



Experiencias de países OECD en gestión de la calidad y normas ISO

Prof. Salvador Parrado

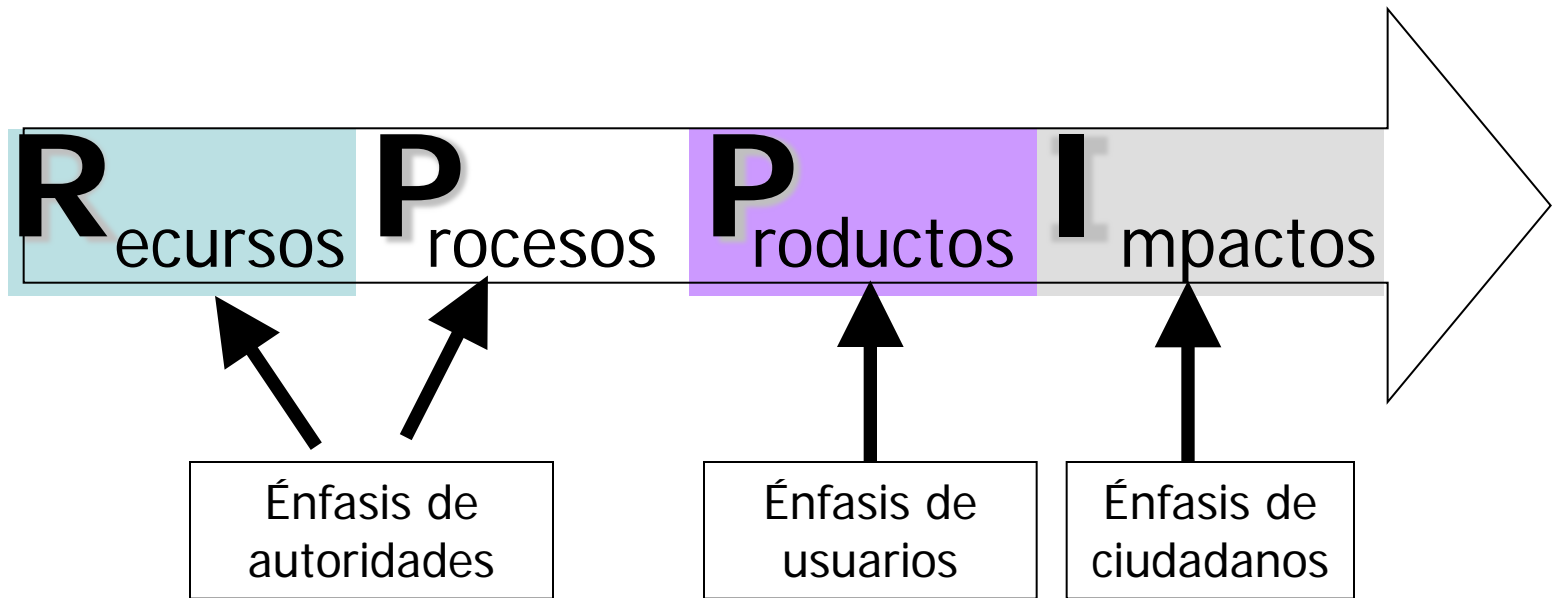
Governance International - (www.govint.org)



