

Sistema de Calidad San Luis



Carlos Garrocho
cfgarrocho@gmail.com
El Colegio Mexiquense

Sistema de **Calidad San Luis** **Contenido de la Presentación**

1

La Reforma en la Administración Pública en San Luis Potosí: Contexto y Conceptos Básicos

2

El Sistema de Calidad San Luis: Visión, Objetivos, Principios y Valores

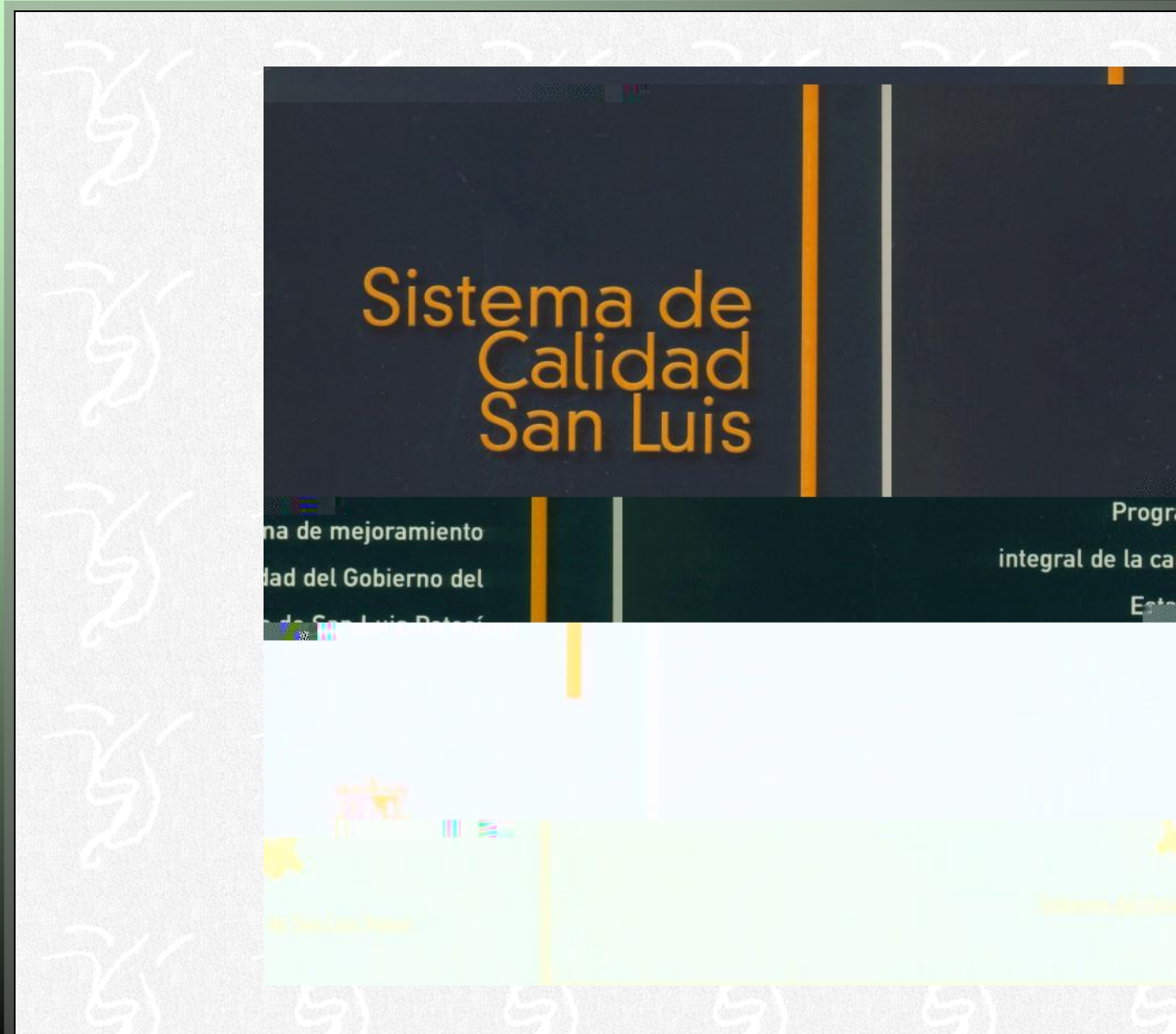
3

La Ruta hacia la Calidad: Estrategias y Principales Actividades

4

El futuro del Sistema de Calidad San Luis: Riesgos y Oportunidades

Sistema de Calidad San Luis



Reforma de la Administración Pública

El Contexto

- El entorno en el que trabajan los gobiernos ha registrado **cambios notables** durante los últimos años
 - El mundo se ha globalizado y esto ha acentuado la **competencia** entre las ciudades y regiones por atraer inversiones y generar condiciones que contribuyan a elevar el nivel de vida de la población
 - Se ha incrementado significativamente la cantidad y la accesibilidad a la **información**, lo que hace que actualmente la sociedad esté más enterada de los acontecimientos que la afectan, que sea más **crítica**, más **participativa**, más interesada en los asuntos públicos y, finalmente más **democrática**

Reforma de la Administración Pública

El Contexto

- Esta situación afecta directamente el papel del **gobierno** como coordinador de la actividad social
- Le impone convertirse:
 - ▶ En una organización de **alto rendimiento**, con un **enfoque estratégico** y de **calidad** en la generación y prestación de bienes y servicios públicos
 - ▶ Que contribuya con mayor eficacia a incrementar la **productividad** y **competitividad** de la sociedad
 - ▶ Que sea capaz de crear y agregar más **valor** a su comunidad

Reforma de la Administración Pública

El Contexto

- ▶ Que esté mejor preparado para anticipar riesgos y abrir oportunidades a sus ciudadanos, particularmente en favor de los que enfrentan **restricciones** o padecen **desventajas** para lograr su pleno desarrollo
- ▶ En síntesis, que sea una **ventaja competitiva** de su sociedad y un factor que complemente e incremente con sus recursos, normas, poderes y servicios las capacidades de **todos**

Reforma de la Administración Pública

El Contexto

La sociedad de hoy es más **exigente** con sus gobiernos

- Capacidad
- Visión y gestión estratégica
- Rendición de cuentas
- Transparencia en el ejercicio de los recursos
- Servicios públicos de calidad
- Mayor rentabilidad social de la inversión pública

Sin embargo, estas expectativas no se podrán cumplir si los gobiernos mantienen sus esquemas **tradicionales** de trabajo

Reforma de la Administración Pública

El Contexto

Se requiere:

- Otra manera de plantear los problemas
- Un nuevo sistema de valores
- Una transformación de la estructura organizativa y de los procesos de trabajo
- Un desempeño más eficaz del personal
- Un nuevo paradigma administrativo

La sociedad necesita un gobierno que se ponga a la altura de sus planes, proyectos e iniciativas. Es decir, un gobierno de calidad

Reforma de la Administración Pública

El Contexto

Ambito Internacional:

- **Australia y Nueva Zelanda:** Presupuestos flexibles orientados a metas y resultados
- **Inglaterra y España:** Cartas de los ciudadanos (servicios públicos de calidad)
- **Estados Unidos:** Reinventando el Gobierno

Ambito Nacional:

- **Gobierno Federal:** PROMAP (1995-2000), SECOFI (ISO 9002), CFE, IMSS, PEMEX, SHCP, INEGI, CONALEP...
- **Gobiernos Estatales:** Guanajuato, Nuevo León, Veracruz, Sinaloa, San Luis Potosí...

Ambito Municipal:

- Zapopan, Aguascalientes, León...

Reforma de la Administración Pública

Conceptos Básicos

Taller de Sensibilización (agosto '99)

Para el Gobierno de San Luis Potosí, la **Gestión Pública de Calidad** es:

- La actividad que acredita su capacidad para satisfacer o superar las **necesidades** y **expectativas** de sus **ciudadanos**
- En razón de que **cumple con las normas** éticas, legales, científicas, y técnicas que aseguran la producción de los beneficios que los ciudadanos **buscan** o **exigen** de su gobierno
- Porque la prestación del servicio es oportuna, accesible, **confiable**, uniforme y segura
- Tiene lugar en instalaciones **adecuadas** con materiales y equipos **apropiados**
- Y se lleva a cabo por personal **competente, respetuoso** y **atento**

