



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ENTRE RÍOS

Taller de promoción de la calidad en las organizaciones



***Importancia de la
implementación
de normas de calidad
en el sector público***

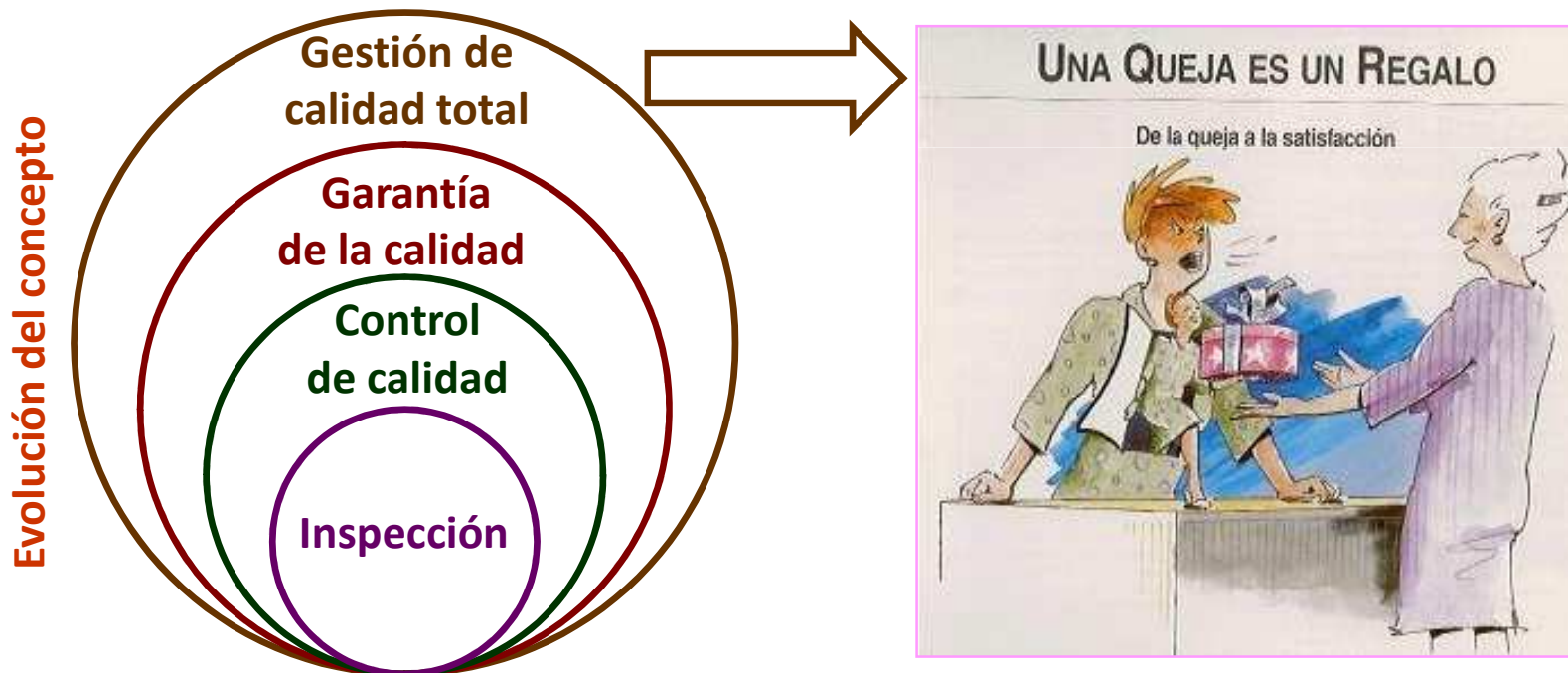
Expositor: Lic. Raúl A. Mangia – Concordia – 21 de octubre de 2011



Implementación de modelos
de gestión de calidad

CALIDAD: ESE CONCEPTO BÁSICO

La concebimos como el conjunto de características de una entidad (una actividad, un proceso, un producto, una organización, un sistema, una persona o una combinación de ellos) que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.



Taller de promoción de la calidad en las organizaciones
Importancia de la implementación de normas de calidad en el sector público
Lic. Raúl Mangia – Octubre de 2011



Implementación de modelos
de gestión de calidad

NORMAS DE CALIDAD: EL QUID

Las caracterizamos como acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos para su uso consecuente como reglas, directrices o definiciones, con el objetivo de asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean apropiados a su fin.

