

**Monterrey, N. L., 9 de febrero de 2011.**

**Versión estenográfica de la Ceremonia de Certificación ISO 9001:2008 de la Sala Regional correspondiente a la Segunda Circunscripción Plurinominal del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, con sede en esta ciudad.**

**Maestro de Ceremonias:** Muy buenas tardes.

La Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación les da una cordial bienvenida y agradece a todos ustedes su compañía en este acto público de certificación de sus procesos jurisdiccionales de apoyo bajo la norma ISO 9001:2008.

Apreciamos la asistencia de los magistrados de esta Sala Beatriz Eugenia Galindo Centeno, Georgina Reyes Escalera y Rubén Enrique Becerra Rojasvértiz; del embajador Víctor Rico Frontaura, Secretario de Asuntos Políticos de la Organización de Estados Americanos y representante del Secretario General José Miguel Insulsa; del señor Gary Cort, Presidente del Comité Técnico 176 ISO, autoridades federales y locales y desde luego compañeros de la Sala.

Los cambios de paradigmas burocráticos al interior de cualquier unidad de trabajo deben impregnar a toda la organización de un espíritu que canalice las diferentes capacidades de sus colaboradores hacia el objetivo trazado. Es indispensable crear condiciones y posibilitar que las personas tengan el poder de crear, desarrollar e innovar.

El proyecto que hoy culmina surgió dentro de una visión institucional, una visión que a través de un plan tiene prospectada la Presidenta del Tribunal Electoral.

Dispongámonos a escuchar el mensaje que por Teleconferencia transmitirá la magistrada María del Carmen Alanis Figueroa.

**Magistrada Presidenta María del Carmen Alanis Figueroa:** Muchas gracias, muy buenas tardes a todas y a todos ustedes.

Magistrada Beatriz Eugenia Galindo Centeno, Presidenta de la Sala Regional Monterrey; Magistrada y Magistrado de la Sala Regional; Embajador Víctor Rico, Secretario de Asuntos Políticos de la Organización de Estados Americanos; doctor Gary Cort, Presidente del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional para la Estandarización; presidentes de las autoridades electorales jurisdiccionales y administrativas de las entidades que componen la Segunda Circunscripción Electoral; funcionarios de la Sala Superior y de la Sala Regional Monterrey:

Al inicio de este significativo acto les saludo desde la ciudad de México haciendo uso de estos innovadores recursos telemáticos al servicio de la impartición de la justicia electoral y la modernización de sus instituciones.

Lamento profundamente que el extenso desarrollo de la Sesión Pública celebrada el día de hoy y la atención de asuntos jurisdiccionales muy urgentes no me permitieron llegar a tiempo abordando el avión y transbordándome a la ciudad de Monterrey para participar de manera presencial en este muy importante acto para el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Agradezco a todos ustedes su comprensión, les reitero a nombre de los magistrados de la sala Superior nuestra especial satisfacción por la certificación que hoy recibimos en el Tribunal y por hacerlo en compañía de tan apreciados y distinguidos testigos.

Más allá de la certificación misma el evento que hoy celebramos representa para el Tribunal Electoral la confirmación de que estamos avanzando por la dirección adecuada y que el esfuerzo empeñado sin duda vale la pena.

Al inicio de la actual integración los magistrados nos propusimos emprender una profunda transformación de la institución. Reconocíamos que no obstante el riguroso trabajo jurisdiccional realizado, había un largo trecho por recorrer para poner al Tribunal a la altura de las instituciones públicas de vanguardia a nivel nacional e internacional.

Para lograrlo, el primer paso fue ubicar con toda claridad el rumbo al que se quiere llevar a la institución identificando objetivos estratégicamente bien definidos.

Así, con la participación de los funcionarios del Tribunal acordamos un proyecto de largo aliento: el Plan Estratégico Institucional 2010-2016, que precisa objetivos, actividades y proyectos para todo el Tribunal.

Entre los objetivos plasmados en el Plan Estratégico, probablemente, el que causó mayor consenso es la necesidad de modernizar al Tribunal, tanto en sus áreas administrativas como en las jurisdiccionales. Nos propusimos abandonar viejos esquemas organizativos y repensar cómo ser más eficientes en nuestro trabajo sin sacrificar un ápice de calidad y de rigor.

En este proceso de modernización una ventana de oportunidad estuvo dada por las reformas electorales de 2007 y 2008. El legislador tuvo a bien reconocer la permanencia de las salas regionales y con ello no sólo cumplió un viejo anhelo de quienes integramos este Tribunal, sino que además redistribuyó competencias que nos permiten ser más eficientes y acercar aún más la justicia electoral a los justiciables.

