

NOTA DEL TSE

Certificación se traduce en mejores tiempos y calidad en la atención de los usuarios

Reconocen excelencia en calidad de los servicios del TSE

San José, 10 de julio 2017. El Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) visitó la semana pasada, el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) para realizar la primera auditoría de seguimiento al certificado de calidad de los servicios que ofrece la institución.

Del 26 al 30 de junio la sede central del TSE y las oficinas regionales de Nicoya, Santa Cruz, Liberia y Cañas se sometieron a la auditoría liderada por el ente certificador. En esta oportunidad se evaluaron mediante muestreo los procesos registrales civiles, de apoyo, estratégicos y de control.

El objetivo de esta primera auditoría de seguimiento fue determinar la conformidad del sistema de gestión, evaluar la capacidad de este para asegurar si la organización cumple con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, valorar la eficacia del sistema y detectar puntos de mejora.

Como parte del proceso se evaluaron las áreas de Inscripción de Hechos Vitales y Actos Jurídicos, Cédula de Identidad, Opciones y Naturalizaciones, Recursos Humanos, Órgano Técnico de Gestión de Calidad, Secretaría General del TSE como representante de la Dirección, entre otras.

Con el fin de mantener el certificado ISO 9001:2008, el cual fue renovado en diciembre de 2016, la institución se ha preocupado por ofrecer cada día mejores servicios a los costarricenses. Estos esfuerzos fueron reconocidos en los resultados que se obtuvieron.

Producto del compromiso de todas las personas funcionarias, la primera auditoría de seguimiento reveló cero no conformidades. “El sistema de gestión de la organización muestra una evolución exitosa y se observan planteamientos de cambios y proyectos debidamente estructurados y con un enfoque científico apropiado”, destacó INTECO.

Desde hace cuatro años el TSE cuenta con la Certificación Internacional de Calidad ISO 9001:2008 que evalúa los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Hasta la fecha, este reconocimiento ha colocado al TSE dentro de un selecto grupo de instituciones que cuentan con este galardón. “Esto es un fenómeno que pocas veces se ve”, destacó INTECO.