

CASO 9

Implementación de un sistema de gestión en las entidades del Distrito Capital

Gerardo Duque Gutiérrez



Introducción

Los sistemas de gestión de la calidad, son en esencia mecanismos que impulsan a las organizaciones, ha optimizar recursos, armonizar esfuerzos, pero ante todo concentrar su operación en la su razón de ser, es decir, los usuarios, es en este sentido en donde se puede establecer que como tal deben ser considerados medio y no fin para lo cual se deben realizar esfuerzos adicionales a la obtención de un certificado que en muchos casos se convierten en estrategias comerciales o publicitarias, a esta situación no se escapa ningún tipo de organización, independiente de su naturaleza, pública o privada.

Antecedentes

Bogotá D.C., es la capital constitucional, sede administrativa y de Gobierno de la República de Colombia, con una población fija de 6.776.009 y flotante 1'105.147 según lo establece el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), de acuerdo con el censo efectuado en el 2006; cuenta para el año 2008 con un presupuesto de 12,98 billones, los cuales se encuentra distribuidos en: \$2.1 billones en gastos de funcionamiento, \$0.8 billones al servicio de la deuda y a inversión 10.1 billones.



La inversión de los recursos, se encuentran directamente asociados a las necesidades de los distintos usuarios, es así que estos han sido asignados por sectores que representan dinámicas y exigencias propias, en este sentido, se destacan como campos de inversión educación con \$1.7 billones, salud \$1.2; movilidad \$1.0 billones; integración social \$0.5 billones, los recursos restantes (\$0.9 billones), representan el 14% y se apropian en otros sectores tales como: gobierno, seguridad y convivencia; cultura, recreación y deporte; hacienda; y hábitat, entre otros.

Para poder ejecutar los recursos asignados de manera eficiente, eficaz y efectiva, el Distrito cuenta con una estructura orgánica, que comprende entidades de la administración central, establecimientos públicos y entes autónomos, la cual mediante Acuerdo del Concejo 257 de 2006, se organizó en 12 sectores administrativos (son temas específicos, ejemplo salud, educación, etc.) que dependiendo de la naturaleza incluye entidades del sector central (entendidas como aquellas que generan políticas y se convierten en cabeza de sector y que se representan a través de secretarías y departamentos), adscritas¹ y vinculadas², en este sentido la estructura orgánica del distrito es comprende un total de 68 entidades, organizadas de la siguiente manera:

¹ Entiéndase aquellas que tienen personería jurídica y patrimonio propio, pero que la participación del capital público es total y sin ánimo de lucro.

² Entiéndase aquellas que tienen personería jurídica, patrimonio propio, pero que pueden generar lucro y pueden contar con la participación de capital privado, adicional se orienta a la generación de bienes.

**ESTRUCTURA GENERAL DEL DISTRITO CAPITAL
ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ**

SECTORES ADMINISTRATIVOS	SECTOR CENTRAL		SECTOR DISCENTRALIZADO		SECTOR LOCAL
	SECTOR CENTRAL		VINCULADOS	ASCRITAS	
1. GESTIÓN PÚBLICA	Secretaría General	Dep. Advo. Servicio Civil DASC	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Fondo de Prevención y Atención Emergencias-FOPAE	
2. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaría de Gobierno	Dep. Advo. de la Defensoría del Espacio Público-DADPEP	Unidad Administrativa Especial- Cuerpo Oficial de Bomberos	Fondo de Vigilancia y Seguridad-FVS	
3. HACIENDA	Secretaría de Hacienda		Unidad Adva. Especial Catastro Distrital	Fondo de Planeación Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP	20 Locuinares
4. PLANEACIÓN	Secretaría de Planeación				
5. DESARROLLO ECONÓMICO	Secretaría de Desarrollo Económico		Instituto para la Economía Social-IPES	Instituto Distrital de Turismo-IDT	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región
6. EDUCACIÓN	Secretaría de Educación		Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEPE		Universidad Distrital Francisco José de Caldas
7. SALUD	Secretaría de Salud		Fondo Financiero Distrital de Salud FFDS	22 Hospitales	Tensuquillo - Los Mártires - Antonio Nariño - Puente Aranda - Candelaria - Rafael Uribe Uribe - Ciudad Bolívar - Sumapaz
8. INTEGRACIÓN SOCIAL	Secretaría de Integración Social		Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud- IDIPRON		
9. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte		Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDRD	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Canal Capital
10. AMBIENTE	Secretaría de Ambiente		Jardín Botánico José Celestino Mutis	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	
11. MOVILIDAD	Secretaría de Movilidad		Instituto de Desarrollo Urbano- IDU	Fondo de Educación y Seguridad Vial-FONDATT	Terminal de Transportes S.A.
12. HABITAT	Secretaría de Hábitat		Caja de Vivienda Popular	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento-Vial	Empresas de Renovación Urbana-ERLU Metro-vivienda EAPAB ETB EEB