Contenidos

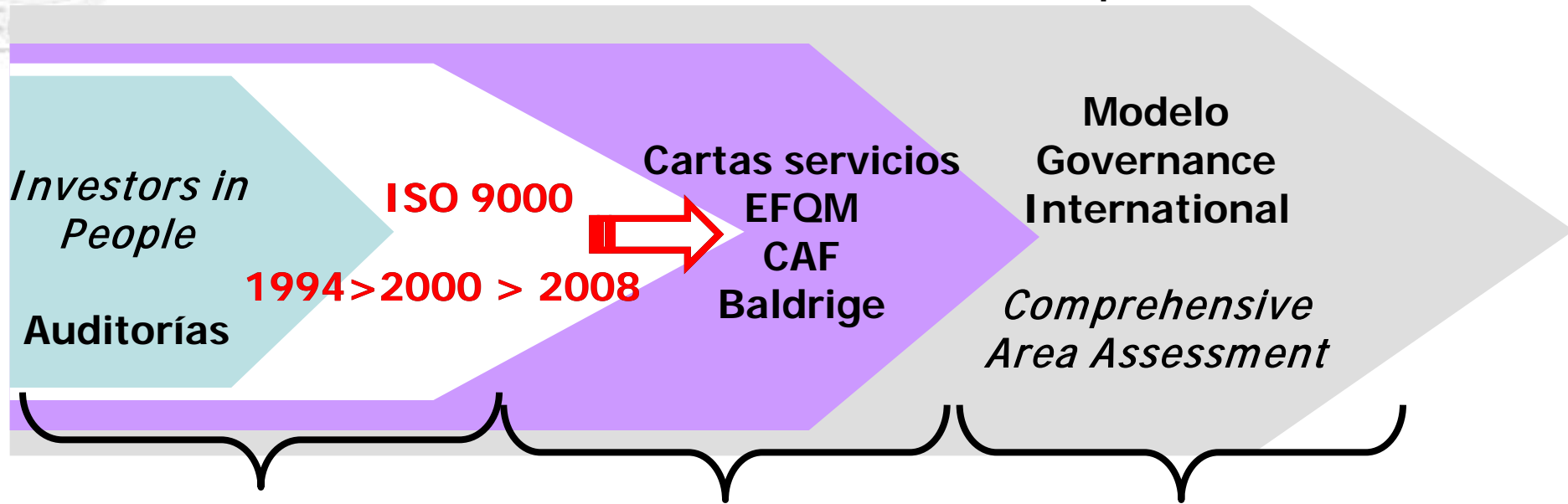
- ¿Difiere el énfasis de gestión entre autoridades públicas y ciudadanos?
- Los sistemas de la calidad y su énfasis de gestión
- El énfasis en calidad en los países de la OCDE
- Las condiciones de institucionalización de los sistemas de calidad
- Retos y oportunidades al implantar sistemas de calidad

¿Difiere el énfasis de gestión entre poderes públicos y ciudadanos?



Los sistemas de calidad y su énfasis de gestión

Recursos **P**rocesos **P**roductos **I**mpactos



ISO 9000
1994 > 2000 > 2008

Cartas servicios
EFQM
CAF
Baldrige

Modelo
Governance
International
*Comprehensive
Area Assessment*

Estado legal

**Estado
proveedor**

**Estado
capacitador**

Administración actor principal

Administración como actor más

El énfasis en calidad en los países de la OCDE (I)