Recuerdo haber escuchado en aquellos años algunos nostálgicos del centralismo que pensaban que las salas regionales serían incompatibles con los objetivos modernizadores del Tribunal. Quienes así pensaban se equivocaron, porque no se dieron cuenta del gran entusiasmo que las y los magistrados de las salas regionales tienen por la calidad de su trabajo, ni detectaron que en las entidades federativas del país se tiene un activo de experiencias institucionales invaluable.

En ese contexto, las magistradas y el magistrado de la Sala Regional Monterrey vieron con entusiasmo el proyecto modernizador y ofrecieron ser punta de lanza para avanzar en la implantación de sistemas de gestión de calidad.

La Sala Regional Monterrey identificó los procesos sustantivos sujetos a certificación y se avocó a que cada uno de estos cumpliera con los estándares de calidad internacionales.

Resultado de ese trabajo hoy nos reúne la entrega del certificado ISO 9001:2008 en los procesos de administración, en la recepción, atención y trámite de los medios de impugnación en la Sala Regional Monterrey.

He de decirles que recurrir a estándares internacionales era, hasta hace pocos años, contrario a una lógica judicial. En aras de preservar su independencia muchos organismos del país permanecían ajenos a los cambios que la modernidad trajo consigo a las organizaciones.

Los magistrados del Tribunal Electoral reconocimos la necesidad de abandonar esa concepción y de vincularnos de mejor forma con organizaciones nacionales e internacionales. Al hacerlo, pusimos al Tribunal en situación de beneficiarse de las mejores prácticas administrativas y judiciales.

La certificación que recibimos el día de hoy ilustra con claridad los beneficios de esa transformación, pues se logró con el apoyo de dos aliados estratégicos: por un lado, la Organización de los Estados Americanos, con la cual suscribimos hace un par de años un convenio de colaboración, que nos ha brindado asesoría permanente para el desarrollo de sistemas de gestión de calidad.

Recuerdo que cuando firmamos el convenio el Secretario José Miguel Insulza coincidió con nosotros en la necesidad de soportar los convenios con acciones concretas. Desde entonces hemos participado en cinco misiones de asistencia técnica en materias de comunicación social, informática y registro electoral; además, pusimos en marcha un grupo de trabajo de tribunales de siete países, encargado de sistematizar la jurisprudencia electoral más relevante de la región; los trabajos de este grupo son coordinados por México.

Le ruego al Embajador Rico tramita al Secretario General de la OEA, don José Miguel Insulza, nuestro agradecimiento por su profesionalismo, por creer en México y por creer en el Tribunal Electoral.

Del mismo modo quiero mencionar el apoyo que recibimos de la Comisión Estatal de Nuevo León. La Comisión es pionera en este tipo de certificaciones, y desde siempre estuvo dispuesta a transmitirnos su experiencia.

El Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación aprende y retoma prácticas exitosas de las instituciones electorales de las entidades federativas. Les agradecemos mucho su apoyo.

Doy gracias a los comisionados actuales y a los que ya terminaron su mandato por este apoyo. No cabe duda que el país tiene en sus órganos locales un importante acervo de experiencias exitosas.

El Tribunal se ha adentrado en una estrategia de certificación de procesos seguros, que hemos sido eficaces en el proceso de transformación institucional que nos propusimos. La certificación del día de hoy nos ayudará sensiblemente a reducir la curva de aprendizaje necesaria para seguir certificando procesos administrativos y jurisdiccionales en las seis salas del Tribunal, se trata de certificar para que los ciudadanos del país tengan la seguridad que los recursos que invierten en las instituciones electorales, se ejercen de manera correcta. En la medida de que los procesos organizacionales estén bien ajustados, mayores serán las posibilidades institucionales para cumplir nuestra labor sustantiva de impartir justicia electoral.

Por eso me congratulo que agentes profesionales y externos al Tribunal sean quienes certifiquen la calidad de nuestros procesos, pues ello dará confianza a los ciudadanos sobre el camino que estamos recorriendo.

Sin duda, el mayor potencial de este proceso radica en que la certificación se logró con el concurso entusiasta de los magistrados y de los funcionarios de la Sala Regional Monterrey, quienes laboran en esta Sala, han hecho suyos los principios que sustentan la calidad de las organizaciones, lo que es, en sí mismo, una garantía de que seguiremos haciendo las cosas mejor.

Felicito de manera muy especial a la Magistrada Presidenta de esta Sala Regional, Beatriz Galindo, por su dedicación y ejemplo en el liderazgo de este proyecto.

Muchas gracias, felicidades a todos y muy buenas tardes.

**Maestro de Ceremonias:** Muchas gracias a la Magistrada María del Carmen Alanís Figueroa por su mensaje.

Y ahora quiero invitar al pódium al señor Gary Cort, Presidente del Comité Técnico 176 ISO, para que nos comparta cuáles son los fines del organismo y cómo visualizan estos procesos de certificación en instituciones de gobierno.

**Gary Cort:** Sr. Presidente y miembros del Consejo, distinguidos invitados, damas y caballeros. Les saludo a nombre del Secretario General Rob Steele, y toda la familia de naciones ISO. La Organización Internacional de Estandarización (ISO) se hace posible mediante la colaboración de alrededor de 200 naciones miembros. El trabajar en grupo ha logrado crear un conjunto de normas internacionales, por consenso, para facilitar la comercialización en un mundo cada vez más interdependiente.

Mediante el esfuerzo de más de cien comités técnicos, cada uno de ellos integrado por diversos expertos de varias naciones miembro, la ISO ha publicado más de 17,000 de estas normas. Con un enfoque en la uniformidad y compatibilidad, estas normas técnicas abarcan prácticamente cada producto moderno.

En la década de 1980, ISO inició una nueva iniciativa para crear una clase completamente nueva de normas – normas que abordan el desempeño organizacional, comportamientos y resultados en vez de sólo los atributos físicos de los artículos. De ahí surgió la familia de normas ISO 9000, que actualmente es la más utilizada y más exitosa que jamás se haya elaborado, con aceptación en más de 1 millón de organizaciones alrededor del mundo.

Esta idea no es nueva – antiguas agrupaciones, ocultas tras el velo de la confidencialidad, se formaron en torno a metas y compromisos personales similares. En cambio, ISO 9000 invoca un sistema consistente, comprobado y abierto para crear un alto desempeño sostenible, prácticamente en cualquier organización.

La segunda gran idea representada en ISO 9000 es el concepto de certificación para evaluar en forma independiente el nivel de desempeño de una organización en comparación con los criterios de la norma. Esto trae consigo ventajas evidentes desde una perspectiva de diagnóstico para toda organización que está intentando mejorar.

Pero también es un elemento crítico para forjar la confianza con los clientes clave de la organización. Esta es una dinámica muy importante en un mundo donde la confianza en todas nuestras instituciones — ya sean comerciales, financieras, gubernamentales o civiles — parece estar desmoronándose.

Estas ideas en conjunto de la cultura de calidad (para garantizar la ejecución) y la certificación (para promover la credibilidad) constituyen la cimentación de la teoría del sistema de administración moderno.

Entonces ¿por qué le interesan estas ideas a este grupo tan distinguido? ¿Cuál es la oportunidad que debe aprovecharse o el beneficio a obtenerse? Es sencillamente esto.

Durante casi sesenta años, más o menos desde finales de la Segunda Guerra Mundial, las naciones del mundo se han esmerado por progresar en su situación enfocándose principalmente en mejorar la producción. A lo largo de industrias y en todos los sectores económicos, se han aplicado las herramientas y lecciones de ISO 9000 y otros sistemas de administración característicos para lograr esta misión. El enfoque geográfico de la mayoría de este trabajo ha sido en el Lejano Oriente — más notablemente Japón. El resultado ha sido transformar la ecuación económica global y realinear el orden económico mundial.

Ahora que nos encontramos en la antesala de un nuevo milenio, enfrentamos una nueva serie de elementos de la época — retos que trascienden simples organizaciones, independientemente de su tamaño o alcance. Es necesario que nuestro enfoque se desplace desde las preguntas de producción, cuyas respuestas comprendemos ampliamente, hasta las preguntas de sustentabilidad y responsabilidad social.

Estos son problemas sin fronteras — problemas que sólo pueden solucionarse formando grandes alianzas de personas con buena voluntad actuando mediante gobiernos responsables y organizaciones transnacionales comprometidas.

Por lo tanto, el enfoque fundamental del movimiento de calidad que nos trajo hasta este momento, debe cambiar. El énfasis nuevo debe estar en la gente — no la producción — y la muy buena noticia es que el trabajo ha comenzado fervientemente — no en el Lejano Oriente o en Asia; no en Europa; sino en este hemisferio y en particular en Latinoamérica. Bajo el liderazgo de un grupo de visionarios, muchos de los cuales se encuentran en este salón, están surgiendo los lineamientos de un sistema de calidad completamente nuevo. Enfocado en facultar a la gente, este sistema se ejemplifica con líderes comprometidos que trabajan sin cesar para establecer culturas de desempeño y responsabilidad completamente nuevas.

Me enorgullece decir que mucho de este trabajo se basa en las normas de ISO 9000, pero con importantes e innovadores cambios que revitalizan este respetable sistema, al aplicarlo a un territorio completamente nuevo.

