



Ius Comitiālis
ISSN: 2594-1356
iuscomitalis@uaemex.mx
Universidad Autónoma del Estado de México
México

Quezada Malta, Amado
Norma ISO Electoral: una oportunidad de efectividad
administrativa para las autoridades electorales en México
Ius Comitiālis, vol. 7, núm. 13, 2024, enero-junio, pp. 90-109
Universidad Autónoma del Estado de México
México

- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en portal.amelica.org



Norma ISO Electoral: una oportunidad de efectividad administrativa para las autoridades electorales en México

ISO Electoral Standard: an opportunity for administrative effectiveness for electoral authorities in Mexico

Amado Quezada Malta

 <https://orcid.org/0009-0003-3312-4739>

Instituto Electoral del Estado de México,
México.

amado.quezada@ieem.org.mx

Resumen: Se revisan las bondades de la norma ISO/TS 54001:2019 como una oportunidad de efectividad administrativa para las autoridades electorales en México. Lo anterior a través de la enumeración de sus principios y sistematización organizacional para proponer la certificación de los organismos electorales mexicanos como una estrategia de legitimación en su misión. La metodología utilizada es la analítica-descriptiva con base en una revisión de fuentes bibliográficas y normativas. Entre los beneficios de la certificación en la referida norma se encuentra el aumento de la confianza por parte de la ciudadanía, partidos políticos y candidaturas, concluyendo que se trata de una valiosa herramienta que deben aprovechar los organismos electorales en México.

Palabras clave: elecciones, partidos políticos, certificación, ISO, organismos electorales, democracia.

Recepción: 25 de febrero de 2024

Aceptación: 14 de mayo de 2024

Abstract: The benefits of the ISO/TS 54001:2019 standard is reviewed as an opportunity for administrative effectiveness for electoral authorities in Mexico. The above through the enumeration of its principles and organizational systematization to propose the certification of Mexican electoral organizations as a legitimation strategy in their mission. The methodology used is analytical-descriptive based on a review of bibliographic and normative sources. Among the benefits of certification in the aforementioned standard is the increase in confidence on the part of citizens, political parties and candidates, concluding that it is a valuable tool that electoral organizations in Mexico should take advantage of.



Esta obra está bajo licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

Key Words: elections, political parties, certification, ISO, electoral organizations, democracy.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años (marcadamente a partir de 2018) ha habido en México un ataque a los órganos constitucionales autónomos de parte del gobierno federal. Desde el poder ejecutivo se considera que los organismos autónomos y descentralizados son costosos e inútiles, además de que en muchos casos duplican funciones. El choque mediático, cada vez más abierto, entre el gobierno y estas instituciones amenaza el sistema democrático construido en las últimas tres décadas y hace temer una reconcentración del poder en manos del Ejecutivo. Respecto a las instituciones electorales, el ataque desde el gobierno comenzó de manera discursiva. Durante el panel *Los organismos electorales en la preservación del orden democrático y las amenazas a su independencia*, dentro de la Cumbre Mundial de la Democracia Electoral (junio de 2022), el consejero presidente del Instituto Nacional Electoral (INE) de ese entonces, Lorenzo Córdova, sostuvo de que en casi 900 *mañaneras*¹ que había realizado el presidente Andrés Manuel López Obrador, en 299 de ellas se había referido a las instituciones electorales y el 63 por ciento de las menciones habían sido de manera negativa (López, 2022, p. 1).

Estos ataques del presidente en sus declaraciones van dirigidos, tanto a las instituciones electorales administrativas (INE y Organismos Públicos Locales Electorales) como a las instituciones electorales jurisdiccionales (Tribunales Electorales). De las primeras ha dicho que son muy costosas (“el INE es el organismo electoral más caro del mundo”, suele repetir) (El Financiero, 2022, p. 1; Forbes México, 2020, p. 1) y que duplican actividades; de las segundas, que pertenecen a un particular grupo político y atienden sus agendas (Jiménez y Martínez, 2021, p. 1; Saldaña y Gutiérrez, 2023, p. 1). La ofensiva no ha quedado solo en el discurso, sino que el Gobierno Federal ya ha dado claros signos de pasar a la acción. Desde una significativa reducción al presupuesto del INE (en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2023 aprobado por la Cámara de Diputados hubo una reducción de 4,475 millones de pesos de los solicitados por el INE) y a los Organismos Públicos Locales Electorales (OPLE) (por ejemplo, y de acuerdo al informe *Situación presupuestal de los Organismos Públicos Locales respecto del ejercicio fiscal 2022* (INE, 2022) que realiza el INE, el OPLE de la Ciudad de México tuvo un recorte de más del 50% durante el año 2022), pasando por una fallida Reforma a la Constitución que, entre otras cosas, buscaba la desaparición del INE y de los OPLE para sustituirlos por el Instituto Nacional de Elecciones y Consultas, hasta culminar con el llamado *Plan B* de la reforma electoral, que proponía cambios importantes en la organización, estructura y funcionamiento de las autoridades administrativas y jurisdiccionales electorales.

Es importante resaltar que el presidente actual y el partido Morena, al que pertenece, tienen una gran aceptación entre la población. De acuerdo con el sitio especializado en elecciones Oraculus (Márquez, 2023, p. 1), al 30 de septiembre de 2023 el presidente Andrés Manuel López Obrador goza de una aprobación del 68% entre la población mexicana; además, en la misma temporalidad, es el segundo mandatario del mundo con mayores niveles de aprobación en su país (Shelburne, 2023, p. 1). Se destaca la aprobación y popularidad que tiene el presidente y su partido, porque es una variable que incide para conseguir el respaldo de la ciudadanía para consumir sus objetivos en contra de los organismos autónomos electorales. Ante este escenario de descrédito e intentos de debilitamiento a las instituciones electorales, se vuelve fundamental que estas

¹ Conferencias de prensa que el actual presidente de México suele realizar todos los días por la mañana.

instituciones desarrollen sus procesos con altos estándares de calidad para incrementar la confianza en los organismos electorales por parte de la ciudadanía y los actores políticos, por medio de una administración más eficiente, transparente, económica y conforme a los objetivos organizacionales.

El compromiso de una organización con la mejora en sus procesos puede apoyarse en sistemas de estándares internacionales de calidad que promueven esquemas sistemáticos y certificables. Estos sistemas ayudan a implementar y documentar los procedimientos que facilitan la gestión de los procesos para generar los resultados deseados en las organizaciones. Uno de estos estándares internacionales es la norma electoral ISO/TS 54001:2019 (ISO Electoral), norma diseñada para ayudar a las organizaciones electorales a mejorar la calidad de sus servicios electorales y demostrar su compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y con la mejora de la eficiencia y eficacia en sus operaciones. Por ello, el objetivo de estudio del presente trabajo es describir las bondades de la norma ISO Electoral, a través de la enumeración de sus principios y sistematización organizacional con el propósito de proponer la certificación de los organismos electorales mexicanos como una estrategia de legitimación en su misión.

