SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MÁS QUE UNA OBLIGACION UNA HERRAMIENTA FUNCIONAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES

ALEXIS CORONADO PADILLA
JUAN JOSE MOLINARES FAJARDO

RESUMEN

El sistema de gestión de la calidad (SGC), es una herramienta de trabajo utilizada para mejorar la calidad en la prestación de los servicios, además permite la identificación de todos los componentes que hacen parte de los procesos estratégicos que se desarrollan en las organizaciones, con este artículo se busca identificar los conceptos más relevantes en la implementación del SGC en la gestión pública y una manera de interrelacionar los conceptos de Sistema, Calidad, Sistema de gestión de la Calidad y Normativa, en cada una de sus fases que la compenen.

Tomando como principal referencia los lineamientos establecidos en la *Norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004,* y las fases de implementación del SGC, (Diagnostico, Planeación, Diseño, Implementación y Evaluación).

Esto nos permite identificar las actividades que deben realizarse, y tener una visión más práctica y metodológica de la interacción de los procedimientos, etapas y conceptos que giran en torno a la búsqueda de la Calidad Total en la prestación de los servicios y la funcionalidad de los sistemas de gestión de calidad en la gestión pública.

PALABRAS CLAVE: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y NORMATIVA.

ABSTRACT

The management system (QMS) is a working tool used to improve the quality of service provision also allows the identification of all the components that are part of the strategic processes that take place in organizations this article is to identify the most relevant concepts in the implementation of QMS in public administration and a way to link the concepts of System, Quality management System and Quality Policy, in each of its phases that compenen.

On the main reference the guidelines established in the technical quality standard for governance NTCGP 1000: 2004, and implementation phases of the QMS (Diagnosis, Planning, Design, Implementation and Evaluation).

This allows us to identify the activities to be performed, and have a more practical and methodological overview of the interaction of procedures, steps and concepts that revolve around the pursuit of total quality in the provision of the services and functionality quality management systems in public administration.

KEYS WORD: SYSTEM, QUALITY, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, STANDARD

1. INTRODUCCIÓN

Darle importancia al término de **CALIDAD** y a su evolución a través de los años, nos ha permitido conocer conceptos tales como Sistema, Gestión, Normativa, Procesos, Indicadores, Desempeño, etc..., se considera apropiado visualizar estos conceptos como soporte a las estrategias organizacionales en el desarrollo de la gestión pública, adoptando modelos de trabajo eficientes que nos permitan lograr las metas y objetivos estratégicos proyectados en los planes y programas.

Las entidades públicas constantemente invierten recursos en la implementación de la Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública **NTCGP 1000:2009**, además destinan recursos para la adquisición de equipos con nuevas tecnologías, instrumentos de medición, para el análisis de la inversión con respecto a los gastos operacionales, desarrollo de proyectos, políticas y beneficios a grupos poblacionales, intentando siempre aportar al desarrollo social y a mejorar los índices de desigualdad y pobreza. Lo anterior nos permite deducir que el enfoque administrativo de las entidades del estado está basado en consolidar y demostrar el alcance de la gestión económica, dar garantías en las actividades que demanden control fiscal y demostrar gobernabilidad visualizando las acciones menos relevantes del ejecutivo de turno.

Es una realidad que este modelo preventivo ha sido ineficiente, como soporte a la implementación de un sistema de gestión de la calidad, proponemos establecer una metodología funcional basada en los siguientes conceptos: **SISTEMA, CALIDAD, SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y NORMATIVA.**

2. MARCO TEÓRICO

2.2 CONCEPTO DE SISTEMA

El concepto de sistemas ha sido utilizado por dos líneas de pensamiento diferentes. La primera es la teoría de sistemas generales, corriente iniciada por von Bertalanffy y continuada por Boulding y otros. El esfuerzo central de este movimiento es llegar a la integración de las ciencias. El segundo movimiento es bastante más práctico y se conoce con el nombre de “ingeniería de sistemas” o “ciencias de sistemas”. Iniciada por la investigación de operaciones y seguida por la administración científica y finalmente por el Análisis de sistemas.

