

Beneficios de la Utilización de Sistemas de Gestión de Calidad dentro del Marco Gubernamental

ISO 9000 en el PMG

**MBA Luis Domingo López Díaz
Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad**

American Trust Register

9 de Julio 2009

Estructura de la Presentación

1. Beneficios Obtenidos en la Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en el Programa Marco Avanzado del PMG.
2. Migración de la Certificación de Sistemas de Gestión del PMG hacia Procesos Sustantivos. El paso acertado.
3. Incorporación del PMG a un SGC ISO 9001:2008.
4. Desafíos al Implementar un Sistemas de Calidad.

¿QUIEN ES EL CLIENTE BAJO ESTE ESQUEMA?

“organización o persona que recibe un producto/servicio...”

Usuario (Entidades gubernamentales)

Beneficiario (Gobierno central que recibe información del desempeño de las actividades y mayor control en sus dependencias)

¿DONDE SE OBSERVAN LOS BENEFICIOS?

Beneficios enfocados, principalmente, hacia dentro de la organización certificada, hacia el Gobierno Central y hacia los funcionarios.

Beneficios en la Certificación del PMG

1. Entendimiento de modelos de calidad
2. Estandarizar y aclarar los métodos de trabajo, para lograr disminuir la posibilidad de errores y dispersión de datos
3. Comunicación más dinámica y efectiva en la Organización
4. Costumbre de evidenciar el trabajo realizado
5. Aumentar la motivación de los empleados
6. Mayor identidad de pertenencia con la Organización
7. Proveer, mantener y mejorar las condiciones, ambiente de trabajo e infraestructura.
8. Aumentar la competencia de los empleados involucrados

El paso acertado

Migración de la Certificación de los Sistemas de Gestión del PMG hacia Procesos Sustantivos.



¿QUIEN ES EL CLIENTE BAJO ESTE ESQUEMA?

“organización o persona que recibe un producto/servicio...”

Usuario (Entidades gubernamentales y ciudadanía)

Beneficiario (Ciudadano)

¿DONDE SE OBSERVAN LOS BENEFICIOS?

Beneficios enfocados hacia dentro de la Organización certificada, Gobierno, funcionarios y principalmente a la ciudadanía.

El paso acertado

Beneficios para la ciudadanía durante esta etapa:

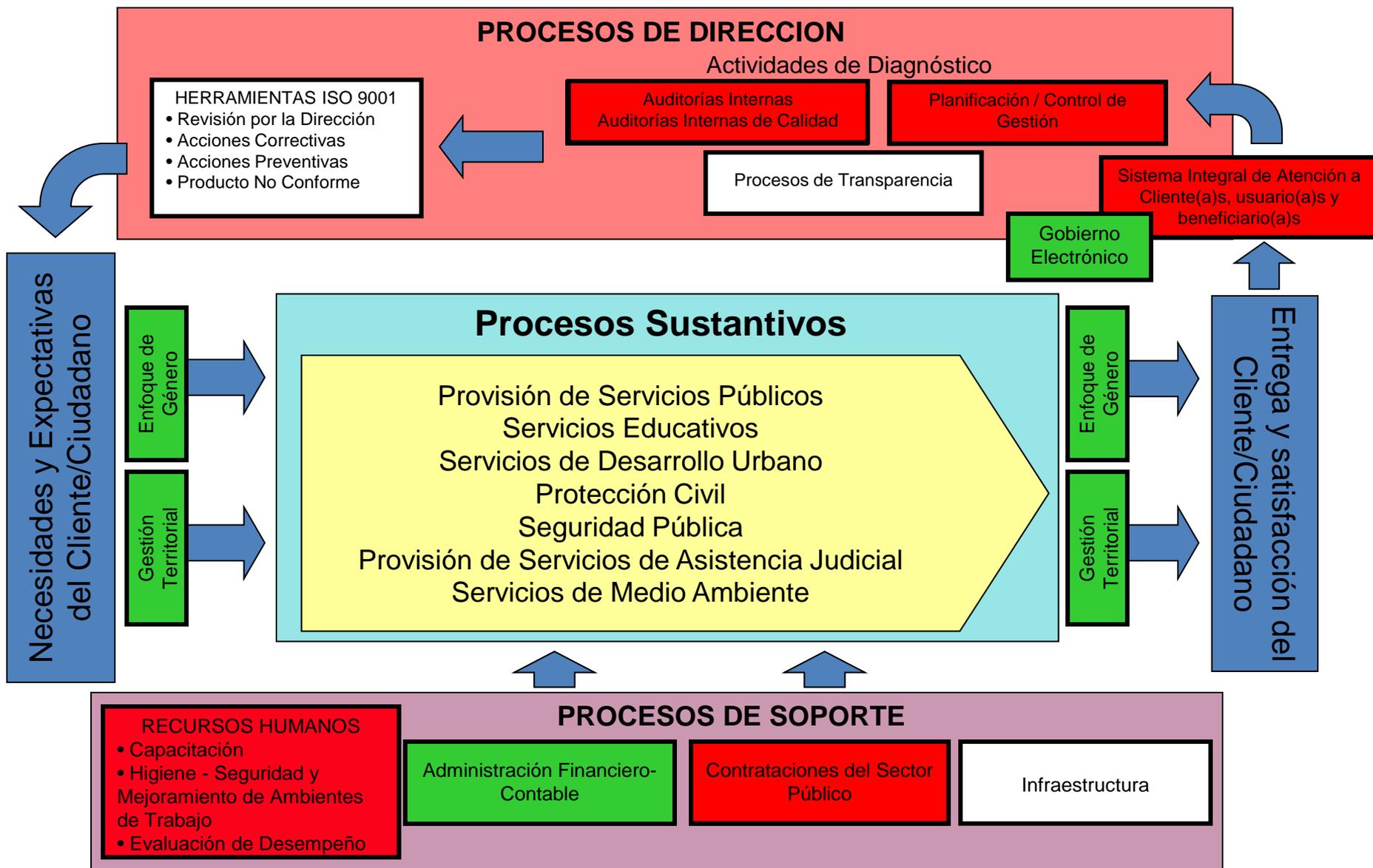
1. Mayor comunicación con la ciudadanía
2. Determinar claramente las necesidades y expectativas de los clientes
3. Asegurar la calidad de los servicios proporcionados
4. Implementación y refuerzo de controles para disminuir la posibilidad de desviaciones
5. Mejorar la visión y confianza de la ciudadanía
6. Revisiones por parte de un tercero (organismo)
7. Mayor fluidez en los trámites realizados

El paso acertado

Otros beneficios para la Organización y Personal:

1. Mejorar la imagen de la Institución y funcionarios
2. Ayuda a asegurar el desarrollo sustentable de una Organización
3. El personal de la Organización obtiene una visión global y particular de los procesos para entender el flujo de la Organización
4. Ayudar a los empleados en el entendimiento de los objetivos y metodologías de la Organización

Incorporación del PMG a un SGC



■ SISTEMAS DEL PMG CONTEMPLADOS EN ISO 9001:2008

■ OTROS SISTEMAS DEL PMG

Desafíos al implementar un SGC

1. Involucrar a toda la organización.
2. Motivar el cambio cultural para perfeccionar lo establecido y trabajar con el concepto de mejora continua.
3. Involucrar al personal en la elaboración de los procedimientos que ellos aplican.
4. Apoyo de la dirección al Sistema de Calidad.
5. Difundir los requisitos del sistema de calidad para lograr un mayor entendimiento.
6. Alinear los objetivos de calidad y sus mediciones con la razón de ser de la Organización.

Beneficios de la Utilización de Sistemas de Gestión de Calidad dentro del Marco Gubernamental

ISO 9000 en el PMG

**MBA Luis Domingo López Díaz
Especialista en Sistemas de Gestión de Calidad**

American Trust Register

9 de Julio 2009