Permítanme citar algunos ejemplos específicos del nuevo enfoque de calidad que producen las normas ISO 9000 en el ámbito de la responsabilidad social:

- El esfuerzo iniciado por el ex presidente Uribe de Colombia, que hoy hábilmente realiza el Presidente Santos, llevando el proceso y certificación de la calidad a la administración pública, representa un cambio fundamental en el paradigma sobre cómo brindar servicios del gobierno a la población.
- El trabajo extraordinario de la Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables por desarrollar una norma basada en la ISO 9001 para gobiernos locales confiables que se apoya en sociedades entre ciudadanos y funcionarios de la administración.
- El registro formal del Tribunal Electoral de Panamá, a finales del año pasado, con la norma ISO 9001, lo convierte en el primer organismo electoral en lograr este nivel de desempeño.
- El compromiso de la Organización de Estados Americanos en asociarse con ISO para desarrollar una norma electoral estándar.

Estamos aquí el día de hoy para felicitar al Tribunal Electoral de México por haberse certificado bajo la norma ISO 9001 — para reconocer la visión y el compromiso de sus líderes — para reconocer la determinación de cada persona que trabajó para establecer

este espléndido sistema — y sobre todo, para celebrar la dedicación del Tribunal Electoral de México para con los ciudadanos a quienes sirve.

A medida que percibimos los eventos del mundo que nos rodea, eventos que se suceden en este preciso momento, recordamos el valioso regalo de nuestras instituciones democráticas. Ustedes en el Tribunal Electoral son los guardianes del rito sagrado de la democracia. Ustedes son los encargados de la sagrada confianza de la nación.

Con veneración y admiración les felicito por este logro significativo, pero aún más importante, admiro su valiente e innovadora visión. Están forjando el camino que muchos otros seguirán. Están estableciendo una nueva norma de desempeño que el resto del mundo se esforzará por obtener.

Por lo tanto, es con gran admiración por este logro y con una promesa solemne de apoyarles en todas las formas que me sea posible, que cierro esta intervención con un sencillo mensaje inspirado en su mundo: “Muchas Gracias y Vayan con Dios”

**Maestro de Ceremonias:** Muchas gracias, al señor Gary Cort, Presidente del Comité Técnico 176 ISO por sus palabras.

Y unos cuantos fragmentos visuales sin duda resultarán enriquecedores para enlazarlos a las palabras de quienes han brindado su mensaje.

**(Presentación de video).**

**Maestro de Ceremonias:** La calidad de los servicios brindados por las instituciones es ya una tendencia y la Organización de Estados Americanos como organismo de cooperación en el desarrollo interregional tiene un notable papel en este rubro.

Demos lugar al mensaje del Embajador Víctor Rico Frontaura, Secretario de Asuntos Políticos de la OEA y representante del Secretario General José Miguel Insulza.

**Emb. Víctor Rico Frontaura:** Quiero empezar saludando a doña María del Carmen Alanis Figueroa, Magistrada Presidenta de la Sala Superior del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación y agradecerle por sus palabras y por el mensaje que nos ha enviado desde Ciudad de México.

Magistrada Beatriz Galindo Centeno, Presidenta de la Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación; Magistrada, Magistrado; doctor Gary Cort, Presidente del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional para la Estandarización; señoras y señores miembros de la prensa; autoridades de esta hermosa ciudad Monterrey:

Es para mí un honor representar al Secretario General de la Organización de Estados Americanos, José Miguel Insulza en este importante acto de acompañar al Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación en la Sala Regional de Monterrey en la entrega oficial del Certificado de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

El evento que hoy celebramos es una muestra del progreso con mucho trabajo estamos logrando en América Latina en cuanto a mejorar la función electoral. Esta ceremonia es la culminación de un esfuerzo por parte del Tribunal, que es pionero en la región y que da cuenta del rol de liderazgo de México en materia electoral.

Para la OEA es un privilegio la participación en este proceso y es un privilegio que seamos socios estratégicos del Tribunal Electoral de la Federación en este importante proceso de cooperación a nivel hemisférico.

La democracia nos exige elecciones libres, justas y transparentes; nos exige también resultados tangibles y concretos. La certificación ISO es un ejemplo de un resultado que demuestra el compromiso del Tribunal con una cultura de calidad y con la transformación de la gestión pública.

La certificación ISO es una garantía que las instituciones públicas pueden dar a la ciudadanía. En Latinoamérica aún persisten altos niveles de desconfianza en las instituciones del Estado y en los actores políticos; esta desconfianza está sustentada en que la ciudadanía percibe como bajo el nivel de compromiso de los entes públicos con los ciudadanos.

La certificación de la Sala Regional de Monterrey es el reflejo de la búsqueda de una mejora continua y transmite un mensaje claro a los ciudadanos sobre el compromiso de esta institución pública mexicana con la calidad y eficiencia en el registro, control y tramitación de los medios de impugnación para que se realicen conforme a ley.