El trabajo se estructura en un primer apartado en el que se presenta la metodología utilizada para elaborar el presente documento. En un segundo apartado se revisa la normatividad ISO, sus características generales y los principios en los que se sustenta. Una vez contextualizado nuestro tema, se destina el tercer y cuarto apartado para hacer el estudio de la norma ISO Electoral, exponiendo los procesos electorales susceptibles de certificarse y los beneficios que se obtienen al implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) certificado con la norma ISO Electoral, además del análisis del proceso de certificación. Posteriormente, se da cuenta de los organismos electorales en el mundo que han certificado sus procesos con la norma ISO Electoral y se presentan resultados de estudios sobre experiencias de organizaciones electorales que han implementado un SGC. Finalmente, se presentan algunas reflexiones y conclusiones sobre el valor e impacto de la certificación en las organizaciones electorales.

METODOLOGÍA

El presente artículo se realiza utilizando una metodología analítica-descriptiva con base en una revisión de fuentes bibliográficas y normativas. De acuerdo con lo planteado por Silva (2016, p. 77), un estudio descriptivo pretende describir algunas características fundamentales de un hecho o fenómeno, utilizando criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto su estructura y comportamiento. Comienza con el planteamiento de un problema con el objetivo de indagar hacia su interpretación. Se convierte en parte de la investigación describir un fenómeno, así como se presenta en el momento. Para conseguir los objetivos planteados, no se limita a la recopilación de datos pues se pretende generar conocimiento a partir del análisis.

Para la revisión bibliográfica, se hizo una búsqueda de artículos científicos, referentes a nuestro tema, publicados en revistas especializadas disponibles en la base de datos de las librerías electrónicas Dialnet, DOAJ, Redalyc, SciELO y Scopus, así como en Google Académico. La búsqueda se hizo en el mes de abril de 2023, utilizando las palabras clave: ISO/TS 17582:2014, ISO/TS 54001:2019, ISO electoral y *electoral ISO standard*. Los artículos revisados fueron los que estaban escritos en idioma inglés o español, y se excluyeron aquellos artículos que no tenían como eje de investigación la norma ISO Electoral, una vez que se leyó su resumen. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Resultados de la revisión bibliográfica.

Título del artículo	Autor	Año	Base de datos
Sistema de gestión electoral: en busca de la mejora continua.	Protti Quesada, María Auxiliadora.	2014	Dialnet.
Beneficios de la aplicación de normas internacionales ISO en procesos electorales.	Pozo Bahamonde, Juan Pablo. Quinteros Basantes, Jeffrey Badí.	2017	Dialnet, DOAJ, Google Académico.
Mejora del proceso de “Cambios de domicilio y actualización de datos” de una institución pública de gestión electoral, aplicando la especificación técnica ISO/TS 17582.	Silva Criollo, María Elisa.	2017	Google Académico.
COBIT como herramienta para la implementación de la Norma Internacional Electoral ISO 54001.	Fernández Robles, Brenda Isabel.	2020	Google Académico.
Evaluate the reality of implementing the main electoral processes according to the quality management system in the Electoral Commission – Iraq.	Azeez Ibraheem, Esam Abdul. Kamel Jawad, Maha.	2021	Google Académico.

Fuente: Elaboración propia.

También, se revisaron las páginas *web* y los documentos publicados en ellas, de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y del Órgano Internacional de Acreditación Electoral (IEAB), dado que se consideran las fuentes primarias de la investigación.

LAS NORMAS ISO

Las normas ISO son un conjunto de estándares internacionales que establecen requisitos y directrices para la gestión de diferentes aspectos en las organizaciones. Estas normas son desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) y tratan sobre una amplia variedad de temas. Para continuar con este apartado es preciso definir dos conceptos relevantes para este trabajo: el concepto de calidad y el concepto de norma. La primera consiste en una filosofía de acción por buscar la mejora continua para obtener un producto o servicio de valor para los usuarios, tratando de cumplir con sus expectativas, ya que esto puede aumentar la viabilidad de la organización, bien a través del incremento de su rentabilidad, o aumentando el bienestar social y la satisfacción de la ciudadanía con el servicio recibido (Camarasa, 2004, p. 11).

Por su parte, y de acuerdo con la guía desarrollada por la ISO que establece los principios y directrices para el desarrollo y uso de normas internacionales, una norma es un “documento

establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigido a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado” (ISO, 1996, p. 10). Las características generales de una norma pueden resumirse en:

Accesibilidad al público.

Elaboración consensuada por todas las partes interesadas.

Estar basada en resultados de experiencias y de desarrollos tecnológicos.

Es siempre un documento voluntario que contiene especificaciones técnicas.

Debe estar aprobada por un organismo reconocido. (Rodríguez, 2002, p. 1).

Ahora bien, la ISO nace el 23 de febrero de 1947, con la participación de delegados de 25 países, “con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales” (Alzate-Ibáñez, 2017, p. 577). Su sede se encuentra localizada en Suiza, en la ciudad de Ginebra, y sus trabajos se desarrollan con comités técnicos especializados. Actualmente, está conformada por 168 miembros representantes de diversos países, entre ellos México. Las normas ISO abarcan poco menos de 25,000 normas que cubren casi todos los ramos de la tecnología, fabricación y servicios, y pueden ser agrupadas de acuerdo con distintos criterios, uno de ellos sería por los distintos aspectos que abarcan y los distintos sectores en que se aplican las normas. En este sentido, cabe mencionar la clasificación ofrecida por Gutiérrez (2014): “normas específicamente para atender la calidad, normas aplicables para la calidad en el medio ambiente y sostenibilidad, normas para la gestión de la seguridad y normas vinculadas directamente con la investigación y el desarrollo” (Gutiérrez, 2014, p. 149).

En el año de 1987, la ISO publicó su principal proceso de estándares: la ISO 9000. Según apunta Vicher-García (2012), se considera que la aparición de esta norma obedeció a

que el comercio se había intensificado hasta el punto en que muchas empresas ya no podían confiar en la buena reputación de la cultura empresarial local, así que buscaron socios comerciales a distancia. Y allí surgió la necesidad de pruebas que demostraran la buena gestión de sus nuevos socios internacionales; de este modo, ISO 9000 fue útil para satisfacer esa necesidad... (Vicher-García, 2012, p. 220).

La ISO 9000 establece los requisitos para un SGC. Estas normas se centran en la gestión de la calidad de los procesos y productos de una organización, y están diseñadas para ayudar a las organizaciones a mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. La norma ISO 9000 está sustentada en siete principios, que son los mismos que van a regir a la norma ISO Electoral (ISO, 2019, Principios de la gestión de la calidad, párr. 2; Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos [SG-OEA], 2012, p. 3):

1. Enfoque al cliente: Este principio indica que las organizaciones deben de tener como una de sus prioridades entender y satisfacer las necesidades de sus clientes.
2. Liderazgo: Los líderes tienen la responsabilidad de generar y preservar un entorno interno que propicie la plena implicación del personal en la consecución de los objetivos de la organización.
3. Compromiso de las personas: El personal es la parte más importante de la organización y su plena participación y compromiso permitirá utilizar sus habilidades en beneficio de la organización.

4. Enfoque a procesos: Los objetivos organizacionales se logran más eficientemente cuando las actividades y los factores asociados se gestionan como un proceso.
5. Mejora: Lograr un constante avance en el rendimiento general de la organización debe ser una meta permanente.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: Tomar decisiones efectivas requiere analizar cuidadosamente los datos y la información disponibles.
7. Gestión de las relaciones: Principio que denota la importancia de mantener una relación ganar-ganar entre la organización y sus proveedores, basada en la cooperación y con el propósito de crear valor para ambos.

Como se mencionó, la ISO 9000 establece los requisitos para un SGC, entendido éste como una “serie de actividades interrelacionadas cuyo objetivo final es mejorar la efectividad de una organización en la generación de productos o servicios” (SG-OEA, 2012, p. 2). Asimismo, todos los SGC deben estar respaldados por un “sistema documentado que detalla las responsabilidades, procesos, insumos y resultados, permitiendo a las organizaciones identificar, supervisar y medir sus procesos” (SG-OEA, 2012, p. 2). El objetivo principal de un SGC es incrementar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa de la organización.

De acuerdo con la ISO, el hacer uso de un SGC “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” (ISO, 2019, Generalidades, párr. 1). Además, de que los beneficios potenciales para la organización son:

1. Mejora de la calidad en los productos y servicios: Un SGC ayuda a las organizaciones a producir productos y servicios de alta calidad de manera constante que cumplan o superen las expectativas de las personas usuarias.
2. Mayor eficiencia y productividad: Un SGC ayuda a las organizaciones a identificar y eliminar los desperdicios, optimizar los procesos y mejorar la eficiencia. Esto puede conducir a menores costos y mayor productividad.
3. Mejor gestión de riesgos: Un SGC ayuda a las organizaciones a identificar y mitigar riesgos, prevenir problemas y mejorar el cumplimiento de las regulaciones. Esto puede ayudar a proteger la reputación y el resultado final de la organización.
4. Mayor satisfacción de los empleados: Un SGC ayuda a las organizaciones a crear un entorno de trabajo más positivo y productivo al proporcionar a los empleados expectativas claras, oportunidades de capacitación y desarrollo, y un sentido de propiedad en el éxito de la organización.
5. Mejoras en la comunicación y colaboración: Un SGC ayuda a mejorar la comunicación y la colaboración en toda la organización al proporcionar un marco común para comprender y gestionar la calidad. Esto puede conducir a una mejor toma de decisiones, resolución de problemas e innovación (Quezada, 2023).

Así, la implementación de un SGC en una organización bajo los criterios y especificaciones de las normas ISO, ayuda a que las organizaciones mejoren sus procesos de trabajo; eleven la calidad de los servicios o productos que ofrecen; incrementen la satisfacción de las personas usuarias; y, garantiza que se cumplan los objetivos de la organización. Con estas premisas se crea la norma ISO Electoral, para trasladar estos beneficios a las organizaciones electorales.

LA NORMA ISO ELECTORAL

En febrero de 2014 se publicó la norma ISO/TS 17582:2014, la primera herramienta para el diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad en órganos electorales que buscó proporcionar una base estandarizada para la evaluación de procesos electorales y bajo la cual las autoridades electorales a nivel mundial pudieran certificarse. Esta norma fue desarrollada por un grupo de expertos electorales liderado por la OEA y bajo los auspicios de la ISO, cuya finalidad fue la de adaptar los principios de calidad de gestión al campo electoral.

Posteriormente la norma ISO/TS 17582:2014 fue sustituida por la actual norma ISO Electoral a partir de su publicación el 8 de abril de 2019. Esta actualización contiene una nueva estructura basada en las cláusulas de la ISO 9001:2015 (la ISO/TS 17582:2014 estaba basada en la norma ISO 9001:2008) y define requisitos específicos (ver tabla 2) para ocho procesos que se entienden como fundamentales en cualquier elección:

1. Registro de los votantes: Proceso mediante el cual se incorpora al padrón electoral una persona. Para el proceso de elaboración del padrón electoral se debe de llevar el registro de electores que, debido a su situación legal, se deben agregar o retirar.
2. Entre las principales acciones que se llevan a cabo durante el proceso de registro electoral se encuentran “la recepción y revisión de la documentación de identificación; verificación de información; distritación electoral; actualización y mantenimiento del registro electoral; generación y publicación del registro de electores; envío y recepción de denuncias; y la preparación del padrón electoral definitivo” (SG-OEA, 2012, p. 2).
3. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas: Cada partido político y candidaturas reciben el reconocimiento legal y se les habilita para participar en los procesos electorales.
4. Las principales actividades realizadas por la autoridad electoral en esta actividad son la recepción y trámite de los documentos requeridos para la inscripción como partido político o candidatura; verificación de la documentación del cumplimiento de los criterios legales de registro; registro y notificación de los partidos políticos y candidaturas; recepción, sustanciación y resolución de las impugnaciones a los registros.
5. Logística electoral: Se refiere a las diferentes etapas pre, durante y post electorales. Concentran esfuerzos de gestión para diseñar el material electoral, la impresión de las boletas, la distribución del material a las casillas electorales, el acondicionamiento de espacios físicos, la acreditación y capacitación de las personas miembros de las mesas directivas de casilla, entre otras actividades.
6. Emisión del voto: Actividades correspondientes al día de las elecciones, desde la instalación de urnas, la observación electoral, el cierre de casillas, el conteo de votos, el llenado de las actas, la transmisión de resultados, hasta la recolección del material electoral.
7. Recuento de votos y la publicación de resultados: Es el proceso por el cual se realiza el conteo de los votos y la emisión de los resultados oficiales.
8. Educación electoral: Capacitación respecto al ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones político-electorales, tanto a la ciudadanía como a otros actores del proceso electoral (partidos políticos, observadores electorales, organismos de la sociedad civil, entre otros).

9. Fiscalización de la financiación de campañas: Verificación del cumplimiento de la normativa jurídica, principalmente, en los aspectos de verificación de la elegibilidad para recibir financiamiento, seguimiento de las fuentes de financiamiento público y privado, seguimiento de los gastos, y el acceso a los medios de comunicación.
10. Resolución de disputas: El proceso de resolución de conflictos se basa en los procedimientos legalmente aprobados, por medio de los cuales los organismos electorales generan o reciben una queja electoral, para cuyo análisis deben preparar la documentación necesaria y resolver el asunto dentro de los tiempos establecidos.

Tabla 2. Requisitos específicos de la norma ISO Electoral.

Contexto de la organización	Liderazgo	Planificación	Apoyo	Operación	Evaluación del desempeño	Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión de la organización y de su contexto. 2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 3. Determinación del alcance del SGC. 4. SGC y sus procesos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo y compromiso. 2. Política. 3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 3. Planificación de los cambios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos. 2. Competencia. 3. Toma de conciencia. 4. Comunicación. 5. Información documentada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y control operacional. 2. Requisitos para los productos y servicios. 3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente. 5. Producción y provisión del servicio. 6. Liberación de los productos y servicios. 7. Control de las salidas no conformes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 2. Auditoría interna. 3. Revisión por la dirección. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generalidades. 2. No conformidad y acción correctiva. 3. Mejora continua.

Fuente: Elaboración propia con base en ISO (2019, p. 1).

Así, el establecimiento y la implementación de un SGC en los organismos electorales certificado por la norma ISO Electoral, facilita la reglamentación de áreas tan diversas como compras, capacitación a funcionarios, logística, integración de mesas directivas de casilla, calendarios electorales, servicio al ciudadano, resolución de medios de impugnación, manuales y registros de electores. Por medio de la regulación de los procedimientos y procesos, se consigue incrementar el nivel de *accountability* (o rendición de cuentas), lo que provoca que los procesos dejen de depender de personas, dado que todo está documentado y formalizado: se crea institucionalidad.

La gestión y certificación de calidad en los organismos electorales tiene un impacto directo en la transparencia y en la modernización del órgano electoral dado que la certificación demuestra el firme compromiso del órgano electoral de mejorar y alcanzar los más altos estándares de calidad y ofrecer una gestión de excelencia lo cual se traduce en un paso significativo en el fortalecimiento de cada institución... (SG-OEA, 2012, p. 4).

Algunos beneficios adicionales de la gestión de calidad en relación con los procesos y procedimientos electorales son (Fernández, 2020, p. 35; SG-OEA, 2012, p. 4): mejoramiento de procesos y procedimientos al interior de la institución; mejor flujo de información para gestionar la toma de decisiones; generación de una cultura de mejora continua; aumento de la confianza ciudadana, partidos políticos, candidaturas y organizaciones políticas en sus organismos electorales; satisfacción de las demandas de la ciudadanía; profesionalización del servicio público; y, el aumento de la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos previstos.

Si bien, son muchos los beneficios que se adquieren al implementar un SGC bajo la norma ISO Electoral en los organismos electorales, para lograr la certificación se debe de seguir una metodología definida por la ISO que consta de varias etapas, y que requiere del esfuerzo y compromiso por parte de la organización, en donde se ve involucrado personal de todos los niveles, así como la intervención de varios organismos externos. En el siguiente apartado se exponen estos puntos.

LA CERTIFICACIÓN

El presente apartado tiene como fin mostrar las diferentes etapas que las organizaciones deben de seguir para implementar un SGC para su eventual certificación en la norma ISO Electoral. “Los tiempos y la forma como cada una de las etapas son abordadas pueden llegar a variar dependiendo de la estructura, alcance, tamaño, sistema y niveles de avance propios de cada organización” (SG-OEA, 2012, p. 7), por lo que es difícil determinar el tiempo en que se conseguirá la certificación.

La Ley Federal Sobre Metrología y Normalización en su artículo tercero define la certificación como “el procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas o lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la normalización nacionales o internacionales” (Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, 2009, art. 3). La certificación es una actividad que involucra a una entidad independiente y es de carácter voluntario. Las organizaciones electorales que deseen implementar y certificar un SGC bajo la norma ISO Electoral deben de seguir cierta metodología (ver figura 1) y pasar por distintas etapas, las cuales se describen a continuación:

Etapas 1. Planificación

Esta etapa tiene que ver con comprender el estado actual de la organización, a través de la identificación de los productos y servicios que ofrece, sus clientes o personas usuarias y los procesos de la organización. También es importante identificar las brechas entre el estado actual y el estado deseado, enfocándose en identificar las metas y objetivos de calidad de la organización, así como los requisitos de la norma ISO Electoral. Por último, en esta primera etapa, se debe desarrollar un plan para la implementación. El plan debe incluir un cronograma, presupuesto y recursos para implementar el SGC. La planificación y la implementación de un SGC requiere el apoyo de la alta dirección.

Etapa 2. Implementación

Esta etapa implica poner el plan en acción. Se debe de desarrollar e implementar la documentación requerida por la norma ISO Electoral, incluye documentar la política de calidad, los procedimientos y las instrucciones de trabajo de la organización. Asimismo, se tiene que capacitar a todo el personal que labora en la organización sobre lo que es el SGC y las funciones y responsabilidades que les corresponde. Es importante que todo el personal participe en la implementación del SGC. También es esta etapa se realizan cambios en los procesos de la organización para alinearlos con el SGC.

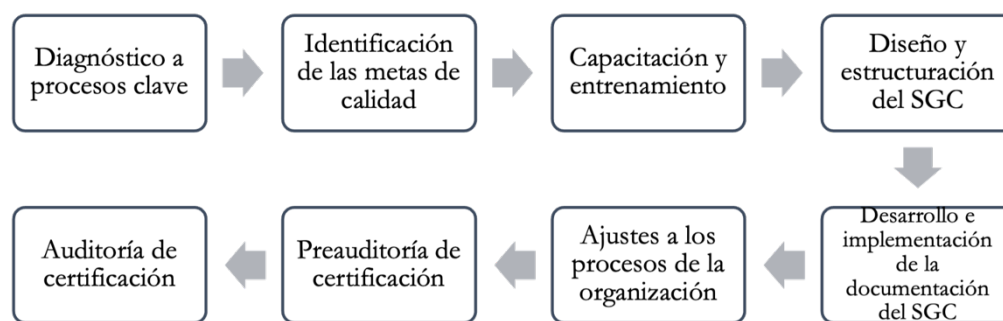
Etapa 3. Evaluación

En la etapa de evaluación, primeramente, la organización debe realizar una evaluación interna para determinar si el SGC cumple con los requisitos de la norma ISO Electoral. Posteriormente, se debe solicitar una auditoría externa y realizar las propuestas de modificación que se le hagan al sistema.

Etapa 4. Certificación

En esta última etapa, se certifica a la organización electoral si cumple con los requisitos de la norma ISO Electoral. La certificación tendrá una vigencia de tres años.

Figura 1. Metodología para la implementación y certificación de un SGC electoral.



Fuente: Elaboración propia con base en SG-OEA (2012).

Además de las cuatro etapas que las organizaciones electorales deben de pasar para obtener la certificación en la norma ISO Electoral, a continuación, se presentan los actores que intervienen en el proceso (SG-OEA, 2012, p. 6):

1. El organismo de acreditación: Organización responsable de validar la competencia de las entidades certificadoras. Igualmente, supervisan a las entidades certificadoras acreditadas, colaboran con entidades gubernamentales en el proceso de acreditación y fomentan el uso de los sistemas nacionales de acreditación.