De otra parte, el Gobierno Nacional expidió la Ley 872 del 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en las entidades de la rama ejecutiva del poder público, la cual fue concebida como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades, esta disposición fue reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre del 2004 en donde se plantea que las entidades cuentan con un periodo de 4 años a partir de la expedición de la reglamentación, es decir, el 8 de diciembre de 2008 ha sido establecido como fecha límite, so pena de las acciones administrativas, disciplinarias y hasta fiscales a que halla lugar por el incumplimiento de las disposiciones legales.

Si bien la Ley antes enunciada se orienta a las entidades del orden nacional es decir Ministerios, Departamento Administrativos, Súper intendencias, en uno de sus artículos se menciona que los entes territoriales, es decir, departamentos y municipios pueden establecer su obligatoriedad a través de sus asambleas o concejos, en este sentido el Concejo de Bogotá, mediante Acuerdo 122 del 2004, adopta la norma nacional, en consecuencia todas las disposiciones relacionadas con la implementación del sistema de gestión de calidad, se vuelve obligatoria para las entidades distritales.

El Sistema de Gestión de la Calidad en el sector público, debe ser implementado tomando como referente una norma técnica específica, para ello el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), como ente normalizador de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2269 de 1993 mediante el cual se establece el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente rector en materia de Gestión Pública, estructuraron la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, conocida como la NTCGP 1000:2004.



La norma técnica mencionada, tomó como referente la norma internacional ISO 9001:2000, es decir, se encuentra constituido por capítulos de primer y segundo nivel y en estructura salvo contadas excepciones, son iguales:

ISO - 9001	NTCGP 1000:2004
0. Introducción	
1. Objeto y alcance	1. Introducción
2. Referencias normativas	2. Objeto y campo de aplicación
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Requisitos del sistema de gestión de calidad	4. Requisitos del sistema de gestión de calidad
5. Responsabilidad de la dirección	5. Responsabilidad de la dirección
6. Gestión de los recursos	6. Gestión de los recursos
7. Realización del producto	7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejoramiento	8. Medición, análisis y mejoramiento

En ambos casos los primeros numerales, es decir, del 0 al 3 en la ISO 9001:2000 y del 1 al 3 en la NTCGP 1000:2004, son de carácter introductoria y no significan ningún grado de obligatoriedad, situación contraria con los numerales del 4 al 8, los cuales deben ser aplicados en su totalidad y se constituyen en la fuente para la estructuración del Sistema de Gestión de la Calidad.

Si bien y como ha sido mencionado, las normas en su estructura son idénticas, en la aplicación sí se presentan diferencias sustanciales, en el caso de la ISO-9001, esta es de carácter



optativo, puede centrarse en algunos procesos o servicios, además su medición se orienta a la eficiencia (utilización de recursos) y a la eficacia (el logro de resultados) de la organización, mientras que tomando como referente la NTCGP 1000:2004, esta se convierte en carácter obligatorio para las entidades públicas debe tomar todos los procesos de la organización y además de medir la eficiencia y la eficacia, se debe concentrar en la efectividad, es decir, en el impacto, situación que pretende medir la utilidad de los bienes o servicios prestado por el estado.