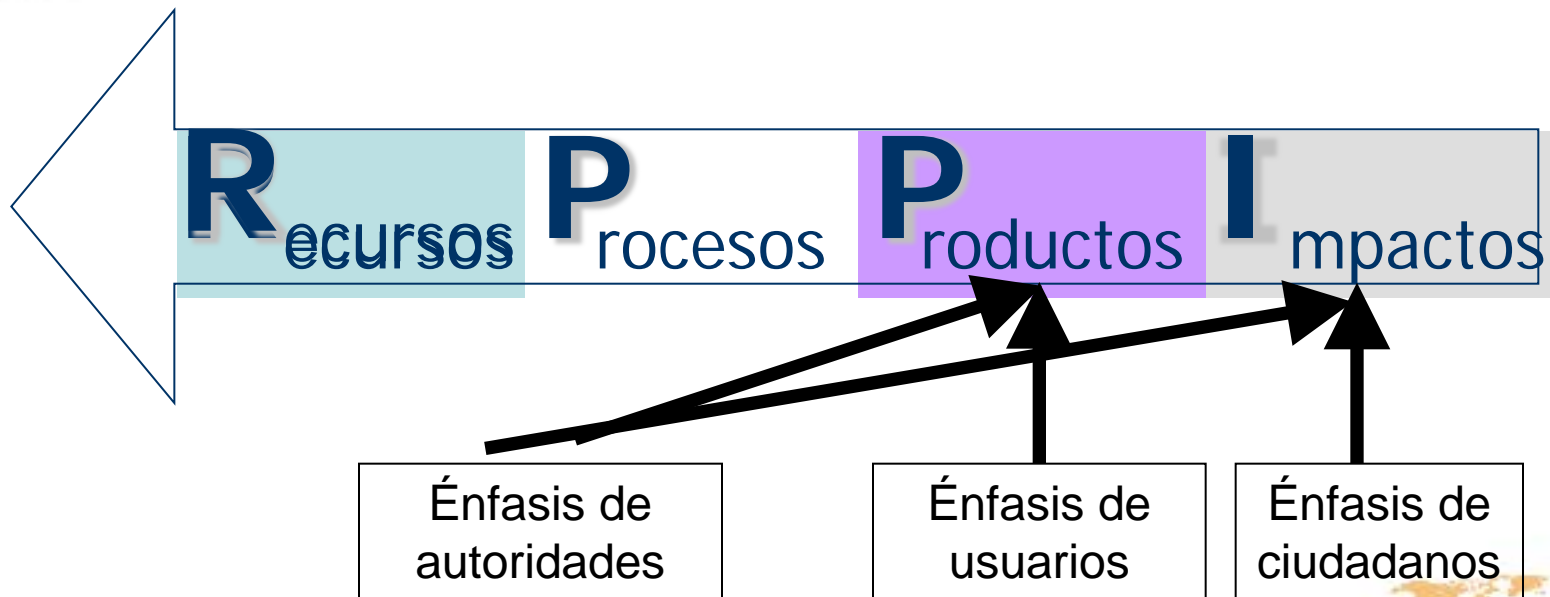
- Convivencia de varios **sistemas** de calidad en los países y organizaciones
 - Ejemplo Reino Unido (ISO 9000, EFQM, Investors in People, Charter Mark- Customer Service Excellence Standard recientemente)
 - Ejemplo España: EFQM, CAF, EVAM
- La UE fomenta **CAF** en numerosos países.
 - Italia, Bélgica, Portugal, Dinamarca – (más de 100 organizaciones)
 - Noruega, Reino Unido, Países Bajos - (menos de 10 organizaciones)
- **EFQM** es el modelo europeo de excelencia utilizado especialmente en:
 - Dinamarca, Países Bajos, España, Suecia, Países Bálticos
- Tendencia a desarrollar **modelos nacionales**:
 - Canadian Framework for Excellence
 - EVAM – España
 - Malcolm Baldrige – EEUU (exportado a otros países)

El énfasis en calidad en los países de la OCDE (II)

- ISO está presente en algunas Administraciones públicas de la mayoría de los países de la OCDE.
- Sectores comunes
 - Hospitales y sector sanitario
 - Servicios sociales
 - Sector educativo (todos los niveles)
 - Defensa

Condiciones de institucionalización de los sistemas de calidad (1)

Hacer coincidir el énfasis de los servidores públicos y el de los usuarios



Condiciones de institucionalización de los sistemas de calidad (2)

- Existencia de un sistema de gestión por objetivos, y empleo de indicadores de rendimiento
- Adaptación de los sistemas jerárquicos a esquemas participativos
- Cierta flexibilidad de gestión
- Orientación hacia el usuario

Retos y oportunidades al implantar sistemas de gestión de la calidad

1. Un sistema trata de **estandarizar los procesos** y los productos frente a **usuarios cada vez más diversos**.
2. Internet supone mayor implicación de los ciudadanos/empleados en la **cooperación abierta** (foros de consumidores, Wikipedia, colaboración en software libre, tweeter...) frente a las fórmulas de **consulta cerrada** (cuestionarios de satisfacción) a disposición de los sistema de gestión de la calidad.
3. Mayor demanda de **transparencia** de los usuarios en las transacciones individuales frente a la **resistencia a la transparencia** de los directivos públicos / privados



Gracias por su atención

Salvador Parrado

Governance International (www.govint.org)

salvador.parrado@govint.org