2. Los organismos certificadores: Entidades encargadas de certificar que un producto, proceso o servicio cumpla con los requisitos estipulados en normativas, leyes o regulaciones vigentes.
3. Empresas consultoras: Compañías que ofrecen servicios a organizaciones que buscan obtener una certificación. Estas firmas diseñan e implementan estrategias con los pasos necesarios para la implementación de un SGC con miras a la posterior certificación.
4. Las organizaciones por certificar: Organizaciones que reciben los servicios de las otras tres entidades mencionadas, con el propósito de obtener la certificación requerida.

ORGANISMOS ELECTORALES EN EL MUNDO CERTIFICADOS CON LA NORMA ISO ELECTORAL

En este apartado se tiene como propósito exponer cuáles son las organizaciones electorales en el mundo que se han certificado en la norma ISO Electoral y conocer cuáles son sus procesos certificados. En este mismo sentido, dar cuenta del contexto nacional, presentando a las instituciones electorales mexicanas y sus procesos susceptibles de certificación. Son siete los organismos electorales en el mundo certificados con la norma ISO Electoral (ver tabla 3), de acuerdo con lo publicado por el IEAB (2023, p. 2). La primera en obtener su certificación fue la Junta Central Electoral de la República Dominicana en el año 2015 (la certificación se obtuvo con los criterios de la anterior ISO Electoral, la ISO/TS 17582:2014) y la última es la Comisión Electoral Independiente de Jordania, órgano que la obtuvo en este año 2023. Hay que destacar que dos países, Ecuador por medio del Consejo Nacional Electoral de la República del Ecuador y Jordania a través de la Comisión Electoral Independiente de Jordania, tienen certificados los ocho procesos electorales susceptibles de certificarse con la norma ISO Electoral.

Tabla 3. Relación de organismos electorales en el mundo certificados con la norma ISO Electoral.

País	Organismo certificado	Año original de certificación	Proceso certificado
República Dominicana	Junta Central Electoral	2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Educación electoral. 2. Logística electoral. 3. Fiscalización de la financiación de campañas. 4. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas. 5. Emisión del voto. 6. Recuento de votos y publicación de resultados. 7. Registro de votantes.
Ecuador	Consejo Nacional Electoral de la República del Ecuador	2017	<ol style="list-style-type: none"> 1. Educación electoral. 2. Logística electoral. 3. Fiscalización de la financiación de campañas. 4. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas. 5. Resolución de disputas. 6. Emisión del voto.

País	Organismo certificado	Año original de certificación	Proceso certificado
			7. Recuento de votos y publicación de resultados. 8. Registro de votantes.
México	Instituto Electoral de la Ciudad de México	2017	1. Educación electoral. 2. Logística electoral. 3. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas. 4. Resolución de disputas. 5. Emisión del voto. 6. Recuento de votos y publicación de resultados.
Perú	Oficina Nacional de Procesos Electorales	2017	1. Educación electoral. 2. Logística electoral. 3. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas. 4. Emisión del voto. 5. Recuento de votos y publicación de resultados.
Perú	Jurado Nacional de Elecciones	2018	1. Educación electoral. 2. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas. 3. Resolución de disputas. 4. Recuento de votos y publicación de resultados.
Colombia	Registraduría Nacional del Estado Civil	2019	1. Educación electoral. 2. Logística electoral. 3. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas. 4. Emisión del voto. 5. Registro de votantes.
Jordania	Comisión Electoral Independiente de Jordania	2023	1. Educación electoral. 2. Logística electoral. 3. Fiscalización de la financiación de campañas. 4. Registro de los partidos políticos y de las candidaturas. 5. Resolución de disputas. 6. Emisión del voto. 7. Recuento de votos y publicación de resultados. 8. Registro de votantes.

Fuente: Elaboración propia con base en IEAB (2023, p. 2).

En el caso de México, solo el Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) se encuentra certificado con la norma ISO Electoral. Esta certificación la obtuvo en el año de 2017 y la ha reafirmado en los años 2020 y 2023. De los ocho procesos que certifica la norma ISO Electoral, el IECM tiene la certificación de seis (ver tabla 3), los otros dos procesos (registro de votantes y

fiscalización de la financiación de campañas) no están en el ámbito de sus atribuciones (ver tabla 4).

Tabla 4. Autoridades administrativas y jurisdiccionales electorales en México y los procesos factibles de certificación con la norma ISO Electoral.

Autoridad electoral / Proceso	Registro de votantes	Registro de partidos y candidatos	Logística electoral	Emisión del voto	Recuento de votos y resultados	Educación electoral	Fiscalización de campaña	Resolución de disputas
Instituto Nacional Electoral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organismos Públicos Locales Electorales		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Órganos jurisdiccionales					<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia con base en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En la tabla 4 se muestran los procesos electorales propensos a certificarse en la norma ISO Electoral, de acuerdo por autoridad electoral, tanto administrativa como jurisdiccional, y conforme a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2023, artículos 41, fracción V, apartados B y C, y 99). De acuerdo con ello, el universo de organismos electorales en México susceptibles de certificar alguno de sus procesos con la norma ISO Electoral serían 404, considerando al Instituto Nacional Electoral, sus 32 Juntas Locales Ejecutivas y sus 300 Juntas Distritales Ejecutivas; los 32 Organismos Públicos Locales Electorales que hay en el país, uno por cada entidad federativa; la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, sus 5 Salas Regionales y su Sala Regional Especializada; y los 32 Tribunales Electorales Locales.

EXPERIENCIAS DE CERTIFICACIÓN DOCUMENTADAS EN LA LITERATURA

En este apartado se presentan experiencias de organismos electorales certificados con la norma ISO Electoral, a partir de la búsqueda y revisión de artículos científicos publicados en revistas especializadas disponibles en la base de datos de las librerías electrónicas Dialnet, DOAJ, Redalyc, SciELO y Scopus, así como en Google Académico. Es importante destacar que se encontraron pocos estudios acerca del establecimiento y operación de un SGC certificado en la norma ISO Electoral², sin embargo, un estudio cercano es el realizado por Martínez (2015), en el cual presenta el caso de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2008 en la Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, distinguiéndose los siguientes beneficios:

² En total se encontraron cinco estudios que abordan el tema de la certificación en la norma ISO Electoral en organismos electorales (dos en la norma ISO Electoral y tres en la norma ISO/TS 17582:2014).

