

Documentos

La calidad en la administración pública colombiana*

María del Pilar Arango Viana**

RELATA LA EXPERIENCIA DE LA INTRODUCCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COLOMBIANA, SEÑALANDO SUS DESAFÍOS Y ALCANCES Y SINTETIZANDO EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN EN ESE PAÍS.

PALABRAS CLAVES: GESTIÓN DE LA CALIDAD / ADMINISTRACIÓN PÚBLICA / COLOMBIA

El Estado colombiano, comprometido con las nuevas exigencias que impone la sociedad actual, y buscando la satisfacción de la ciudadanía en la prestación de los diferentes servicios, adelanta la imple-

mentación del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional, con el propósito de generar una administración más eficaz y eficiente, pendiente de las necesidades y satisfacción de los ciudadanos. Este Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta gerencial complementaria al Sistema de Control Interno, los que tienden a garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones y políticas públicas.

El Sistema de Gestión de la Calidad apunta a adoptar una visión estratégica que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, especialmente orientado a mejorar la calidad de los productos, consolidar estándares que reflejen las necesidades implícitas y obligatorias, pro-

* Documento presentado en el XIV Foro de la Función Pública del Istmo Centroamericano, Panamá y República Dominicana: "Profesionalización de la Función Pública y Gestión de Calidad", realizado del 16 al 18 de julio del 2008, en Santo Domingo, República Dominicana, y organizado por el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, y la Secretaría de Estado de Administración Pública, SEAP, de República Dominicana.

** Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Recibido: 16 de junio del 2008.

Acceptado: 1º de setiembre del 2008.

veer información confiable, promover la transparencia, la participación y control político y ciudadano, garantizar el fácil acceso a la información relativa a resultados del sistema, emprender acciones preventivas y correctivas, tener vocación por la mejora continua, buscar relaciones óptimas entre calidad y costo, satisfacer a los ciudadanos, simplificar procesos y crear un sistema laboral orientado hacia la productividad, entre otros beneficios.

Cabe resaltar que el Sistema de Gestión de la Calidad en si mismo, no está individualmente constituyendo la garantía de un Estado eficiente, ya que la norma señala unos requisitos que se deben cumplir para acreditar que el desarrollo de los procesos está fundamentado en el control de los mismos y siempre con un enfoque al cliente.

Esto hace que sea imprescindible relacionar esta norma, con un sistema integral de control que permita a los directivos mantener un seguimiento y monitoreo permanente, lo que se puede proporcionar y evidenciar de manera eficaz a través del Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

En este sentido, es pertinente destacar que si bien la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad no conlleva necesariamente la certificación, el actual gobierno está muy interesado en que la mayor cantidad de entidades al servicio del Estado, logren adoptar un sistema con un enfoque basado en procesos,

con la finalidad de asegurar una prestación del servicio con calidad y bajo el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, y el Sistema de Gestión de la Calidad son complementarios. Éstos no solamente ayudan al establecimiento de políticas públicas efectivas basadas en información actualizada, sino que adicionalmente se constituyen en una herramienta de control, que tiene la ciudadanía para analizar el grado de gestión de las entidades.

Asimismo, debe tenerse en cuenta, que la calidad de la función pública es en esencia responsabilidad de los servidores, de los seres humanos que trabajan en la consecución de los fines estatales.

La gestión de la calidad ha dejado de ser un atributo del ámbito privado y atípico en el estatal, y se está convirtiendo en una filosofía de gestión pública, que demanda no solo aptitudes sino actitudes, dedicación, vencimiento de la resistencia al cambio para concentrar la atención al ciudadano, a fin de optimizar las relaciones entre el Estado y los ciudadanos a los que servimos.

En diciembre del 2003, el Congreso de la República expidió la Ley No. 872 por medio de la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad para el sector público colombiano. Esta Ley estableció que dentro de la reglamentación del Sistema de Gestión de la Calidad, el

Gobierno Nacional debiera expedir una norma técnica de calidad en la gestión pública, en la que fuera aplicable las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

En este sentido y con el objeto de reafirmar su compromiso, el Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, órgano asesor del Gobierno Nacional en materia de normalización técnica, realizaron un convenio interinstitucional, para desarrollar en conjunto la norma técnica denominada Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP-1000:2004, adoptada como norma oficial por el Decreto No. 4110 del 9 de diciembre del 2004.