*Principales ventajas del
uso de normas de calidad*

Económicas

- ✓ Aumento de la productividad
- ✓ Intensificación del comercio

Administrativas

- ✓ Precisión en las pautas de trabajo
- ✓ Estímulo de la motivación

Sociales

- ✓ Incremento de la satisfacción
- ✓ Progreso en el desarrollo equitativo

Taller de promoción de la calidad en las organizaciones
Importancia de la implementación de normas de calidad en el sector público
Lic. Raúl Mangia – Octubre de 2011



Implementación de modelos
de gestión de calidad

EL SECTOR PÚBLICO: ESE HÍBRIDO

Lo entendemos como una unidad macroeconómica que incluye el patrimonio y los flujos de riqueza bajo control del Estado, por cualquiera de sus componentes, ergo, contiene a todo ente público y toda otra forma jurídica donde el Estado tenga una decisiva incidencia.



Entes públicos

**Otros entes bajo
control estatal**

Ámbito nacional

**Ámbitos
provinciales**

**Ámbitos
municipales**

SECTOR PÚBLICO ARGENTINO

**Taller de promoción de la calidad en las organizaciones
Importancia de la implementación de normas de calidad en el sector público
Lic. Raúl Mangia – Octubre de 2011**



Implementación de modelos
de gestión de calidad

EL MOMENTO DE LA INTEGRACIÓN

Valoración de la calidad en el sector público - 1ª parte



✓ *Utilidad para los fines estatales*



✓ *Rol actual del Estado*

✓ *Validez universal del concepto*



✓ *Actitud del ciudadano usuario*



Taller de promoción de la calidad en las organizaciones
Importancia de la implementación de normas de calidad en el sector público
Lic. Raúl Mangia – Octubre de 2011



Implementación de modelos
de gestión de calidad

EL MOMENTO DE LA INTEGRACIÓN

Valoración de la calidad en el sector público - 2ª parte



✓ *Contribución al desarrollo de la sociedad*

✓ *Efecto en el ordenamiento institucional*



✓ *Incidencia del contexto internacional*

✓ *Ídem ámbito privado*



Taller de promoción de la calidad en las organizaciones
Importancia de la implementación de normas de calidad en el sector público
Lic. Raúl Mangia – Octubre de 2011



Implementación de modelos
de gestión de calidad

OTRO CONCEPTO Y DOS REFERENCIAS

La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

**Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de
Administración Pública y Reforma del Estado.**

San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ESTADO

CAT.OPP/CAG/2005-12

Observatorio de Políticas Públicas.

Coordinación general del Cuerpo de Administradores Gubernamentales.

Diciembre de 2005.

**Taller de promoción de la calidad en las organizaciones
Importancia de la implementación de normas de calidad en el sector público
Lic. Raúl Mangia – Octubre de 2011**



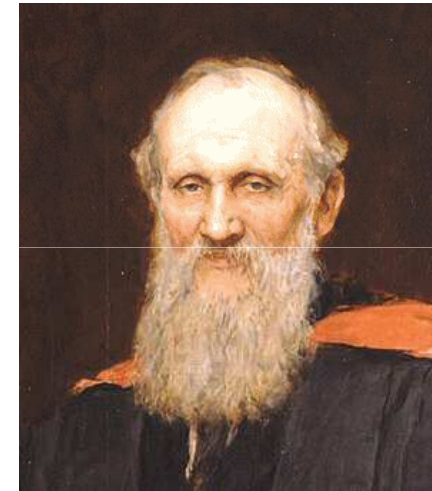
Implementación de modelos
de gestión de calidad

PARA DEBATIR EN EL INTERVALO



No existe cosa más inútil que hacer perfectamente aquello que no sirve para nada. Peter Drucker.

Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide no se puede mejorar. Lo que no se mejora se degrada siempre. William Thomson, 1º barón Kelvin.



Los estados más corrompidos son los que más leyes tienen. Cayo Cornelio Tácito.

**Taller de promoción de la calidad en las organizaciones
Importancia de la implementación de normas de calidad en el sector público
Lic. Raúl Mangia – Octubre de 2011**



***Por su amable
atención:***

¡Muchas gracias!

***De mi parte
se merecen:***