- La implementación de un SGC tuvo un impacto directo en la transparencia y modernización de la Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, ya que facilitó el dominio “de las diferentes tareas de apoyo al proporcionar información actualizada, sistematizada, confiable y vigente” (Martínez, 2015, p. 933). Por medio del SGC, se determinó que “para la Secretaría General de Acuerdos era necesaria una revisión constante de los procedimientos para mejorarlos y ajustarlos a las nuevas reformas electorales, así como para garantizar la continuidad profesional y de conocimiento cuando se presentaran movimientos de personal” (Martínez, 2015, p. 933).
- Otro de los beneficios que obtuvo la Sala Regional Monterrey con la aplicación del SGC, fue la “reducción significativa en los tiempos de la recepción e integración de los expedientes jurisdiccionales hasta su turno y entrega a las áreas correspondientes” (Martínez, 2015, p. 934). Así, mientras que previo a la implementación del SGC “el tiempo promedio de entrega de un expediente era de 9 horas, actualmente es de 5, lo que implicó una reducción de 44%” (Martínez, 2015, p. 934). Asimismo, “el tiempo promedio de turno pasó de 5 horas a sólo 4, es decir, 20% menos” (Martínez, 2015, p. 934).
- También, disminuyeron las recomendaciones realizadas por la Visitaduría Judicial del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación a la Sala Regional Monterrey, debido a que, con la estandarización de los procesos y las evaluaciones internas, “se corrigieron las no conformidades encontradas, lo cual impactó en las observaciones que al final se hicieron por parte de este órgano de vigilancia” (Martínez, 2015, p. 934). De esta forma, durante el año 2014, año en que se implementó el SGC, “se observó que la Sala Monterrey únicamente recibió 3 recomendaciones, número que contrasta positivamente con las 16 recibidas durante el año 2013” (Martínez, 2015, p. 934).

Por su parte, Fernández (2020) en su trabajo acerca del estudio del marco de referencia COBIT³ como herramienta para la implementación de la norma ISO Electoral, da cuenta de los beneficios obtenidos por parte de autoridades electorales con la certificación de su SGC con alguna norma de calidad ISO, entre ellas se encuentran, la Junta Central Electoral de la República Dominicana (ISO 9001:2008) y el Consejo Nacional Electoral de Ecuador (ISO/TS 17582:2014). De la primera indica que la implementación del SGC le permitió al organismo electoral “satisfacer de manera más adecuada las expectativas de los votantes, candidaturas y organizaciones políticas” (Fernández, 2020, p. 31). En el caso del Consejo Nacional Electoral de Ecuador, la autora señala que la certificación de su SGC

...permitió establecer beneficios como: integrar y desarrollar la planeación estratégica y operativa del organismo electoral, basado en requisitos de un modelo de sistema de gestión de calidad con resultados probados; confianza y transparencia en la gestión del organismo; proporcionar el control de la gestión de diversas operaciones, permitiendo evaluar el servicio al ciudadano, organizaciones políticas, públicas y privadas; mayor énfasis en el liderazgo, las comunicaciones y la gestión de cambio; entre otras... (Fernández, 2020, p. 32).

Asimismo, concluye su trabajo afirmando que los organismos electorales que se han certificado bajo la norma ISO/TS 17582:2014, han conseguido “confianza y transparencia en la gestión del organismo, calidad en sus servicios, control de la gestión de diversas operaciones y sobre todo

³ Marco referencial para la gestión de las tecnologías de la información.

satisfacción de la ciudadanía” (Fernández, 2020, p. 35). En el estudio *Sistemas de Gestión de Calidad en Autoridades Electorales de América Latina* realizado por la Secretaría General de la OEA, se menciona que la implementación de un SGC en el Tribunal Electoral de Panamá propició un aumento en la satisfacción de la ciudadanía por los servicios recibidos que tienen que ver con los procesos certificados, por ejemplo, la emisión de cédulas y otros documentos emanados del Registro Civil (SG-OEA, 2012, pp. 9-10). También, en el mismo documento se alude al Jurado Nacional de Elecciones del Perú y la certificación de su SGC en la norma ISO 9001:2008, sobre esto señalan que se obtuvieron resultados altamente positivos ya que le permitió al organismo electoral mejorar sus servicios e identificar cuáles de ellos podrían ser llevados por proveedores externos con el objetivo de mejorar su eficiencia (SG-OEA, 2012, p. 11).

Un último estudio, es el realizado por Silva (2017), en el que es evaluada la mejora del proceso *Cambios de Domicilio y Actualización de Datos* del organismo electoral Institución Pública de Gestión Electoral del Ecuador una vez que se implementó la especificación técnica de la norma ISO/TS 17582:2014. Algunos de sus resultados se enlistan a continuación:

- La mejora del proceso de *Cambios de Domicilio y Actualización de Datos* de la Institución Pública de Gestión Electoral aplicando la norma ISO/TS 17582:2014, disminuyó “los reclamos administrativos vinculados a la calidad del servicio que brinda a los ciudadanos en un 51.4% en el período electoral 2016 respecto al período electoral de 2014” (Silva, 2017, p. 134).
- Mediante la estandarización del proceso *Cambios de Domicilio y Actualización de Datos* se redujo en un “72% el tiempo de las actividades que no agregaban valor” (Silva, 2017, p. 135) al proceso.
- La estandarización del proceso *Cambios de Domicilio y Actualización de Datos*, también permitió “mejorar la efectividad del proceso en un 65%, adicionalmente se redujo en un 27% en tiempo y costo de ejecución del proceso” (Silva, 2017, p. 135).
- Además, con la estandarización del proceso se logró “alcanzar un ahorro por todos los cambios de domicilio efectuados en el período electoral 2016 de 61.316 horas y de costo de 357.875 dólares” (Silva, 2017, p. 136).

DISCUSIÓN

La OEA y la ISO recomiendan la implementación y certificación en la norma ISO Electoral de un SGC por los organismos electorales porque, entre otros beneficios, mejora la gestión pública por medio de una administración más eficiente, transparente y conforme a los objetivos organizacionales; incrementa la confianza en los organismos electorales por parte de la ciudadanía y los actores políticos; e impulsa la excelencia en la gestión a través de una filosofía de mejora continua (IEAB, 2023, p. 1; ISO, 2019, Introducción, párr. 2; Organización de los Estados Americanos [OEA], s.f., p. 1). Los estudios expuestos en el apartado anterior, sobre las experiencias de organismos electorales con certificación ISO en alguno de sus procesos, reflejan que efectivamente la implementación de un SGC en organismos electorales repercute en mejoras a la eficiencia en la gestión (uso de la planeación estratégica, disminución de errores en los procesos, estandarización de actividades y ahorros significativos en tiempo y dinero), satisfacción de las expectativas de las personas usuarias, incremento de la calidad en los servicios y fomento de la transparencia en el organismo.

En contraste con los beneficios que se obtienen con la implementación de un SGC en los organismos electorales certificados con la norma ISO Electoral, es la poca utilización de esta herramienta que está diseñada y dirigida para emplearse por cualquier organismo electoral. En todo el mundo, son solo siete organismos acreditados con esta norma, y en México solamente el IECM. Esto quizá ocurra porque la norma es relativamente nueva (recordar que la primera versión fue publicada en febrero de 2014 y la actual en abril de 2019), o por desconocimiento de la norma por parte de las autoridades y funcionarios electorales, o, de acuerdo con Vicher-García (2012, p. 222), por el elevado costo económico, proliferación excesiva de documentos y la complejidad de funcionamiento que implica la certificación en alguna norma ISO.