Los procesos que hoy se certifican en la Sala Regional de Monterrey de recepción de medios de impugnación, turno de expediente, procedimiento y notificación, procedimiento de archivo, préstamos de expediente y procedimiento de preparación de sesiones, permitirán que el órgano electoral establezca procesos más eficientes, siempre con apego a las disposiciones legales; optimizar la gestión de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros; promover una cultura de valores y fomentar la excelencia en el servicio hacia la ciudadanía, y por lo tanto en beneficio del mejoramiento y consolidación de la democracia. Todo esto conllevará a una práctica más eficiente de la justicia electoral.

El estándar ISO, como señalaba muy bien el exponente anterior, es, tiene muchas ventajas, otorga autoridad a la institución que certifica, es el más utilizado en el mundo, es flexible y tiene capacidad de adaptación, es efectivo y permite el reconocimiento internacional.

Deseo resaltar al mismo tiempo que el foco central de la gestión de calidad no es sólo la certificación, sino la gestión pública al servicio del ciudadano. La gestión y certificación de calidad son medios y no fines en sí mismos.

A la luz de los beneficios que traen consigo la implementación de un sistema de gestión de calidad, estamos promoviendo el desarrollo de una norma ISO, electoral, bajo la cual puedan certificarse procesos no sólo en nuestra región, sino en el mundo entero, mediante la creación de una norma ISO electoral, se pretende elevar el nivel de calidad de los procesos, proporcionando altos estándares de organización, eficiencia y administración.

La Organización de Estados Americanos ha contado con la colaboración muy activa de las autoridades electorales en la región, para crear lo que será el estándar ISO en materia electoral en el mundo. Este esfuerzo es una muestra del compromiso de las instituciones

electorales de la región por aumentar la capacidad de respuesta, fijando un estándar de calidad internacional en base a nuestras experiencias.

El propósito de este emprendimiento es utilizar las normas ISO para perfeccionar el sistema electoral, identificando las críticas del actual proceso, con la cooperación de los órganos electorales, y procediendo en eliminar fallos, estableciendo requerimientos mínimos para la gestión de instituciones electorales, llevando a una mejora general de todo el proceso.

Como bien ha señalado la Presidenta del Tribunal Electoral de la Federación en sus palabras iniciales, la alianza estratégica entre la Organización de Estados Americanos y el Tribunal es una alianza que ha mostrado muchos resultados y muchos frutos.

Nuestras dos instituciones comparten el compromiso por la promoción y defensa de la democracia en el hemisferio, en particular de nuestra relación de naturaleza orgánica de la misma, desde la firma de un acuerdo de cooperación el año de 2009, la OEA buscó la experiencia del Tribunal Electoral de la Federación para colaborar en proyectos de naturaleza diversa. Nuestra primera actividad de cooperación fue en el área de Comunicación Social e Informática con las autoridades electorales del Ecuador, desde entonces hemos transitado un camino de cooperación y colaboración institucional que me enorgullece decir, ha dado en tan poco tiempo, resultados positivos en toda América Latina.

Hemos realizado con apoyo del Tribunal cinco misiones de asistencia técnica en el Ecuador, Costa Rica, Paraguay y Perú. Asimismo, estamos implementando un proyecto para la sistematización de las sentencias electorales de América Latina, cuyo propósito es contribuir al fortalecimiento de los órganos electorales, a través de la elaboración de una base de datos regional en materia de sentencias.

A tal fin hemos creado un grupo de trabajo presidido por la doctora Alanis, e integrada por Argentina, Chile, Costa Rica, México, Panamá y República Dominicana, que próximamente tendrá un taller de capacitación para difundir el proyecto a otros países y actores políticos, este proyecto es pionero en términos el acceso y disponibilidad de información jurídica electoral.

Quiero concluir mis palabras con un agradecimiento especial y una felicitación a todos los funcionarios y funcionarias que desde el Tribunal han hecho lo necesario para hacer de esta certificación una realidad por su afán, esmero y capacidad laboral.

A los magistrados y magistradas del Tribunal, a su Presidenta, por promover la cultura de la calidad en la gestión pública que culmina con la certificación.-

Hoy, gracias a la visión de estas magistradas y magistrados, Monterrey y México cuentan con un Tribunal que responde mejor a las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos de este hermoso país.

Muchas felicidades y gracias por escucharlo.

**Maestro de Ceremonias:** Muchas gracias por sus palabras al señor Embajador Víctor Rico Frontaura, Secretario de Asuntos Políticos de la OEA y representante del Secretario General de dicho organismo, el señor José Miguel Insulza.



Es momento ahora de dejar que la persona que condujo este proyecto sea quien nos hable de las tareas que se llevaron a cabo para generar condiciones óptimas que permitieran implantar con éxito su sistema de gestión de calidad: Magistrada Beatriz Eugenia Galindo Centeno.