"Teoría General de Sistemas". La TGS debería constituirse en un mecanismo de integración entre las ciencias naturales y sociales y ser al mismo tiempo un instrumento básico para la formación y preparación de científicos. (Von Bertalanffy, 1969).

“LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS Y LA ESTRUCTURA CIENTIFICA " Proporcionar una manera para mirar e interpretar el Universo como si fuese una Jerarquía, todos interconectados e Interrelacionados. (Boulding, 1954)

“sistema es conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan” (Norma ISO 9000:2005)

Sistema es el conjunto de partes o elementos organizadas y relacionadas que interactúan entre sí para lograr un objetivo , que al integrarse permiten el control de las operaciones, análisis de los problemas, toma de decisiones, la mejora continua y la creación de nuevos productos o servicios.

2.3 CONCEPTO DE CALIDAD

Actualmente, la expresión “calidad” se utiliza con frecuencia en cualquiera de los ámbitos de nuestra sociedad, sin importar el sector del que procede el comentario ni la vertiente hacia la que se dirige, miremos varios conceptos según autores:

Calidad es: Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos. (Crosby, 1979).

Calidad es el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente. (Deming, 1982).

Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente, son consideradas calidad. (Feigenbaum, 1990).

Calidad es el adecuado para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. (Joseph Jurán, 1993).

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.” (Norma ISO 9000:2005).

La calidad es el grado satisfacción como medida para la obtención de objetivos básicos, orientado en la optimización de los recursos disponibles para el mantenimiento y mejora de sus actividades.

2.4 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad es una herramienta de trabajo mediante el cual la organización asegura la satisfacción de las necesidades, para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

En su implementación se identifican varias etapas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito.

Gráfica. 1 Fases de implementación de un sistema de gestión de la calidad

Guía de evaluación para implementar el sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004 (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2008.)

Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.

2.5 NORMA TECNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009

"En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios"

"Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes." (Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2009).

3. CONCLUSIONES

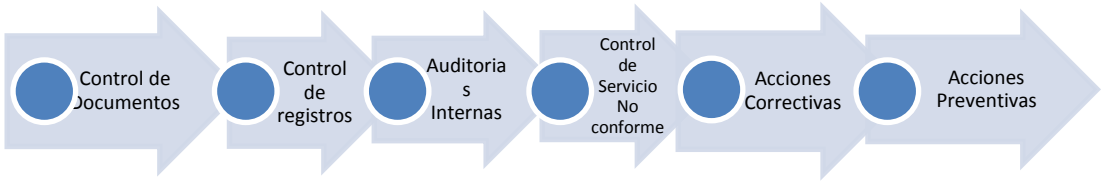
Si comprendemos los conceptos descritos anteriormente podemos determinan que un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es una herramienta sistemática que nos permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios a cargo de las entidades, enmarcado en la planeación estratégica y el desarrollo institucional.

Los requisitos para la aplicación del SGC se encuentran establecidos en la Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2009, es obligación su implementación en las entidades centrales y descentralizadas, mas no están obligadas a certificarse, estás pueden solicitar la certificación una vez sea implementado el sistema y se considere pertinente.

Como conclusión podemos argumentar que las entidades del estado deben soportar sus procesos y las actividades que desarrollan, en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta institucional de carácter obligatorio y sobretodo funcional, que permite satisfacer las necesidades requeridas y generar valor en la prestación de sus servicios. Teniendo siempre presente los principios establecidos en la Norma Técnica De Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2009, los cuales mencionamos a continuación:

1. Enfoque hacia el cliente
2. Liderazgo
3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque del Sistema para la gestión
6. Mejora Continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios
9. Coordinación, cooperación y articulación
10. Transparencia

Los procedimientos establecidos por la norma se ilustran en el siguiente gráfico:



Cabe resaltar el papel que juega el concepto de ACTITUD como un ingrediente extra; lo primero que debe manifestarse en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, es la voluntad de la dirección en obtener los resultados previstos en la gestión del proyecto y cerrar la brecha existente en la relación del sistema con la norma, sin embargo en la fase de la planeación y diseño es donde se debe considerar y hacer énfasis en la palabra *ACTITUD.*

