

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*

ISO/TS 54001:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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 Standards**  
**(<https://standards.iteh.ai>)**  
**Document Preview**

[ISO/TS 54001:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dd3cd88b-cfe1-4a69-ab91-f8c47eb1acef/iso-ts-54001-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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](mailto:copyright@iso.org)  
Website: [www.iso.org](http://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

|                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Prólogo</b>                                                              | <b>v</b>   |
| <b>Introducción</b>                                                         | <b>vii</b> |
| <b>1 Objeto y campo de aplicación</b>                                       | <b>1</b>   |
| <b>2 Referencias normativas</b>                                             | <b>2</b>   |
| <b>3 Términos y definiciones</b>                                            | <b>2</b>   |
| 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          |
| <b>4 Contexto de la organización</b>                                        | <b>6</b>   |
| 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          |
| <b>5 Liderazgo</b>                                                          | <b>9</b>   |
| 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         |
| <b>6 Planificación</b>                                                      | <b>11</b>  |
| 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         |
| <b>7 Apoyo</b>                                                              | <b>13</b>  |
| 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         |
| <b>8 Operación</b>                                                          | <b>26</b>  |
| 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     | <b>Evaluación del desempeño.....</b>                                           | <b>39</b> |
| 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    | <b>Mejora.....</b>                                                             | <b>42</b> |
| 10.1  | Generalidades.....                                                             | 42        |
| 10.2  | No conformidad y acción correctiva.....                                        | 43        |
| 10.3  | Mejora continua.....                                                           | 43        |
|       | <b>Annexe A (Informativo) Diagramas conceptuales.....</b>                      | <b>44</b> |
|       | <b>Annexe B (Informativo) Procesos electorales.....</b>                        | <b>48</b> |
|       | <b>Bibliografía.....</b>                                                       | <b>52</b> |

## 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](http://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](http://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](http://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](http://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 Standards (<https://standards.itih.ai>) Document Preview**

[ISO/TS 54001:2019](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/dd3cd88b-cfe1-4a69-ab91-f8c47eb1acef/iso-ts-54001-2019)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/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.<sup>[2]</sup> 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.

[ISO/TS 54001:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/dd3cd88b-cfe1-4a69-ab91-f8c47eb1acef/iso-ts-54001-2019)

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