**Magistrada Beatriz Eugenia Galindo Centeno:** Muy buenas tardes, saludo a distancia a la Magistrada María del Carmen Alanis Figueroa, Presidenta del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Saludo con respeto a mis compañeros magistrados Georgina Reyes Escalera, Rubén Enrique Becerra Rojasvértiz al señor Embajador Víctor Rico Frontaura, Secretario de Asuntos Políticos de la Organización de Estados Americanos y representante del Secretario General José Miguel Insulza.

Al señor Gary Cort, Presidente del Comité Técnico 176 de la Organización de Estandarización Internacional; a las autoridades electorales administrativas y jurisdiccionales de los estados que conforman la Segunda Circunscripción Plurinominal Electoral; al Fiscal Especial para la Atención de los Delitos Electorales, maestro Jorge Luis Vargas Valdés; a los funcionarios de Sala Superior del Tribunal, distinguidas personalidades que nos acompañan, estimados compañeros de esta Sala:

La calidad comprendida como el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente, puede también visualizarse como un elemento de valor capaz de permear el servicio que otorga una institución pública.

La Sala Regional Monterrey del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, como órgano de impartición de justicia, en el año 2010 tuvo como objetivo fundamental innovar, perfeccionar y transformar, bajo un enfoque integral, varios de los procesos sustantivos relacionados con la recepción, turno, notificación, preparación de sesiones y archivo de expedientes, tareas que inciden en nuestra encomienda constitucional.

Inicialmente quienes participamos en este proyecto pensamos que calidad efectivamente consistía en satisfacer las expectativas del usuario.

Después observamos que también implicaba la optimización de recursos, cumplimiento de requisitos y como bien señala *Gemichi Taguchi*, que calidad era la menor pérdida posible para la sociedad.

En la gestión privada hablar de competitividad parece algo lógico y necesario. Sin embargo, visto desde la gestión pública resulta en muchas ocasiones incomprensible.

No obstante, una administración moderna debe introducir criterios de competitividad entre sus reglas de funcionamiento y organización.

Si pensamos de esta última manera se da cumplimiento a los recientes postulados constitucionales que ciñen el actuar de sus instituciones bajo criterios de objetividad y profesionalismo.

Evidentemente existen elementos distintivos entre gestión pública y gestión privada, pero no por ello debe estimarse que la eficiencia es una cualidad que no requiere medirse en aquella.

Así van apareciendo corrientes y estrategias tales como presupuestos por programas, técnicas de dirección, funciones de planificación, dirección por objetivos, entre otros.

Con base en tales planteamientos, válidamente podemos afirmar que la competitividad es hoy una exigencia, que el servicio otorgado por el Estado a través de sus instituciones debe someterse a una serie de elementos que continuamente lo valoren y comparen para alcanzar niveles de satisfacción y opinión que modifiquen los negativos juicios de valor que comúnmente los ciudadanos reclaman a sus instituciones.

Ahora bien, para quienes estamos en la función jurisdiccional nos debe hacer reflexionar la necesidad de actualizar los sistemas de trabajo y actitudes ante nuevas exigencias.

Quiero referirme brevemente al apartado expositivo del Código de Ética del Poder Judicial de la Federación, en donde de manera precisa hace ver que el incremento de los litigios en los órganos de administración de justicia –cito- “evidencia la judicialización de los diferendos sociales, haciendo patente la confianza depositada en los tribunales, al igual que la importancia de la actividad jurisdiccional”.

En el Tribunal Electoral la impartición de justicia y la contribución a la estabilidad democrática constituyen los cimientos básicos de nuestra labor, sin embargo estos aportes a la vida nacional son generalmente asociados a valores subjetivos por representar servicios públicos imperceptibles e intangibles.

También sabemos que uno de los ejes rectores del Estado democrático moderno hace exigible la transparencia y rendición de cuentas de sus instituciones. Así, el Poder Judicial de la Federación supervisa a través de órganos auxiliares específicos a los demás que lo conforman.

El objetivo de tal supervisión consiste, pues, en observar los principios de imparcialidad, profesionalismo e independencia (...) un mecanismo de información que permita obtener elementos veraces que respalden el correcto funcionamiento jurisdiccional y administrativo.

Como se observa, la actividad jurisdiccional a nivel federal lleva implícita la responsabilidad de comprobar la forma en que se imparte; por tanto, es acorde que un valor como la calidad permee también en una notable función, ya no únicamente en el ámbito interno, sino en el externo, validada por la ciudadanía en cuanto al servicio otorgado.

El auge que adquiere la certificación de los procesos de autoridades en materia electoral descansa, precisamente, en esta marcada exigencia ciudadana.

Como ya lo mencionaron el Embajador Rico y el señor Gary Cort, el Comité Técnico 176 de ISO ya trabaja conjuntamente con la Organización de Estados Americanos en el desarrollo de una norma especializada.

Es necesario tener presente que para la labor del juzgador no basta el conocimiento de la ley, pues existen espacios que requieren acompañarse de ciertos patrones de conducta que coadyuven a hacer afectivas características tales como: la eficiencia, el esmero y la organización.

En ese sentido, señala el Código citado que es indispensable explicitar, pues debe tenerse presente que lo callado, aunque obvio, se olvida, se disimula o se desdeña.

El convertir la práctica de los valores en hábitos los convierte en virtudes si son buenos y en vicios si son malos.

De igual forma, tal documento conceptualiza al profesionalismo como la disposición para ejercer de manera responsable y seria la función jurisdiccional con notoria capacidad y aplicación.

Por tanto, el juzgador debe, entre varias de sus atribuciones, administrar con diligencia, esmero y eficacia al órgano jurisdiccional a su cargo.

Si bien es cierto que la función principal del juzgador se caracteriza naturalmente por el dictado de sentencias, con independencia e imparcialidad, objetividad y profesionalismo como premisas de su actuar, también es cierto que su actividad como funcionario público y prestador de un servicio no se circunscribe a resolver un asunto bajo tales principios.

Nuestros usuarios, además de solicitar impartición de justicia, hoy requieren una atención oportuna, eficiente e integral, exigencias de varias encuestas diseñadas para el efecto, así fue que concebimos nuestro sistema de gestión de calidad en la administración y atención de los medios de impugnación exceptuando, naturalmente, la sustanciación del juicio o recurso, así como la emisión de la sentencia.

Al asumir la Presidencia de esta Sala en agosto de 2008 y hallarme en la renovada etapa del Tribunal Electoral con nuevas reglas de competencia jurisdiccional de permanencia, integración y conformación estructural, comprendí la importante función que se debía llevar a cabo para estar acorde con la evolución acelerada de sus tareas.

La innovación tecnológica, la actitud de servicio, mejora continua integral, la optimización del capital humano, así como de recursos materiales, tecnológicos y financieros fueron postulados que se observaron como ejes centrales de los proyectos para reflejar a nuestra institución como un órgano constitucional siempre a la vanguardia.

En la Sala asumimos el reto de modernizar nuestros procesos con la implantación de un sistema de gestión de calidad, cuyo objetivo consistió en estandarizar, a través de manuales específicos, los procedimientos de apoyo realizados en la Secretaría General de Acuerdos.

La génesis del proyecto abarcó desde su presentación en junio de 2009 a la Magistrada Presidenta del Tribunal, y su valoración por la Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional, así como la verificación de la viabilidad presupuestal, el apoyo técnico por parte de la Dirección, gestión de recursos y estimación de costos. Se firmó la carta de constitución del proyecto, el Tribunal Electoral celebró convenio de colaboración con la Organización de Estados Americanos, y de igual forma, convenio de colaboración y asesoría con la Comisión Electoral del Estado de Nuevo León.

La puesta en marcha del sistema en las áreas de Oficialía de Partes, Actuaría y Archivo Judicial, se enfocó a los procesos sustantivos que habrían de certificar con las tareas que ello implicaba: planeación, implantación, medición y mejora. En la etapa de planeación determinamos el propósito con los requisitos y necesidades de nuestros usuarios, definimos las actividades principales de la organización, los procesos de soporte, determinamos su secuencia, designamos responsables e iniciamos la documentación de los procedimientos.

En una etapa posterior, definimos los requisitos de medición y los recursos necesarios. Este recuento se retrata en un macroproceso interrelacionado con los cinco procesos mencionados.

Propusimos certificarnos en un plazo de un año, aún con cuatro procesos electorales en puerta. Afrontamos el reto, redoblamos esfuerzos y comenzamos las tareas.

En septiembre de 2009, constituimos el Comité de Calidad, órgano responsable de dar seguimiento puntual al cronograma de actividades delineadas. Su primer tarea consistió en formular la política de calidad y los objetivos que serían nuestro distintivo institucional y compromiso social, desde la presentación del proyecto y durante más de diez meses se dio puntual seguimiento al calendario establecido, con tareas como definición del alcance del sistema, capacitación de la norma ISO 9001-2008, eventos de integración, diseño e implementación de canales de comunicación electrónicos para la difusión de la política y objetivos de calidad, mapeo de procesos, descripción de actividades, ejecución de tareas, elaboración de diagramas, formatos, 38 documentos, revisiones de la dirección, auditorías, detecciones y corrección de errores, proyectos de mejora, acciones correctivas y preventivas para su adecuado funcionamiento.