Sistema de Calidad San Luis

Visión

- Ser un gobierno comprometido con la **satisfacción** de los ciudadanos
- Lograr mayor **transparencia** de la gestión pública
- Incrementar la capacidad de **rendimiento de cuentas** del gobierno a la sociedad
- Adoptar una visión **estratégica** de la administración pública enfocada al largo y mediano plazo, sin desatender los problemas inmediatos
- Avanzar hacia la creación de un sistema integral de formación de carrera para servidores públicos, que desarrolle y potencie las **capacidades** del personal

Sistema de Calidad San Luis

Objetivos

- Iniciar un **cambio de fondo** en la organización y operación de la administración pública que permita ofrecer bienes y servicios gubernamentales de **calidad**, para convertir al gobierno en un factor de **éxito** y una **ventaja competitiva** de nuestra entidad
- **Re-enfocar** el funcionamiento del gobierno hacia la **sociedad** potosina, buscando satisfacer mejor y con mayor eficiencia sus **necesidades y expectativas**
- Impulsar en el gobierno un **cambio cultural** hacia la calidad
- **Detonar** en todo el estado un **movimiento integral** hacia la calidad

Sistema de Calidad San Luis

Principios y Valores

- Todo sistema de calidad se fundamenta en principios y valores cuyo cumplimiento es compromiso ineludible de la organización. Para el gobierno de San Luis Potosí, los principios y valores del Sistema de Calidad San Luis son los siguientes:

- **Legalidad:** Una administración pública de calidad es, en principio, la que opera conforme a las **especificaciones legales** y atiende a todos los ciudadanos de una manera **igualitaria**

- **Centralidad del Ciudadano:** Una administración pública de calidad debe **satisfacer los derechos, necesidades y expectativas de los ciudadanos** y mantener una comunicación fluida con ellos para conocer su percepción del servicio y sus necesidades. Debe asimismo estar abierta a la participación de los ciudadanos en la definición de los problemas públicos y en las acciones para resolverlos

Sistema de Calidad San Luis

Principios y Valores

- **Carácter Público:** Una administración pública de calidad es la que, de la mano de los ciudadanos, **agrega valor público** a los activos de las personas, hogares y empresas de su comunidad, tanto por los beneficios sociales que produce, como por los males que previene y soluciona
- **Rendimiento de Cuentas:** Una administración pública de calidad es la que **ofrece oportunamente información** objetiva a sus ciudadanos acerca de sus políticas, procesos, recursos y productos, con el fin de ser evaluada de manera transparente por la sociedad
- **Complementariedad:** Una administración pública de calidad es aquella que con sus bienes y servicios desarrolla y afianza la capacidad social, facilita y **apoya las iniciativas de la comunidad**, complementa el esfuerzo de los ciudadanos y auxilia a los que requieren de las acciones y recursos públicos para superar sus limitaciones y revertir sus desventajas

Sistema de Calidad San Luis

Principios y Valores

- **Eficiencia:** Una administración pública de calidad es aquella que busca **maximizar** con sus acciones y productos los beneficios para sus ciudadanos al menor costo posible. Por consiguiente, la administración pública de calidad es la administración de las E's: **económica, eficaz y eficiente**
- **Intergubernamentalidad:** Una administración pública de calidad es la que, sin menoscabo de la autonomía de su gobierno y comunidad política, favorece **sinergias de cooperación y corresponsabilidad** con otros gobiernos y comunidades, particularmente en aquellas situaciones en las que la solución de determinados problemas públicos y la creación o aprovechamiento de oportunidades de desarrollo exige la concertación de alianzas y la conjunción de esfuerzos

La ruta hacia la Calidad

Estrategias

- **Estrategia 1.** Promover la Cultura de la Calidad y Mejora Continua en la Administración Pública:

- Capacitación y revisión de experiencias exitosas

- **Estrategia 2.** Rediseñar los Procesos de la Gestión Pública:

- Bienes y servicios públicos que cumplan con las expectativas y requerimientos de los ciudadanos

- **Estrategia 3.** Evaluar los resultados de la Gestión Gubernamental:

- Transparencia, participación ciudadana y rendimiento de cuentas

La ruta hacia la **Calidad** **Estrategias**

Estrategia 1

- Promover una **cultura** administrativa basada en los valores, principios y conductas de la calidad del servicio público
- **Capacitar y adiestrar** al personal público en el empleo de los métodos y técnicas de la Administración de Calidad
- Instrumentar mecanismos de información que nos permitan conocer **experiencias exitosas** en materia de calidad y **compararnos** con los **mejores**

La ruta hacia la Calidad

Estrategias

Estrategia 2

- Contar con **procesos que aseguren** la calidad de los bienes o servicios públicos proporcionados por el gobierno
- Generar **servicios integrados** en la administración pública para mejorar la atención a los ciudadanos
- Rediseñar los servicios y bienes públicos a partir de las **expectativas y requerimientos** de los ciudadanos

La ruta hacia la **Calidad** **Estrategias**

Estrategia 3

- Promover una **cultura** de evaluación entre los miembros de la administración pública
- Definir normas y procedimientos para evaluar la **actuación** del personal, la **calidad** de los servicios y el grado de **satisfacción** de las **expectativas** de los ciudadanos
- Establecer la **evaluación** de la prestación de los servicios públicos como el medio fundamental para mejorar el **desempeño** del Gobierno del Estado

La ruta hacia la Calidad

Principales Actividades

1

Taller de Sensibilización para la Alta Dirección (agosto '99)

2

Formalización de la Alianza para la Calidad



Sector Privado



Experiencia



Sector Académico



Conocimientos

Comisariado Social



SUTSGE



Trabajadores



C. Gobernador del Estado



Líder
del Programa de Calidad

La ruta hacia la Calidad

Principales Actividades

3

Diseño Conceptual del Sistema de Calidad San Luis (ago-dic '99)

- Visitas a Empresas **exitosas** en materia de Calidad
- Entrevistas con **empresarios**
- Entrevistas con funcionarios **estatales y federales**
- Revisión de **experiencias** gubernamentales en materia de Calidad
- Entrevistas y reuniones de trabajo con **académicos e investigadores**
- Revisión de **documentación** nacional e internacional

La ruta hacia la **Calidad** **Principales Actividades**

4

Elaboración del documento **Sistema de Calidad San Luis**

- Selección del asesor externo
- Conformación del equipo de trabajo
- Definición del método de trabajo
- Elaboración y discusión del borrador final
- Validación del documento
- Presentación al C. Gobernador

La ruta hacia la Calidad

Principales Actividades

5

Factores clave:

- **Liderazgo**
- **Visión de Cambio**
- **Focalización**
- **Alianza con el Sector Privado**
- **Integración del Grupo Asesor**
- **Sensibilización de los Titulares**

La ruta hacia la **Calidad** **Principales Actividades**

- **Inducción y Capacitación a los Asesores**
- **Formación de Comités Internos de Calidad**
- **Definición de Programas de Trabajo**
- **Programa de Capacitación**
- **Participación en el Premio Estatal de Calidad**

La ruta hacia la **Calidad** Dependencias **Primera Etapa**

6

Diagnóstico **Global** para identificar las Dependencias que podrían entrar en la primera etapa del Programa de Calidad

● **Servicios Internos Clave:**

- ✓ Despacho del **C. Gobernador**
- ✓ Secretaría de **Planeación** del Desarrollo
- ✓ Secretaría de **Finanzas**
- ✓ Coordinación de **Contraloría** del Estado

● **Principales Servicios Públicos:**

- ✓ Secretaría de **Educación**, Instituto de **Cultura, IECE**
- ✓ Servicios de **Salud** en el Estado
- ✓ Secretaría de **Desarrollo Económico**

La ruta hacia la Calidad

Dependencias Primera Etapa

- ✓ Sistema para el Financiamiento del Desarrollo (**SIFIDE**)
- ✓ Secretaría de **Ecología** y Gestión Ambiental
- ✓ Dirección General de **Protección Social y Vialidad**
- ✓ Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (**D.I.F**)
- ✓ Coordinación General de la **Defensoría Social**
- ✓ Dirección del **Registro Civil**
- ✓ Dirección del **Registro Público** de la Propiedad y del Comercio
- ✓ Dirección de **Catastro**

La ruta hacia la **Calidad** Principales Actividades

7

Conformación del **Grupo Asesor**

Ing. Salvador Cervantes Delgado

Cummins, S. de R.L. de C.V.