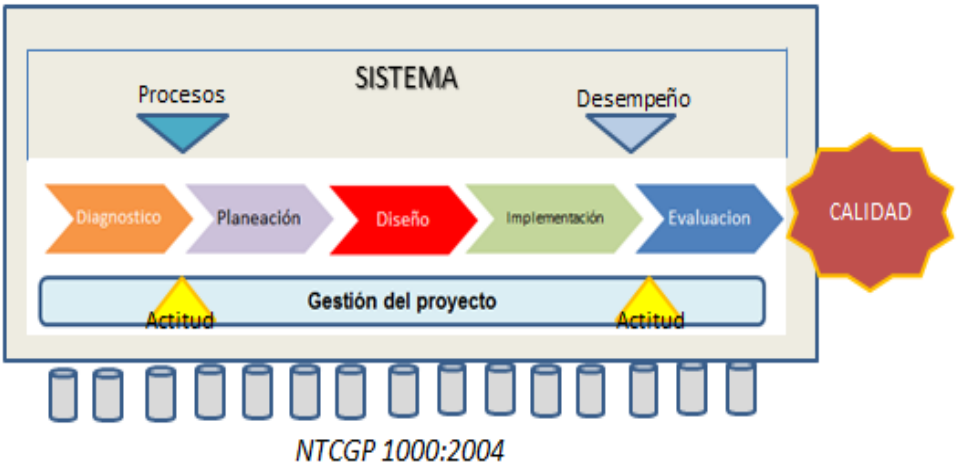
"La actitud es una respuesta mental y emocional ante las diversas circunstancias que se presentan en la vida. No son específicamente conductas sino modos o formas de conducta o actuación" (R.Jeffress, 1989).

"La actitud es lo que nos impulsa hacer algo"(Giancarlo).

En esta fase del ciclo PHVA es importante que los funcionarios se hagan responsables de ciertas actividades a desarrollar, se debe socializar el proyecto, establecer plazos de ejecución y se asuma una actitud positiva, habitualmente en la fase de planeación se debe conformar un equipo de trabajo liderado por personas de todos los niveles que conozcan la compañía y que tengan alguna referencia de la normativa.

Por lo general en las empresas de carácter privado se dan las directrices y la información referente a estas fases, como lineamientos de carácter obligatorio y estricto cumplimiento; en la administración publica el desarrollo de las actividades depende muchas veces de la voluntad o necesidad de cumplir con las obligaciones contractuales o prestacionales de los funcionarios asignados, mas no de la necesidad de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la normativa, el impulso hacia la mejorar en los procesos administrativos demanda una ACTITUD de análisis, trabajo en equipo, comunicación, disposición de tiempo y recursos.

En conclusión podemos tener la voluntad de mejorar la gestión en las entidades del estado e identificadas las herramientas que nos ilustran como poner en marcha un Sistema de Gestión de la Calidad, pero la gran limitación esta en volver FUNCIONAL el sistema, es aquí donde se desarrolla la propuesta de mostrar con claridad en qué etapa de la implementación se encuentran ubicados los siguientes conceptos: **SISTEMA, CALIDAD, PROCESOS Y DESEMPEÑO**, para darnos una visión más práctica y metodológica de la interacción de los procedimientos, etapas y conceptos que giran en torno a la búsqueda de la Calidad Total y la funcionalidad de los sistemas de gestión de calidad en la administración pública.



Gráfica. 2 Interacción de los conceptos y el SGC.

4. REFERENCIAS

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2008). *Norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.*

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2009). *Norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004. Bogotá: ICONTEC*

Juran Institute. (1996). *Juran y la Calidad por el Diseño. Madrid: Díaz Granados, S.A.*

Alfonso Julián, J., Provedo Eguia, P. (2009). GESTION DE CALIDAD ED09. *Madrid: SANTILLANA*

Serna Gómez, H. (2007). *Alineamiento y ritmo organizacional. Bogotá: 3R editores.*

Reis, P. (2007). *Evaluación de Desempeño. Madrid: Verlag Dashofer*