Sin embargo, dado el escenario político y social actual mexicano, donde desde el poder se busca el debilitamiento de los organismos autónomos electorales poniendo en riesgo la organización de elecciones libres y justas, resulta fundamental para nuestra democracia que los organismos electorales adopten la norma ISO Electoral como una estrategia de legitimación en su misión. Bajo esta coyuntura, que los organismos electorales en México desarrollen y certifiquen sistemas de gestión de calidad con la norma ISO Electoral los ayudaría, entre otras cosas, a aumentar la confianza por parte de la ciudadanía, partidos políticos y candidaturas, y a ejercer una administración más eficiente.

Uno de los objetivos por lo que fue creada la norma ISO Electoral es el de aumentar la confianza de la ciudadanía en las elecciones. Las organizaciones electorales mexicanas tienen la oportunidad de certificar alguno de los procesos electorales que la Constitución les mandata realizar y que son viables de certificar por esta norma (ver tabla 4). Por medio de su certificación, se conseguiría incrementar el nivel de transparencia y la rendición de cuentas de estos organismos electorales (componentes esenciales de un gobierno democrático) y abonar a la confianza y satisfacción de las demandas de la ciudadanía.

La certificación en la norma ISO electoral puede ayudar a aumentar el nivel de transparencia de los organismos electorales en México, debido a que:

1. Requiere que los organismos electorales documenten todos sus procesos y procedimientos. Esto incluye el desarrollo de políticas y procedimientos claros y concisos para todos los aspectos del proceso electoral, desde el registro de votantes hasta el conteo de votos y la declaración de resultados.
2. Al documentar sus procesos y procedimientos, los organismos electorales mexicanos facilitarían que la ciudadanía comprenda cómo se llevan a cabo las elecciones e identifique posibles áreas de mejora.
3. Establece un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos electorales. Los organismos electorales que cuentan con la certificación en la norma ISO Electoral deben monitorear y evaluar sus procesos electorales de manera regular.
4. Lo anterior permitiría a los organismos electorales mexicanos identificar áreas donde se pueden realizar mejoras y a garantizar que el sistema electoral satisfaga las necesidades de todas las partes interesadas.
5. Proporciona oportunidades de retroalimentación. Los organismos electorales que cuentan con la certificación en la norma ISO Electoral deben brindar oportunidades para recibir comentarios de la ciudadanía sobre los procesos que llevan a cabo. Esto se puede hacer mediante consultas, encuestas y otros medios.

Al recopilar y considerar la retroalimentación, los organismos electorales mexicanos garantizarían que sus procesos electorales son transparentes e inclusivos.

Los artículos revisados para el presente trabajo permiten corroborar que la implementación de un SGC en un organismo electoral redunde en un aumento en la transparencia, confianza y modernización de la organización, además de la satisfacción de las expectativas de la ciudadanía y actores políticos (Fernández, 2020, p. 35; ISO, 2019, Introducción, párr. 2; Martínez, 2015, p. 933; SG-OEA, 2012, p. 4). Al mismo tiempo, certificar los procesos electorales permitiría a los organismos electorales mexicanos llevar a cabo una gestión administrativa más eficiente que conduciría a reducir sus costos de operación y aumentar la productividad en sus servicios. Como se vio previamente, la norma ISO Electoral está basada en los principios de la norma de calidad ISO 9000, entre los que se encuentran el enfoque de procesos y la mejora continua. El enfoque basado en procesos instaura la gestión horizontal,⁴ cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia los objetivos principales de la organización y la satisfacción de las expectativas de las personas usuarias, proveedores, personal de la organización y sociedad en general, posibilitando la mejora continua organizacional. La literatura revisada permite confirmar que las organizaciones electorales con un SGC obtienen altos estándares de calidad y de gestión administrativa, aumentan la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos, reducen sus costos de operación y profesionalizan el servicio público (Fernández, 2020, pp. 31-35; SG-OEA, 2012, pp. 9-11; Silva, 2017, pp. 134-136).

Otro factor para considerar es el costo económico que le conllevaría a los organismos electorales en México certificarse en la norma ISO Electoral. Resulta difícil para este trabajo dar una cantidad, debido que dependerá de múltiples variables (tamaño de la organización, procesos a certificar, empresa consultora, etc.), sin embargo, y a manera de aproximación, el IECM erogó en el año 2019 la cantidad de \$582,027.40 y en el año 2020 la cantidad de \$237,997.00, en su proceso de certificación de los seis procesos electorales que actualmente tiene certificados en la norma ISO Electoral⁵. Sin bien esta cantidad parece onerosa en el contexto actual, son muchos e importantes beneficios que se obtienen de la certificación de un SGC en la norma ISO Electoral, que sin duda superarán en el mediano y largo plazo el costo que representó su certificación.

De lo anterior se desprende que resulta imperativo que los organismos electorales en México tomen en cuenta la certificación en la norma ISO Electoral como una herramienta para incrementar la confianza por parte de la ciudadanía y legitimarse como instituciones imprescindibles para garantizar la democracia en nuestro país, a través de la ejecución de sus actividades con altos estándares de calidad.

Para terminar este apartado, llama la atención la poca literatura que se ha elaborado respecto a la norma ISO Electoral. Por ejemplo, en la búsqueda para elaborar este trabajo no se encontró ningún artículo que mostrara los hallazgos de la experiencia de un organismo electoral con un SGC certificado con esta norma. Por lo tanto, y particularmente para nuestro país, valdría la

⁴ La gestión horizontal mejora la gestión vertical clásica estructurada por departamentos con funciones y objetivos particulares.

⁵ Información obtenida mediante respuesta del IECM a la solicitud de información pública con número de folio 090166023001006.

pena un estudio de caso sobre los beneficios que ha tenido el IECM después de certificar su SGC con la norma ISO Electoral. Sería conveniente realizar un análisis de sus procesos, cómo los lleva a cabo con la certificación, qué impactos ha provocado en la gestión de la organización y si ha habido una mejoría en la percepción de la calidad del funcionamiento del IECM y los servicios que brinda por parte de la ciudadanía y actores políticos, para tener un conocimiento más puntual de la aplicación de la norma ISO Electoral y en concordancia al contexto nacional.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Los organismos electorales en México, tanto administrativos como jurisdiccionales, están siendo víctimas de una campaña de desprestigio desde el gobierno federal. Esto es peligroso porque puede provocar una disminución paulatina de la confianza de la ciudadanía en las instituciones garantes de las elecciones que permiten la transmisión pacífica del poder.

SEGUNDA. Una manera de mitigar el riesgo de una disminución en la confianza de la ciudadanía en sus organismos electorales es garantizar, por medio de un organismo con prestigio internacional como la ISO, que la institución cumple con los objetivos para la que fue creada constitucionalmente y que sus servicios satisfacen las expectativas de la ciudadanía, partidos políticos y candidaturas.

