

La Gestión de la Calidad, una mirada desde los Gobiernos Locales de México - Colombia.

Ingrid Carolina Moreno Rodríguez

Hernando Camacho Camacho

El enfoque de gestión de la calidad se convierte en una excelente oportunidad para las organizaciones que deciden implementar y mantener como esquema de gestión los lineamientos bajo la norma ISO 9001, una orientación que permite no solamente direccionar en materia de calidad de producto y servicio, sino también se convierte en una excelente herramienta para el seguimiento y la toma de decisiones al interior de la organización y puntualmente de los procesos que la conforman. En esta misma línea nace la ISO 18091: 2014, norma inspirada en proponer un esquema para la gestión de los gobiernos locales desde los lineamientos, principios y metodologías de la ISO 9001: 2008, con el firme propósito de identificar buenas prácticas en los gobiernos locales que redunden en el beneficio de la comunidad.

Con el fin de identificar oportunidades de mejora y de gestión del buen gobierno, se formula el proyecto de investigación encaminado a identificar "Estrategias de evaluación del desempeño del sistema de gestión de la calidad para los gobiernos locales de los municipios de Santa María Atzompa estado de Oaxaca México y el municipio de Viotá en el Departamento de Cundinamarca Colombia", con el objetivo de evaluar, verificar y comparar el desempeño de los gobiernos locales frente a las condiciones de operación,

los procesos empleados y los resultados obtenidos desde el desempeño de la administración pública.

La investigación centra su interés en el desarrollo de 3 fases que comprenden:

1. **Fase Inicial:** Comprende el proceso de observación y reconocimiento del municipio, dando como resultado la caracterización del municipio.
2. **Segunda Fase:** Comprende la medición del desempeño de las dos municipalidades a partir de los componentes referenciados en el Anexo B de la ISO 18091.
3. **Tercera Fase:** Comprende, a partir de los resultados obtenidos, la generación de estrategias encaminadas a brindar alternativas de gestión del buen gobierno hacia el beneficio de la comunidad.

Gobierno Local Viotá Cundinamarca - Colombia

En el desarrollo del proyecto se ha contado con la participación activa de los colaboradores de la alcaldía de Viotá, quienes han contribuido de manera positiva en la obtención de la información que permita la generación de las estrategias anteriormente mencionadas, todas ellas enfocadas a generar espacios, resultados y servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad del municipio.

Inicialmente, se llevó a cabo la exploración documental en la que se recolectó información asociada a la caracterización del municipio, consulta y análisis de artículos y normas referentes a las directrices para los Sistemas de Gestión en los gobiernos locales, así como antecedentes asociados.

Posteriormente, contando con la participación de la alta dirección del municipio, se dan a conocer los resultados relevantes identificados en la fase de exploración documental y se procede a construir el diagnóstico a la luz de la metodología propuesta por la ISO 18091, en donde a través del análisis de cuatro (4) categorías asociadas a: Desarrollo institucional para un buen gobierno, Desarrollo económico sostenible, Desarrollo social incluyente y Desarrollo ambiental sostenible, se identifica el estado general del gobierno en cumplimiento con los principales aspectos asociados dichas categorías, las cuales se encuentran distribuidas en treinta y nueve (39) indicadores.

Una vez aplicado el diagnóstico, se analizan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento y se entregan dichos resultados a la alcaldía, información que se convierte en entrada básica para la toma de decisiones por parte de la alta dirección, con el fin de hacer seguimiento a las actividades realizadas en el marco del plan de desarrollo municipal 2016-2019.

Gobierno Local Municipio de Santa María Atzompa, Estado de Oaxaca en México

El análisis de la evaluación del desempeño del gobierno local del Municipio de Santa María de Atzompa en el estado de Oaxaca en México, se está

llevando a cabo con dos investigadores de la Universidad de Oaxaca. Para el ejercicio investigativo se inició con una exploración relacionada con las características y generalidades del municipio a través de revisión de bibliografía y de visitas a la región.

De otra parte el equipo de investigadores ha adelantado el diagnóstico mediante la observación directa de la población y entrevistas a los diferentes actores que participan en la administración pública y los estamentos de gobierno. A partir de esta información se contempla el análisis y posterior definición de estrategias que se plantearán para el fortalecimiento de la gestión municipal.

Cabe mencionar que sin duda, el resultado de la investigación contribuirá como insumo en el conocimiento de la gestión y la evaluación del desempeño de los gobiernos con miras a plantear buenas prácticas en la administración y estructuración de acciones encaminadas a un fortalecimiento del buen gobierno.

Finalmente, como resultado de la socialización del diagnóstico obtenido, deben surgir las estrategias asociadas a los planes de acción que permitan apalancar la mejora en los aspectos que representen mayor debilidad para los gobiernos locales objeto de estudio, buscando asegurar la conformidad de los requisitos asociados al marco legal vigente, los requisitos de los ciudadanos y de los servicios que brinda el gobierno.

A partir de esta investigación se pretende proporcionar a la alta dirección los elementos necesarios para la gestión administrativa y corporativa que un

gobierno local requiere para su desempeño eficaz y competitivo, por medio de una metodología que bien podría ser aplicada en gobiernos de diferentes municipalidades y países, siempre pensando en los beneficios que la gestión de calidad en el gobierno local, debería hacer para generar efectos positivos en la atención y satisfacción de la comunidad.