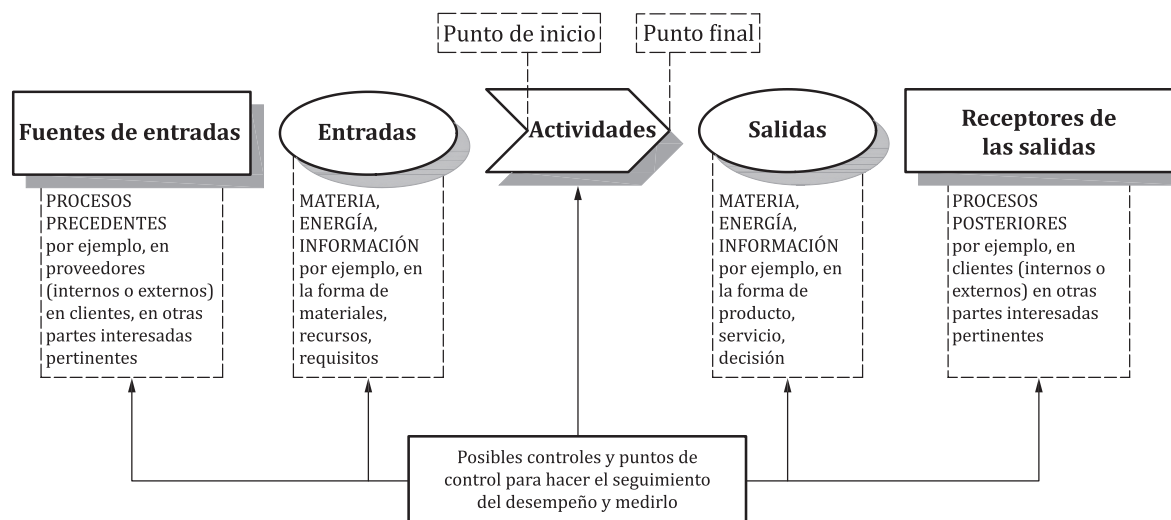


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

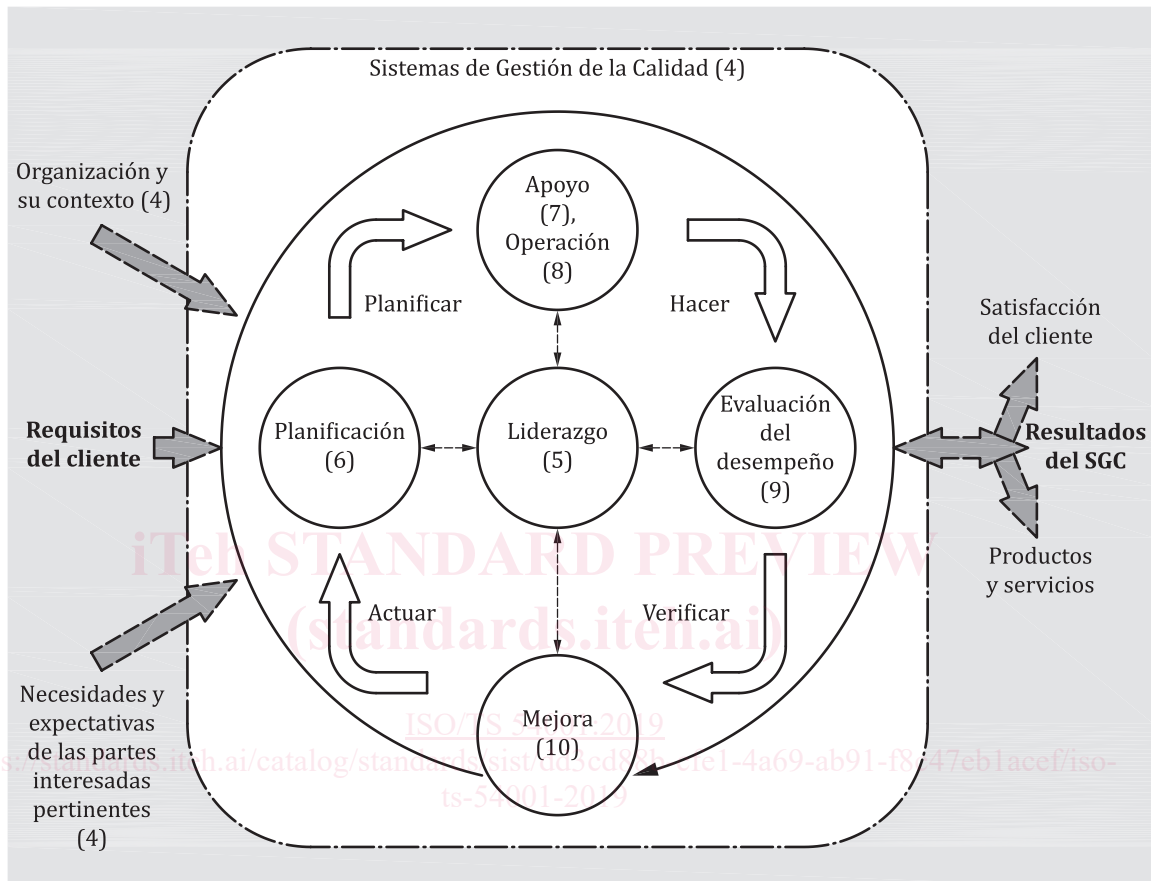
No existe orientación sectorial específica.