TERCERA. Al implementar en los organismos electorales mexicanos normas internacionales de calidad, como la norma ISO Electoral, permitirá que la calidad de sus procesos tenga un impacto sustancial sobre la confianza en los procesos electorales. Los procesos de calidad permiten, entre otras cosas, incrementar el nivel de transparencia y la rendición de cuentas y con esto, abonar a la confianza y satisfacción de las demandas de las partes interesadas.

CUARTA. Las experiencias de organismos electorales con certificación ISO en alguno de sus procesos repercute en mejoras a la eficiencia en la gestión, ahorros significativos en tiempo y dinero, satisfacción de las expectativas de las personas usuarias, incremento de la calidad en los servicios y fomento de la transparencia. Trasladar estos beneficios a los organismos electorales en México propiciaría tener organizaciones electorales más eficientes y eficaces, que alcanzan sus objetivos con altos estándares de calidad en beneficio de la ciudadanía, optimizando recursos humanos y económicos. Elementos fundamentales para legitimar su misión ante la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Alzate-Ibáñez, Angélica María (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576-592. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967003/29055967003.pdf>
- Camarasa Casterá, Juan José (2004). La calidad en la Administración Pública. *Educación en el 2000: revista de formación del profesorado*, 8, 9-20. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/85336>
- Diario Oficial de la Federación (2023, 6 de junio). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- El Financiero (2022, 18 de enero). ¿El INE es el órgano electoral más caro del mundo? Un ‘chipotle’ te explica que no. *El Financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/nacional/2022/01/18/el-ine-es-el-organo-electoral-mas-carro-del-mundo-un-chipotle-te-explica-que-no/>
- Fernández Robles, Brenda Isabel (2020). COBIT como herramienta para la implementación de la Norma Internacional Electoral ISO 54001. *Revista PGI. Investigación, Ciencia y Tecnología en Informática*, 8, 31-35. https://ojs.umsa.bo/ojs/index.php/inf_fcnpn_pgi/article/view/42
- Forbes México (2020, 22 de junio). AMLO arremete contra el INE: es el más caro del mundo y no garantiza elecciones limpias. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/politica-amlo-arremete-contra-el-ine-es-el-mas-carro-del-mundo-y-no-garantiza-elecciones-limpias/>
- Gutiérrez Huby, Ana María (2014). Fortalecimiento universitario a través de certificación con norma ISO 9001: Implicancias y repercusiones. *Quipukamayoc*, 22(41), 147-153. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10079>
- IEAB (2023). *Who Is Certified*. Órgano Internacional de Acreditación Electoral. Electoral Bodies <https://www.oas.org/ext/en/democracy/icab/Electoral-Bodies/Who-Is-Certified>
- IEAB (2023). *Why Become Certified*. Órgano Internacional de Acreditación Electoral. Electoral Bodies <https://www.oas.org/ext/en/democracy/icab/Electoral-Bodies/Why-Become-Certified>
- INE (2022). *Situación presupuestal de los Organismos Públicos Locales respecto del ejercicio fiscal 2022*. Instituto Nacional Electoral. https://repositoriodocumental.ine.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/144274/C_Gex202210-19-ip-19.pdf
- ISO (1996). *ISO/IEC Guide 2:1996*. Organización Internacional de Estandarización. <https://www.iso.org/standard/24887.html>
- ISO (2019). *ISO/TS 54001:2019. 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*. Organización Internacional de Estandarización. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:ts:54001:ed-1:v1:es>
- Jiménez, Néstor y Martínez, Fabiola (2021, 28 de abril). INE y TEPJF conspiran contra la democracia: AMLO. *La Jornada*, p. 1 Política. <https://www.jornada.com.mx/notas/2021/04/28/politica/golpe-a-la-democracia-y-provocacion-fallo-del-tribunal-dice-amlo/>
- Diario Oficial de la Federación (2009, 30 de abril). Ley Federal Sobre Metrología y Normalización. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/107522/LEYFEDERALSOBREMETROLOGIAYNORMALIZACION.pdf>

- López Ponce, Jannet (2022, 28 de junio). AMLO ha atacado al INE en 300 maneras: Lorenzo Córdova exhibe hostigamiento. *Milenio*. <https://www.milenio.com/politica/amlo-atacado-ine-300-mananeras-lorenzo-cordova>
- Martínez Quiroga, José Magdiel (2015). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en un organismo judicial electoral basado en la norma ISO-9001:2008: Estudio de caso. *Vinculatégica*, 1, 915-939. <http://eprints.uanl.mx/17210/>
- Márquez, Javier (2023, 21 de octubre). Aprobación presidencial. *Oraculus*. <https://oraculus.mx/aprobacion-presidencial/>
- Organización de los Estados Americanos (s.f.). Creación de la Norma Internacional Electoral ISO/TS 54001:2019. Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia. <https://www.oas.org/es/sap/deco/normasiso.asp>
- Quezada Malta, Amado (2023, 12 de diciembre). La norma ISO Electoral ¡Altos estándares de calidad en los procesos electorales! Instituto Electoral del Estado de México. <https://medioteca.icem.org.mx/index.php/prensa/espacio-de-colaboraciones-y-opiniones/item/6449-la-norma-iso-electoral-altos-estandares-de-calidad-en-los-procesos-electorales>
- Rodríguez Coello, José Enrique (2002). Certificación ISO 14000 ¿Por qué?. *Revista Galega de Economía*. 11(2), 1-12. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39111224>
- Saldaña, Iván y Gutiérrez, Noemí (2023, 4 de agosto). AMLO vuelve a atacar al INE y al TEPJF por el tema de Xóchitl Gálvez: están vendidos y alquilados. *El Heraldo de México*. <https://heraldodemexico.com.mx/nacional/2023/8/4/amlo-vuelve-atacar-al-ine-al-tepjf-por-el-tema-de-xochitl-galvez-estan-vendidos-alquilados-527736.html>
- Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (2012). *Sistemas de Gestión de Calidad en Autoridades Electorales de América Latina*. Washington, D.C., Estados Unidos de América: Organización de los Estados Americanos. https://www.oas.org/es/sap/deco/docs/qualitymsys_s.pdf
- Shelburne, Peyton (2023, 21 de octubre). Global leader approval ratings. *Morning Consult Pro*, p. 1. <https://morningconsult.com/global-leader-approval/>
- Silva Arciniega, María del Rosario (2016). *Apuntes para la elaboración de un proyecto de investigación social*. México: Escuela Nacional de Trabajo Social – Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.librosoa.unam.mx/handle/123456789/453>
- Silva Criollo, María Elisa (2017). *Mejora del proceso de “Cambios de domicilio y actualización de datos” de una institución pública de gestión electoral, aplicando la especificación técnica ISO/TS 17582*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12948/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n%20Mar%c3%ada%20Elisa%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vicher-García, Mónica Diana (2012). Utilidad o futilidad: calidad e ISOs en la administración pública. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 19(60), 205-228. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10522923007>