Contexto

El Foro Económico Mundial³ anualmente ha establecido un ranking de competitividad, basado en los siguientes índices:

ÍNDICE DE TECNOLOGIA	Educación Destrezas laborales Infraestructura física Provisión de servicios públicos Uso de TICS para la productividad capacidad de innovación
ÍNDICE DE INSTITUCIONES PÚBLICAS	Barrera para la competencia Estabilidad jurídica Regulaciones e instituciones al servicio de producción
ÍNDICE DE AMBIENTE MACROECONÓMICO	Crecimiento de la inversión Stock financiero Estabilidad macroeconómica Aumento tasa de ahorro

³ Foro Económico Mundial (FEM) creado en 1971, el FEM fue creado para “contribuir en la resolución de los problemas de nuestra época” en lo económico y social del mundo.

Para el año 2007, tomando como referente 116 países ubico a Colombia se ubicó en el puesto 63, en el 2008 la base de países para establecer el ranking fue de 131, situándose Colombia en el puesto 69 siendo superada en el ámbito latinoamericano por Chile puesto 26, México en el 52, Panamá 59, Costa Rica 63 y el Salvador en el 67, y superando a Brasil en el puesto 72, Uruguay 75, Argentina 85, Perú 86, Venezuela en el 98 y Ecuador en el 103, ocupando un sexto puesto en la región.

El Consejo Nacional de Política Económica y Social a través del documento CONPES 3446 establece los lineamientos generales para una política nacional de calidad, planteando en su contenido que Colombia es el tercer país con mayor cantidad de empresas certificadas en Sistemas de Gestión de la Calidad con la norma internacional ISO 9001, encontrando para el 2005⁴ la siguiente clasificación:

No.	PAÍS	NÚMERO DE EMPRESAS CERTIFICADAS
1	Brasil	8533
2	Argentina	5556
3	Colombia	4906
4	México	2890
5	Chile	1124

El tamaño de las economías de los países de Latinoamérica en cuanto al producto interno bruto (PIB), se tiene que para el 2008, el ranking es el siguiente:

1. Brasil
2. México
3. Argentina
4. Venezuela
5. Colombia
6. Chile

⁴ Fuente Organización Internacional de Estandarización

Teniendo en cuenta, el comportamiento de crecimiento en los últimos 5 años, para el 2015, se presenta la siguiente proyección:

1. Brasil
2. México
3. Argentina
4. Chile
5. Colombia
6. Venezuela

Tomando como referente, la información suministrada surge como pregunta cuál es la relación entre competitividad, calidad y tamaño de la economía de un país, para ello es importante destacar que en la actualidad ha sido tomada como moda, pero es importante que los sistemas de gestión de la calidad, sean abordados como medios y no como fin, para ello se plantea la necesidad de encontrar la esencia de la calidad y en este sentido, se puede encontrar que en gran cantidad de las empresas colombianas que se han certificado con la norma internacional ISO 9001, han establecido que la esencia se centra en:

- ♦ Cumplimiento de requisitos previamente establecidos.
- ♦ Apunta a las necesidades de los dueños de la organización.
- ♦ Lo verdaderamente válido es la documentación.

Los sistemas de gestión de la calidad, deben recaer sobre los formas de hacer las cosas en una organización, en el entendido que su implementación se orienta a la satisfacción de los necesidades de los clientes, en aspectos como exactitud, calidad y oportunidad y es allí donde surgen los métodos de trabajo orientados a la optimización de recursos, tiempos de respuesta.

En la estructura de la norma internacional ISO 9001, en el numeral 7, se establecen todas las acciones que las organizaciones



deben adelantar para la prestación de los bienes y servicios, es allí donde se plantean los métodos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios y es en este numeral donde recae toda la esencia de los sistemas de gestión, puede decirse que si la organización quiere que los sistemas de gestión se conviertan en verdaderas herramientas de competencia y mercado, es en este apartado donde debe evidenciar las siguientes variables:

- ♦ La organización cuenta con una estructura orientada a procesos.
- ♦ Los métodos de trabajo se plantean para la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Con todo lo mencionado, entonces se concluye que los sistemas de gestión de la calidad, deben ser vistos más que unas simples recetas técnicas.





96



EAN