Esta norma que constituye un ejemplo singular en la región, está siendo examinada en varios países de América Latina, por cuanto es una muestra que desde lo público se promueva como política de Estado, el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad con todas las implicaciones que esto conlleva.

Prueba de ello es el nivel de avance alcanzado durante los últimos tres años, por las entidades nacionales en la implementación de los Sistemas Integrados del MECI-SGC, el que en la última medición realizada, es posible evidenciar un avance promedio de implementación de un 75%, constituyendo esto un gran progreso y una muestra que la gran mayoría de entidades

están finalizando su proceso de implementación.

Por otra parte, en relación a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, al 30 de abril del 2008, se encontró que sesenta entidades han emprendido procesos de certificación bajo la NTCGP-1000:2004; de las cuales treinta y dos han sido certificadas por los organismos acreditados ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta situación es bastante alentadora y motivadora, sin embargo, hace falta un largo camino por recorrer en busca de esta mejora continua, que cada vez más debe tender hacia la excelencia en la administración.

Como se puede ver, aún cuando las acciones adelantadas han sido buenas tenemos un gran reto por delante, por lo tanto, se requiere la contribución de todos los órganos y entes de la administración pública, para que de manera integral se logre implementar de manera responsable, el Sistema de Gestión de la Calidad en el 100% de las entidades de la rama Ejecutiva, tal como lo ha planteado expresamente nuestro Presidente, y como se encuentra consignado en el Plan de Desarrollo, "Estado Comunitario: Desarrollo para Todos".

Las entidades de la administración pública colombiana para implementar sus Sistemas de Gestión de la Calidad, han contado con el apoyo y asesoría de la Función Pública y la Agencia Presidencial para la Acción Social.

Entrando en detalles específicos de la Norma, se resaltan los lineamientos que deben acoger las entidades públicas colombianas, con el propósito de garantizar su implementación, antes del 8 de diciembre del 2008, señalando que para que este proceso sea exitoso, es necesario contar no sólo con la debida autorización de la alta dirección, sino también con el apoyo y compromiso de las personas vinculadas a los mismos.

El proceso de implementación debe empezar con la contextualización del direccionamiento estratégico, estableciendo cual es la misión, la visión y la política de calidad, que permitan determinar el quehacer de la organización, enfocado en los requerimientos de nuestros usuarios, no sólo a nivel interno entendido como los servidores públicos y colaboradores, sino también externo traducido en la ciudadanía.

En segundo lugar, se deben identificar los procesos y servicios que son ofrecidos a los usuarios, ciudadanos u organismos de control del Estado, considerados todos ellos como el cliente externo de la entidad.

Para ello, la clave de las entidades es responder claramente a estas interrogantes:

- Qué hace la entidad?
- Cómo lo hace?
- Para qué lo hace?
- Por qué lo hace?
- Con qué lo hace?

En el proyecto de puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican varias etapas básicas que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito, y se determinan de la siguiente manera:

- Diagnóstico
- Planeación
- Diseño
- Implementación
- Evaluación

Asimismo, deben tomar como referente por excelencia, los siguientes principios:

- *Enfoque hacia el cliente:* la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son sus necesidades actuales y futuras, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- *Liderazgo:* desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

- *Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:* es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.
 - *Enfoque basado en los procesos:* en las entidades debe existir una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
 - *Enfoque del sistema para la gestión:* el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
 - *Mejora continua:* siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
 - *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:* en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
 - *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:* las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
 - *Coordinación, cooperación y articulación:* el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes, y que permitan emplear de una manera racional, los recursos disponibles.
 - *Transparencia:* la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos, facilitando el control social.
- Finalmente, Colombia a través del Departamento Administrativo de la Función Pública participó en la redacción de la Carta Iberoamericana-

na de Calidad en la Gestión Pública,
que:

“permitirá a los gobiernos de Iberoamérica, lograr viabilidad de sistemas de calidad y excelencia, que al mismo tiempo sean exigentes para garantizar una adecuada evaluación y control sobre el desempeño institucional, las políticas públicas y la idoneidad de los servicios públicos, búsqueda de una adecuada gestión por

resultados, y lo suficientemente sencillos, ágiles, flexibles y amigables para que puedan ser gestionados por el Estado, así como más comprensibles y utilizables por parte de los ciudadanos.”

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública fue adoptada por los jefes de Estado y de Gobierno de los países iberoamericanos en la cumbre de El Salvador en el 2008

◇