MODELO IBEROAMERICANO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

FUNDIBEQ

Ing. Quím. Gonzalo Blasina

Director Ejecutivo

30 de julio de 2010

JUNTOS PODEMOS CONSEGUIRLO…

Origen y definición:

FUNDIBEQ

El 18 de Marzo de 1998 se constituyó la **Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ).**

Organización supranacional, **sin ánimo de lucro**, que desarrolla la Gestión Global de la Calidad en el ámbito iberoamericano **para mejorar la competitividad del tejido económico y social** de los países Iberoamericanos, y **conseguir** de esta forma **que la Comunidad Iberoamericana sea considerada un entorno de Calidad, donde encontrar los mejores proveedores, aliados y oportunidades de inversión**, y que los Miembros de FUNDIBEQ mejoren su competitividad y consoliden su posición internacional.

MISIÓN

"Somos una **Organización Iberoamericana** de carácter **no lucrativo**, compuesto por representativas **empresas** y por **organismos de la Administración Pública**, que desarrolla un Programa de **Calidad y Excelencia de la Gestión** adscrito a la **Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno** y que contempla el desarrollo del **Premio Iberoamericano de la Calidad".**

Promovemos desde un **ámbito internacional** el **Movimiento Iberoamericano de difusión de la cultura de la Calidad y de la Excelencia en la Gestión** en **todas** las organizaciones de Iberoamérica.

FUNDIBEQ

Calidad en la Gestión Pública

El Consejo Directivo del CLAD* aprobó el documento doctrinario ***Una nueva Gestión Pública para América Latina***, el 14 de octubre de 1998, en el que se declara la necesidad de reconstruir el Estado para el siglo XXI, que **además** de **garantizar** el cumplimiento de los contratos económicos debe ser lo suficientemente fuerte como para **asegurar los derechos sociales** y la **competitividad** de **cada país** en el **escenario internacional**.

* CLAD
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo

Esta visión se concretó luego en el texto de la **Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública** que fue sometido a consideración de los Jefes de Estado y de Gobierno de Iberoamérica y aprobado en la XVIII Cumbre Iberoamericana celebrada en El Salvador entre el 29 y 31 de octubre de 2008.

La calidad en la gestión pública **puede y debe** ser constantemente **mejorada**, buscando **elevarla** a niveles de **excelencia**, es decir obtener **resultados sostenibles,**

con tendencias **crecientes de mejora**, y que tales resultados **se comparen** favorablemente con los más destacados **referentes nacionales e internacionales.**

La **calidad** en la gestión pública implica la práctica del **buen gobierno**, mediante una formulación de **políticas públicas** convenientes a toda la sociedad, dentro de parámetros **equilibrados** de **racionalidad política, técnica y económica.**

La **calidad** en la gestión pública **contribuirá** a facilitar el **desarrollo económico** y crear condiciones **adecuadas** y **sostenibles** para la **competitividad** y **productividad** nacional.

La calidad en la gestión pública tiene sentido **si su fin último** es alcanzar una sociedad de **bienestar, con justicia y equidad**, garantizando el **desarrollo de la persona** y el respeto a su **dignidad**, la **cohesión** social y la **garantía** del cumplimiento **efectivo e integral** de los **derechos humanos**. En especial, asegurando a **todas** las personas, el acceso **oportuno y universal** al **disfrute de información, prestaciones y servicios públicos de calidad.**

Calidad en los Servicios Públicos

Para mejorar la **calidad** de los servicios públicos que se prestan al ciudadano es preciso **conocer cómo** se prestan, **cuáles** son las **buenas prácticas de gestión** y cuáles son los **aspectos de ésta** que es **necesario modificar**, con el fin de mejorar el **rendimiento** de las organizaciones que los gestionan y dispensan.

Por ello, la **evaluación de la calidad** de los servicios ofertados por la Administración se ha convertido en un elemento **esencial** para lograr una Administración que sepa responder a los **retos** derivados de la **transformación de la sociedad** y a las demandas de los ciudadanos, situándoles en el **centro de sus decisiones.**