Ing. Juan Alberto Robles Zavala

Robert Bosch Sistemas de Frenos, S.A. de C.V.

Ing. Alfonso Tapia

Derivados Acrílicos S.A. de C.V.

Ing. Francisco J. Menchaca Y Osnaya

AS Catalizadores Ambientales S.A. de C.V.

La ruta hacia la **Calidad** **Principales Actividades**

Ing. Raúl Rodríguez Sánchez

Gemtron de México, S.A. de C.V.

Ing. Luis Vela Hernández

Marino Technologics de México S.A. de C.V.

Ing. Arturo Avila Almazán

Aromáticos La Victoria S.A. de C. V,

Ing. Mauricio Soria

Aromáticos La Victoria S.A. de C. V,

Dr. Raúl Hernández Molinar

I.T.E.S.M. Campus San Luis

La ruta hacia la **Calidad** **Principales Actividades**

Ing. Mario Alberto Alba Caballero

U.A.S.L.P.

QUALIMED CORP. S.A. de C.V.

CADEA Consultores S.A. de C.V.

Ing. Luis Tobías Castillo

Centro Potosino para la Calidad S.C:

Ing. Armando F. Pietra Santa Toscano

Centro Potosino para la Calidad S.C.

Ing. José Castillo Acosta

Casa de Moneda de México

La ruta hacia la Calidad

Principales Actividades

8

Estrategia de Intervención

- **Sensibilización y liderazgo de los titulares de las dependencias**
- **Asignación de asesores para cada dependencia**
- **Selección del Coordinador Interno**
- **Formación del Comité Interno de Calidad**
- **Taller de Inducción y Sensibilización a la Calidad**
- **Programa de Trabajo Anual**
- **Sistema de Seguimiento y Evaluación**

La ruta hacia la Calidad

Principales Actividades

9

Arranque de la **instalación** del Sistema de Calidad San Luis

Instalación de los Comités **Internos** de Calidad



Diagnóstico para identificar **Áreas de Oportunidad**



Desarrollo de la fase de **instrumentación**



Programa de **Trabajo Anual** por Dependencia



Primera **Evaluación**
(PEC, nov '00)

La ruta hacia la Calidad

Principales Actividades

10

Mecanismos de Seguimiento y Evaluación

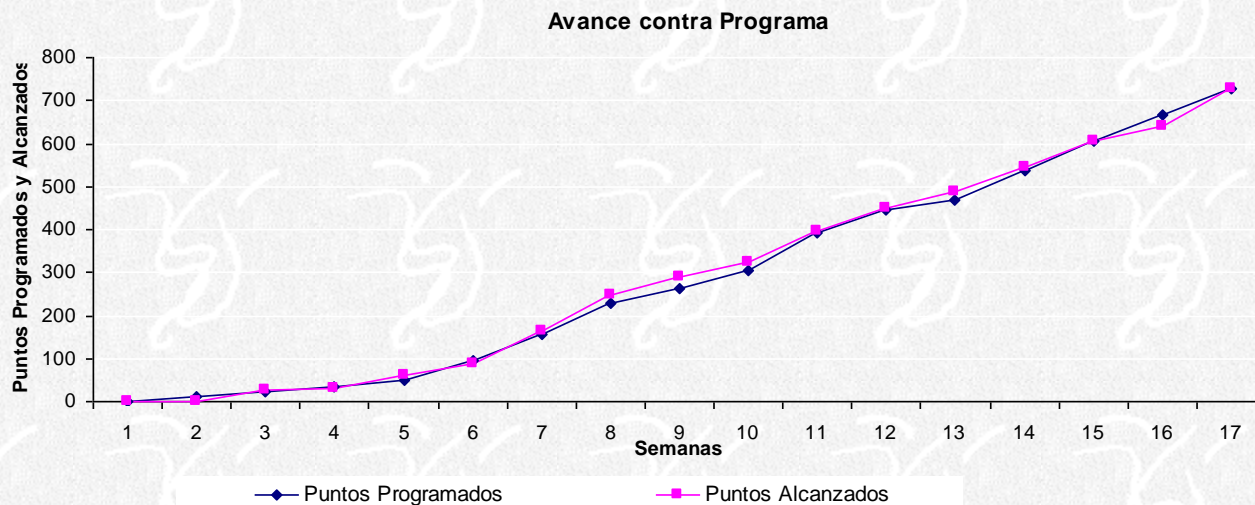
PUNTO No.	REQUISITO	PUNTOS IDEALES	CRITERIO										Pts. Act.	Pts. Prog.	Ava. Prog.	%	ENE			FEB				MAR				ABR							
			0	1	2	3	4	5	6	7	8	9					10	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1.	SATISFACCION DE LOS CLIENTES.	430													34	0		8%																	
1.1	CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE LAS DEPENDENCIAS:	70													20			29%																	
1.1.1	Métodos de comunicación interna en SEPLADE y externa con las dependencias.	10	•												0																				
1.1.2	Catálogo de control interno de proyectos o servicios prestados a las dependencias	10	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		10																				
1.1.3	Definición del alcance de los proyectos en coordinación con las dependencias.	20	•												0																				
1.1.4	Registro de clientes de SEPLADE.	10	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		10																				
1.1.5	Capacitación al personal en la administración de proyectos.	20	•												0																				

