

Un gobierno de calidad

Ing. Julián Adame-Miranda*

Red de Calidad del Gobierno Federal. Ciudad de México

Para alcanzar un gobierno de clase mundial es fundamental arraigar la cultura de la calidad al interior de toda la Administración Pública Federal, que contribuya a lograr una imagen confiable, eficiente, transparente e innovadora mediante la calidad de los servicios que ofrece. Además, requiere introducir avanzados sistemas administrativos y tecnológicos y evaluar la gestión pública con estándares de competitividad. Los principales avances registrados al respecto se presentan a continuación:

- a) Al inicio del actual gobierno se desarrolló un modelo interno, conocido como **Modelo de Calidad INTRAGOB**, que es un sistema de gestión por calidad dirigido hacia la atención de tres aspectos prioritarios: la calidad de los servicios, la integridad de los servidores públicos y la percepción de la sociedad respecto a la confiabilidad y eficacia de la Administración Pública Federal.
 - En el Modelo de Calidad INTRAGOB se han definido ocho líneas básicas en las que deben avanzar las distintas dependencias y entidades de la APF, para adquirir el grado de madurez en el proceso de calidad. Estas líneas son: satisfacción del cliente, liderazgo, desarrollo de funcionarios y gestión de capital intelectual, administración de la información y la tecnología, planeación, gestión y mejora de los procesos, impacto y resultados.
 - Para la operación del modelo en los primeros tres años de esta Administración se ha conformado:
 - Una red en la que participan 19 dependencias y 30 entidades de la APF.
 - El establecimiento de un Comité Directivo de Calidad en 92 por ciento de las dependencias y 65 por ciento de las entidades de la Administración Pública Federal.
- b) Adicionalmente, para consolidar una cultura de calidad total y arraigar la filosofía de mejora continua en los procesos públicos, se institucionalizaron los siguientes premios y reconocimientos:
 - Para premiar el esfuerzo realizado por las dependencias y entidades de la APF, se estableció el **Premio INTRA-GOB**, que permite reconocer los mayores avances en calidad total dentro de la APF, el cual fue entregado por el C. Presidente de la República a seis organizaciones en el 2002 y seis en el 2003.
 - También se estableció el **Premio de Innovación en la Administración Pública** que es el máximo reconocimiento a los casos de innovación con mayor impacto a la Agenda de Buen Gobierno.
- c) Asimismo, se creó el Reconocimiento INNOVA para otorgar un estímulo a las iniciativas de cada dependencia y entidad, cuyos resultados sean evidentes y verificables en beneficio de la ciudadanía o de la operación y productividad del gobierno en cualesquiera de las seis líneas de acción que conforman el Programa de Innovación y Calidad, relativas a: cultura de calidad en el servicio público; ahorro y reducción del costo del gobierno; desregulación y simplificación administrativa; uso de la tecnología de la información y telecomunicaciones; profesionalización del servicio público; y transparencia y combate a la corrupción.
- d) Como mención, las dependencias y entidades distinguidas con el Reconocimiento INNOVA en el 2002 y sus proyectos ganadores fueron los siguientes:
 - Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación: Transparencia en el pago de los apoyos para el campo a través de la tecnología de la información.
 - Secretaría de Comunicaciones y Transportes: Centro integral de servicios y Sistema e-México.
 - Caminos y Puentes Federales: Aseguramiento de la calidad en el proceso de capacitación.
 - Comisión Federal de Telecomunicaciones: Consolidación de áreas de servicio local.
 - Secretaría de Economía: Sistema de Gestión de la Calidad de la Coordinación General de Delegaciones en la Norma ISO 9001:2000.

* Coordinador de la Red de Calidad del Gobierno Federal.