La labor de documentación y generación de evidencias buscó reflejar de la manera más cercana posible la forma en que trabajamos, cuándo y cómo hacemos las cosas, y así reducir los errores humanos a través de procesos e indicadores de calidad. El Programa de Auditorías Internas, de tercer nivel y de certificación, así como la programación de las revisiones por la dirección, constituyeron piezas clave para el seguimiento y rectificación de los hallazgos que encontrábamos en el camino.

En suma, los beneficios que obtendremos se hacen perceptibles, funcionando con este tipo de sistemas de gestión de calidad, que van desde la integración de un expediente estrictamente ordenado, hasta la práctica de una notificación debidamente elaborada y realizada, desde el turno de expedientes en el menor tiempo posible, hasta el préstamo oportuno de aquellos que son solicitados, así como la celebración de sesiones públicas sujetas a controles. Este proyecto, mediante esquemas de modernización, eficiencia y rendición de cuentas, cumple el objetivo plasmado en el Plan Estratégico Institucional, consistente en fortalecer la función sustantiva del Tribunal, así como con iniciativa estratégica de generación de condiciones idóneas para el óptimo desempeño de la función jurisdiccional, misma que pretende garantizar la capacidad de respuesta ante la creciente demanda de asuntos jurisdiccionales en materia electoral en México.

Lo anterior ha permitido reducir errores en los servicios que presta la Secretaría General de Acuerdos, a través de la incorporación de controles de medición y sus procedimientos, que por un lado, tienen la finalidad de verificar el logro de nuestros objetivos y, por otro, la de representar áreas de oportunidad que sirvan para detectar, con la rapidez debida, las

deficiencias de una actividad, ya sea en la planeación o ejecución de tareas, así como para establecer medidas correctivas que nos brinden el control de prever y corregir riesgos.

También cabe destacar que paralelamente a nuestro objetivo principal, determinamos aplicar de manera estructural y calendarizada la metodología japonesa relacionada con la generación de un ambiente de trabajo limpio, ordenado y con optimización de recursos.

Con la implantación de ambos proyectos, el personal cuenta con una perspectiva diferente. Actualmente consideramos que existe un orden en la forma de trabajar, un verdadero compromiso institucional y una responsabilidad personal.

En suma, logramos modificar la perspectiva y cultura organizacional en el servicio. El 6 de octubre pasado obtuvimos el reconocimiento de la casa certificadora bajo la norma indicada, lo cual demuestra que el servicio de impartición de justicia es apto de estandarizarse con parámetros de calidad, que el expediente que representa la materia prima del juzgador para sustanciar y resolver, puede válidamente gozar de la observancia de requisitos que satisfagan las expectativas de nuestros usuarios.

Desde hace unos meses asumimos el reto de dar continuidad al proyecto y expandirlo a sus áreas administrativas, pues primero, a diferencia de otros órganos, optamos por implantarlo en las áreas consustanciales a nuestras actividades.

A la Magistrada Presidenta, María del Carmen Alanis Figueroa, reconozco ampliamente el interés que mostró desde la presentación del proyecto al respaldar su desarrollo y las actividades organizadas para ello.

Agradezco al personal de la Sala, su apoyo y dedicación para lograr nuestros objetivos y a mis compañeros magistrados por su disposición y colaboración para llevarlos a cabo.

Al maestro Diego Gutiérrez Morales, Secretario de Administración del Tribunal, así como al maestro Rodrigo Cervantes Lain y a la licenciada Erika Isabel Araiza Jiménez, director y asesora de la Dirección de Planeación y Evaluación Institucional, por su permanente compromiso hacia el reto ahora cristalizado.

Reconocemos la intervención en este proceso de la casa certificadora ABS Quality Evaluations y de manera especial quiero dirigirme a los integrantes de la Secretaría General de Acuerdos y del Comité de Calidad por su profesionalismo, actitud de servicio y el dinamismo evidente que les permitió compaginar sus labores cotidianas con las tareas adicionales que representó el ejecutar proyectos institucionales como he señalado.

Muchas gracias por su atención.

**Maestro de Ceremonias:** Muchas gracias a la Magistrada Beatriz Eugenia Galindo Centeno por sus palabras.

Solicitamos ahora la presencia del representante de la Casa Certificadora ABS Quality Evaluations para que haga entrega del Certificado Oficial a la Magistrada.

(Entrega - aplausos)

**Maestro de Ceremonias:** Pedimos ahora al personal de las áreas certificadas pasen a recibir su reconocimiento.

(Entrega –aplausos)

**Maestro de Ceremonias:** Es de esta forma como la Sala Regional Monterrey, sus magistrados y colaboradores agradecen su asistencia a este evento.

Muy buenas noches.

--- 000 ---