La ruta hacia la Calidad

Principales Actividades

Tablero de Control del Programa

RUBRO	Pts.	%
Puntos Totales del Programa	3000	100
Puntos Programados a la Fecha	731	24%
Puntos Alcanzados a la Fecha	728	24%
Indice de Cumplimiento Contra Programa	100%	



La ruta hacia la **Calidad** Principales Actividades

11

Diseño del Programa de **Capacitación**

- Formación de **Líderes en Calidad**
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, campus San Luis
- Estructura del Programa
 - ▶ Planeación Estratégica
 - ▶ Sistemas de Calidad
 - ▶ Liderazgo y Gestión de Proyectos

La ruta hacia la **Calidad** **Principales Actividades**

- Objetivo: **producir agentes de cambio** en materia de calidad para transformar la administración pública estatal
- Meta: capacitar, cuando menos, **100 funcionarios y trabajadores al año (400 al final de la administración)**

La ruta hacia la **Calidad** **Resultados**

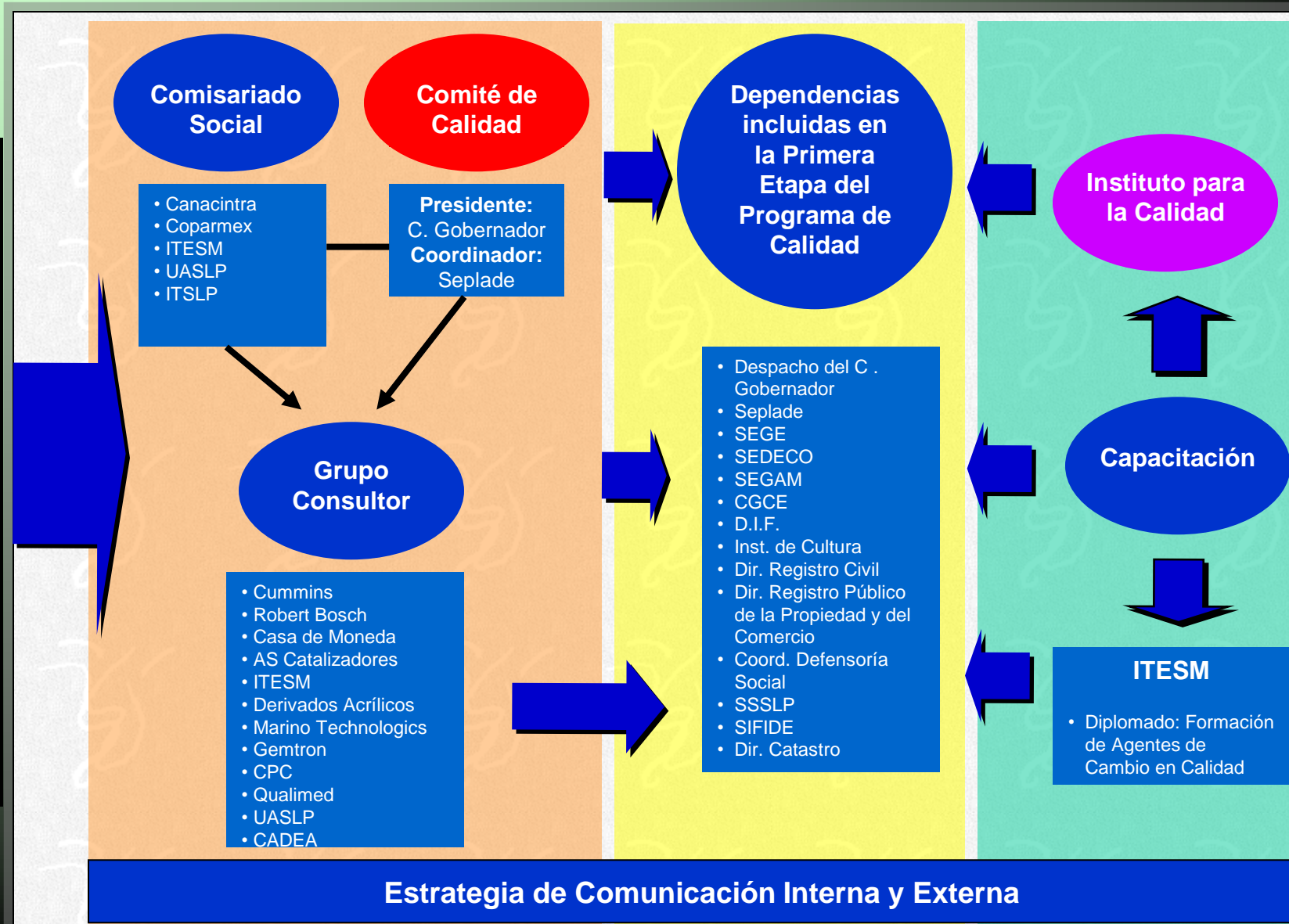
Resultados del año 2000

- **Todas** las Dependencias del Programa participaron en el Premio Estatal de Calidad
- **Todas** las Dependencias del Programa cumplieron, cuando menos, con el **60%** del puntaje de la norma del Premio Estatal de Calidad
- **Tres** Dependencias del Programa obtuvieron un **reconocimiento** en el marco del Premio Estatal de Calidad: **SIFIDE** El Premio Estatal de Calidad, **Catastro** El Sello Potosino de Calidad y la **SEPLADE** El Reconocimiento al Avance Sostenido
- **120 funcionarios** concluyeron el diplomado “Formación de Líderes en Calidad”
- **Aceptación** interna y externa del programa: se han incorporado tres nuevas áreas de gobierno

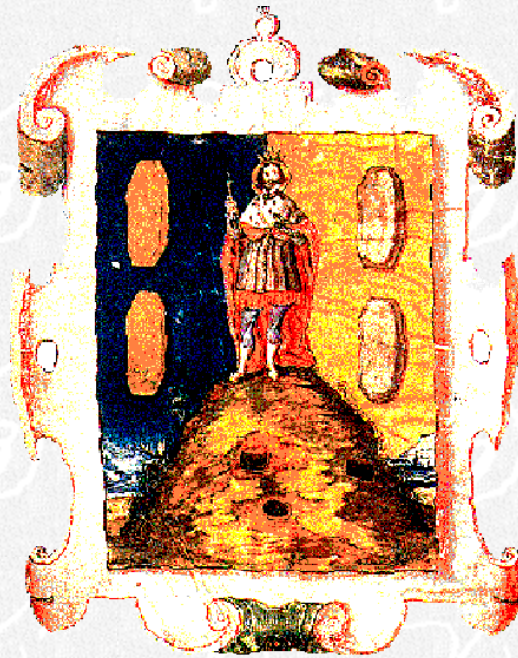
La ruta hacia la Calidad

Mapa General

FASE PILOTO: EXITOS



Sistema de Calidad San Luis



**Gobierno del Estado
de San Luis Potosí**