

Gestión de Calidad

Carta Iberoamericana de calidad en la
Gestión Pública.

- **Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado**
El Salvador, junio, 2008

- **Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno**
El Salvador, octubre, 2008

La calidad en el sistema de Administración Pública.-

- Constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos

FINALIDAD DE LA CARTA

- a. Promover un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública
- b. Conformar un cuerpo de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas

- c. Proponer la adopción de instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública

Orientación de la gestión pública de calidad.

- a- Centrada en el servicio al ciudadano.
- b- Para resultados.

“Implica la práctica del buen gobierno con formulación de políticas públicas, para la sociedad dentro de parámetros, políticos técnicos y económicos.”

- *“La calidad en la gestión pública (fin último) sociedad del bienestar con justicia y equidad, garantizando el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, la cohesión social, cumplimiento efectivo e integral de derechos”*

**PRINCIPIOS INSPIRADORES
DE UNA
GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD.
“GPC”**

Satisfacción de los ciudadanos

- 1. Principio de servicio público (4)**
- 2. Principio de acceso universal (10)**
- 3. Principio de continuidad en la prestación de servicios (11)**
- 4. Principio de evaluación permanente y mejora continua (17)**

Gestión por resultados

1. Principio de eficacia (13)
2. Principio de eficiencia (14)
3. Principio de economía (15)

Gestión

- 1. Principio de legitimidad democrática (Ep 5)**
- 2. Principio de transparencia y participación ciudadana (Ep 6)**
- 3. Principio de legalidad (Ep 7)**
- 4. Principio de imparcialidad (Ep 12)**

Referidos a los funcionarios

- 1. Principio de coordinación y cooperación (Ep 8)**
- 2. Principio de ética pública (Ep 9)**
- 3. Principio de responsabilización (Ep 16)**

1. SERVICIO PÚBLICO

- **SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS**
- **VALOR PÚBLICO Y GESTIÓN PARA RESULTADOS:** máxima eficiencia, eficacia y efectividad del desempeño

2. LEGITIMIDAD DEMOCRÁTICA GPC

- basada en valores democráticos:
- - elección popular de las autoridades políticas
- - participación y control de las ciudadanía en asuntos públicos

2. LEGITIMIDAD DEMOCRÁTICA GPC

- Garantiza y protege las libertades públicas de los ciudadanos
- Otra fuente de legitimidad:
- Ejercicio independiente de función pública profesional seleccionada bajo principios de: Igualdad, mérito, capacidad

3. TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Las AP tienen que ser transparentes en su gestión. (Ej. Ac y Sent. 1306/2013)
- Abiertas al escrutinio público,
- Tolerante a la crítica,
- Permeables a las propuestas de mejora y cambios provenientes a la ciudadanía.

4. PRINCIPIO DE LEGALIDAD

- Sometimiento al estado de derecho de la Administración Pública, bajo cuya orientación se organiza y actúa con racionalidad y objetividad.
- Palabras claves:
- Ordenación, competencia pública de órganos y entes a normas jurídicas.

5. PRINCIPIO DE COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN

- Todos los órganos y entes de la AP, contribuyen a la prestación servicios al ciudadano.-
- Palabras claves:
- Servicio, de forma integral, al ciudadano.

6. Etica pública

- Valores éticos, orientan la GP (Gestión Pública).
- Vocación de servicio,
- Probidad,
- Honradez,
- Buena Fe

6. Etica pública

- Confianza mútua,
- Solidaridad,
- Corresponsabilidad social,
- Transparencia,
- Dedicación al trabajo,
- Respeto a las personas

6. Etica pública

- Escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos,
- Preeminencia del Interés Público sobre el privado.
- Vocación de servicio, honradez, dedicación al trabajo, buena fe, confianza mutua

7. Principio de acceso universal

- Universalización, amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos, de igual calidad para todos con independencia de la ubicación geográfica del ciudadano y del momento en que lo requieran.

8.- Principio de continuidad en la prestación de servicios.

- Regularidad sin interrupciones, de los SP, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar perjuicios al ciudadano por suspensión del servicio público.

9. Principio de imparcialidad.

- La atención a todos los ciudadanos sin discriminación alguna (genero, edad, raza, religión, sexo, nivel económico social, o localización geografica).
- El interés general prima sobre el particular.

10. Principio de eficacia.

- Consecución de objetivos metas y estándares para satisfacer necesidades y expectativas del ciudadano.

11. Principio de eficiencia.-

- Comprendido como la optimización de los resultados alcanzados por la AP, con relación a los **tiempos y recursos disponibles** e invertidos en su consecución

12. Principio de economía.

- Que la AP, propenda a la utilización racional de los recursos públicos.
- La asignación de recursos a la AP se ajusta estrictamente a los requerimientos de su funcionamiento.

13. Principio de responsabilización

- Rendición de cuentas del desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos FP, frente a los ciudadanos,
- Control social sobre la gestión pública.

14. Principio de evaluación y mejora continua.

- Una GPC es aquella que contempla evaluación permanente interna y externa para identificar oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas, centrados en el servicio al ciudadano, y para resultados.

Importancia de la Carta Iberoamericana

- Una forma de estandarizar por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, la calidad en la gestión pública de los países de la región. **XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.**

GESTIÓN POR PROCESOS

Proceso: secuencia de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (ISO 9000:2005).

La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad.

Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad.

Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente.

En general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento.

LA GESTIÓN POR PROCESOS

- 45 La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes:
 - a. La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés.

b. La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización: procesos clave u operativos, de apoyo a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos.

c. La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido.

d. La definición secuencial detallada y precisa de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama.

e. La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados.

f. La definición de indicadores que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso.

g. La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora continua de la calidad de los procesos y la prestación del servicio

h. La implantación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados