

# Experiencias de Países OCDE en Sistemas de Gestión de Calidad y Normas ISO en el Sector Público

**Mariano Lafuente**  
**Analista en Gestión del Sector Público**  
**Banco Mundial**

**9 de Julio 2009**

Banco Mundial



Unidad de Gestión del Sector Público  
América Latina y el Caribe



# Estructura de la Presentación

---

1. La Experiencia de Países OCDE en contexto:  
Importancia del Programa Marco de la Calidad
2. La Experiencia en Países OCDE con Normas ISO
3. Algunas reflexiones sobre la experiencia OCDE  
relevantes para el caso específico de Chile



# 1. Experiencia Países OCDE en Contexto...

---

- Un paso importante para Chile: El foco es pasar de sistemas de gestión y procesos hacia la certificación los procesos que entregan productos (bienes y servicios entregados por el gobierno)
- Como en varias áreas, Chile es un pionero también en términos de gestión de calidad – el PMG genera un gran interés regional y hasta a nivel global

## 2. La Experiencia en Países OCDE con Normas ISO

---

- Mayoría de los países de la OCDE usan ISO en parte de su administración pública, varios países prefieren una diversidad de sistemas de gestión de calidad
- Hay servicios que parecen prestarse más a la certificación ISO que otros
- Principales objetivos de la aplicación de normas ISO en países OCDE incluyen un mejor servicio a los ciudadanos, una mayor efectividad y un proceso de mejora continua de la gestión

## 2. La Experiencia en Países OCDE con Normas ISO

---

**Desafío # 1:** Apoyo y compromiso de los jefes de servicio en los procesos de certificación ISO es fundamental

**Desafío # 2:** Se debe evitar una aplicación únicamente teórica

### 3. Reflexiones...

---

- La introducción de un marco único y consistente de gestión de calidad es coherente con el enfoque distintivo de Chile – introducción de una serie de estándares disciplinados antes de dar paso a una mayor diversidad y delegación
- La forma en que Chile estará implementando esta nueva etapa de gestión de calidad representa un camino único para Chile
- Pese a que los procesos de gestión de calidad pueden ser iniciados desde el centro, las experiencias en Suiza y otros países OCDE marcan la necesidad de un compromiso de las agencias o servicios que van a aplicar el marco

SEMINARIO



MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y  
GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD.  
AVANCES Y DESAFÍOS

AUSPICIAN