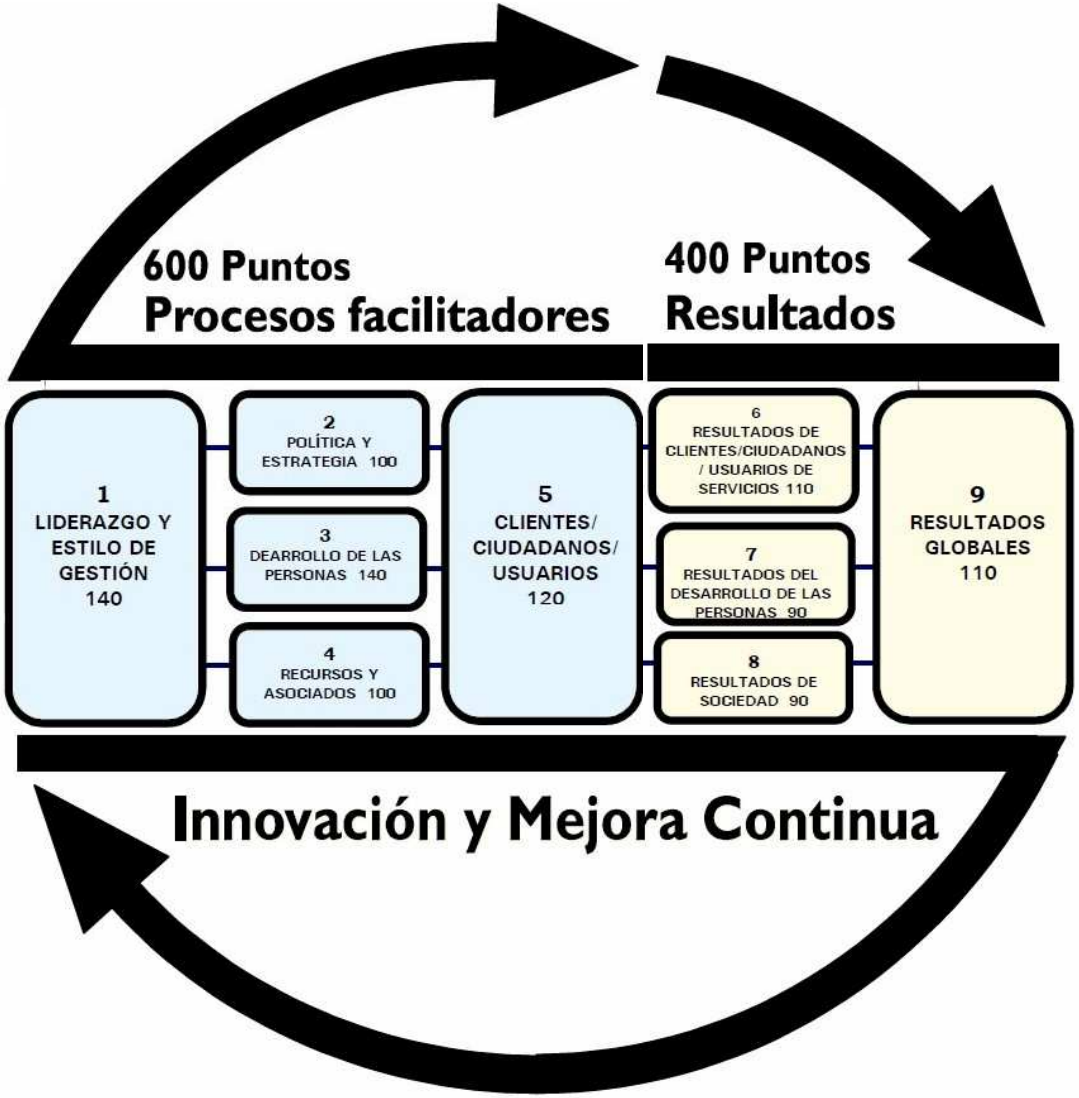
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
Ministerio de Administraciones Públicas - España

El Modelo de

FUNDIBEQ

Promueve y evalúa dos aspectos:

5 Procesos Facilitadores



4 criterios de resultados

Enfoque

Desarrollo

Evaluación y Revisión

CRITERIO 1: LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

1. *Los líderes demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de Excelencia.*

2. *Los líderes están implicados con personas de la propia organización o de fuera de la misma para promover y desarrollar las necesidades y expectativas de los grupos de interés involucrados en la organización.*

3. *La estructura y el estilo de gestión de la organización están desarrollados para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la política y la estrategia en armonía con los valores y la cultura de la misma.*

4. *Los procesos se gestionan y se mejoran sistemáticamente.*

FUNDIBEQ

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

La Política y Estrategia están basadas en las necesidades presentes y futuras y en las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés involucrados.

La Política y Estrategia están basadas en información obtenida por mediciones del cumplimiento y por actividades relacionadas con la investigación y la creatividad.

La Política y la Estrategia se desarrollan, evalúan, revisan y mejoran.

¿Cómo se comunican la Política y la Estrategia?

FUNDIBEQ

CRITERIO 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Las personas: planificación, gestión y mejora de los recursos humanos.

Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal.

Comunicación y facultamiento de las personas.

Atención y reconocimiento a las personas.

FUNDIBEQ

CRITERIO 4: RECURSOS Y ASOCIADOS

Gestión de:

- ***los recursos económicos y financieros.***
- ***los recursos de información y conocimientos.***
- ***los inmuebles, equipos, tecnología y materiales.***
- ***las alianzas externas y los proveedores.***

FUNDIBEQ

CRITERIO 5: CLIENTES/CIUDADANOS/USUARIOS

Se identifican las necesidades y expectativas de los Clientes/ciudadanos/usuarios respecto a productos y servicios.

Se diseñan y desarrollan productos y servicios.

Se elaboran, suministran y mantienen productos y servicios.

Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes/ciudadanos/usuarios.

FUNDIBEQ

CRITERIO 6: RESULTADOS DE CLIENTES/CIUDADANOS/USUARIOS DE LOS SERVICIOS

CRITERIO 7: RESULTADOS DEL DESARROLLO DE LAS PERSONAS

CRITERIO 8: RESULTADOS DE SOCIEDAD

CRITERIO 9: RESULTADOS GLOBALES

Medidas de percepción

Medidas del desempeño

FUNDIBEQ

¡ Muchas Gracias !

Web: www.inacal.org.uy

Mail: secretaria@inacal.com.uy

Tel.: 915 10 69

Dir.: Rincón 528, Piso 1

30 de julio de 2010