0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*

0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La Figura 2 ilustra cómo los [Capítulos 4](#) a [10](#) pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



NOTA Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

Figura 2 — Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Solamente se pueden dar elecciones cuando los ciudadanos ejercen su derecho al voto. Una condición para el establecimiento del proceso electoral es la inscripción del votante. La identificación del cumplimiento de requisitos y la inscripción 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. Además, debería haber una resolución y comunicación justa y oportuna de las quejas y apelaciones electorales.

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.

0.3.3 Pensamiento basado en riesgos

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad* — *Requisitos*

0.3.3 Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos (véase el Capítulo A.4) es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

No existe orientación sectorial específica.

0.4 Relación con otras normas de sistemas de gestión

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*

0.4 Relación con otras normas de sistemas de gestión

Esta Norma Internacional aplica el marco de referencia desarrollado por ISO para mejorar el alineamiento entre sus Normas Internacionales para sistemas de gestión (véase el Capítulo A.1).

Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión.

Esta Norma Internacional se relaciona con la Norma ISO 9000 y la Norma ISO 9004 como sigue:

- ISO 9000 *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario* proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional;
- ISO 9004 *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad* proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.

El [Anexo B](#) proporciona detalles de otras Normas Internacionales sobre gestión de la calidad y sistemas de gestión de la calidad que han sido desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos para la gestión ambiental, la gestión de la salud y seguridad ocupacional o la gestión financiera.

Para varios sectores se han desarrollado normas del sistema de gestión de la calidad específicas del sector, basadas en los requisitos de esta Norma Internacional. Algunas de estas normas especifican requisitos adicionales del sistema de gestión de la calidad, mientras que otras se limitan a proporcionar orientación para la aplicación de esta Norma Internacional dentro del sector particular.

En la página web de acceso abierto del Comité Técnico ISO/TC 176/SC 2 en: www.iso.org/tc176/sc02/public, puede encontrarse una matriz que muestra la correlación entre los capítulos de esta Norma Internacional y la edición anterior (ISO 9001:2008).

NOTA 1 Desde la publicación de ISO 9001:2015, y en el momento de la publicación de este documento, la revisión de ISO 9004 se ha completado y se ha publicado ISO 9004:2018.

NOTA 2 ISO 9001:2015, los Anexos A y B, mencionados anteriormente, no están incluidos en este documento.

No existe orientación sectorial específica.

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos específicos para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 a organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno

1 Objeto y campo de aplicación

ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*

1 Objeto y campo de aplicación

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 y servicios 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 del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

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

NOTA 1 En esta Norma Internacional, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.

NOTA 2 El concepto que en la versión en inglés se expresa como “statutory and regulatory requirements” en esta versión en español se ha traducido como requisitos legales y reglamentarios.

Este documento especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad donde una organización electoral:

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

NOTA 3 Los organismos electorales pueden constituirse de manera tal que reflejen los requisitos legales locales.

NOTA 4 En este documento el término “producto” aplica solamente al servicio electoral brindado por el organismo electoral.

Este documento es aplicable al período de elección, incluidas las actividades o procesos previos y posteriores a las elecciones.

Este documento es aplicable a todos los organismos electorales involucrados en cualquier aspecto del proceso electoral, ya sean organizaciones permanentes u organizaciones temporales establecidas en apoyo de un período electoral en particular.