- Secretaría de la Función Pública: Sistemas de trámites electrónicos gubernamentales TRAMITANET, y el Portal Ciudadano.
 - Secretaría de Turismo: Perfil y grado de satisfacción de los turistas.
 - Secretaría de la Defensa Nacional: Cocinas comunitarias, en la aplicación del Plan DN-III-E; y Certificación de la calidad de la educación en la Escuela Médico Militar.
 - Secretaría de Desarrollo Social: Modelo de estimación de pobreza.
 - Instituto para el Desarrollo Integral de la Familia: Centros de tecnología adaptada y Programa Integral.
 - Instituto para el Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores: Centro de Contacto Infonatel y Centro de Servicio INFONAVIT.
 - Secretaría de Gobernación: Programa de Eficiencia y Ahorro.
 - Secretaría de Educación Pública: Programas de Escuela de Calidad, Tecnología informática para la expedición de títulos y cédulas profesionales, y Proceso de información y enfoque estratégico.
 - Comisión Nacional del Deporte: Ampliación de los programas de la CONADE, mediante la reorientación del gasto.
 - Consejo Nacional para la Cultura y las Artes: Programa de educación artística a distancia y Programa de desarrollo cultural municipal.
 - Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología: Sistema integrado de información sobre investigación científica y tecnológica.
 - Instituto Nacional de Educación para Adultos: Plazas comunitarias.
 - Secretaría de Hacienda y Crédito Público: Innovación y modernización de la Subsecretaría de Egresos y Red privada virtual.
Banco Nacional de Comercio Exterior: Portal bancomext.com y Apoyo a la comercialización de cosechas a través de reportes.
 - Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos: Intranet de gestión de crédito.
Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática: Ciberhabitat, ciudad de la informática.
 - Instituto para la Protección al Ahorro Bancario: Proceso de pago de obligaciones garantizadas.
 - Lotería Nacional para la Asistencia Pública: Fideicomiso Transforma México.
 - Nacional Financiera: Nafin electrónico y Nafin fiduciario en línea.
 - Servicio de Administración Tributaria: Nuevo esquema de pagos electrónicos.
 - Secretaría de Marina: Innovación tecnológica para la duplicación de la cobertura de vigilancia en aguas nacionales.
 - Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales: Centro Integral de Servicios.
 - Comisión Nacional del Agua: Cultura de innovación y calidad en la Comisión.
 - Secretaría de Energía: Síntesis de información estratégica del sector.
 - Comisión Federal de Electricidad: Centro de atención virtual y Modernización y calidad en el proceso de abastecimiento.
 - Luz y Fuerza del Centro: Aseguramiento de la calidad en el suministro de energía eléctrica en el área central del país.
 - Petróleos Mexicanos: Mercado interno de permisos de emisiones de carbono y Optimización del Programa Integral de Aseguramiento de PEMEX.
 - Secretaría de la Reforma Agraria: Programa para el arraigo en el campo a través de proyectos productivos y Programa de aseguramiento de la calidad.
 - Procuraduría Agraria: Programa nacional de testamento agrario "Hereda".
 - Secretaría de Relaciones Exteriores: Pasaporte de alta seguridad y Matrícula consular de alta seguridad.
 - Secretaría de Salud: Cruzada Nacional por la Calidad de los servicios de la salud.
 - Instituto Mexicano del Seguro Social: Premio IMSS de calidad y Programa IMSS desde su empresa.
 - Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado: Innovación en la atención a pacientes a través de la cita telefónica y Programa de atención a la salud y envejecimiento exitoso.
 - Secretaría de Seguridad Pública: Innovación en los servicios aéreos de la policía preventiva y Sistema de planeación y control policial.
 - Secretaría del Trabajo y Previsión Social: Nuevos esquemas de información y vinculación laboral Chamba-tel y Chabanet y Sistema integral de administración y desarrollo del talento humano basado en competencias.
 - Procuraduría General de la República: Creación de la Agencia Federal de Investigaciones y Programa Integral de Planeación Inmobiliaria.
- e) Se creó el **Consejo Nacional de Organismos Estatales por la Calidad**, para promover la cultura de la calidad hacia las entidades federativas, en el cual participan 22 estados de la República. Este Consejo suscribió un convenio con la Asociación Mexicana de Secretarios de Desarrollo Económico para que en coordinación con la Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental, se consolide una óptima difusión y apoyo a las actividades de calidad en todo el país.
- f) Otro factor fundamental para avanzar en la calidad gubernamental es la **capacitación de los servidores públicos**, la gran mayoría de las dependencias y entidades de la APF cuentan con programas de capacitación dirigidos a los servidores públicos para que mejoren sus habilidades y capacidades en su desempeño de manera continua. En particular, destaca la creación de dos diplomados de

- Calidad Gubernamental para la formación de los coordinadores de calidad en la APF y la formación de evaluadores del Modelo de Calidad INTRAGOB. Al cierre de 2003 se cuenta con más de 150 servidores públicos calificados
- g) Para alcanzar altos estándares de calidad en todos los procesos gubernamentales, se ha incrementado el número de certificaciones ISO 9000, superando 360 centros de trabajo del Gobierno Federal que disponían de la misma el año 2000.
- Adicionalmente, en 2001 se obtuvo la certificación ISO 9000 de 74 centros, de 250 en 2002, y de 472 en 2003. Así, se cuenta con la certificación de más de 1,000 áreas de la APF. En el año 2000 únicamente dos secretarías contaban con dicha certificación, al cierre del 2003 se tiene un total de las 19 dependencias y 20 entidades, con al menos una unidad administrativa certificada.