

Gestión de calidad en el gobierno: urgencia inaplazable

**Por: Manuel Díaz Saldaña
Contralor de Puerto Rico**

Publicado en El Vocero de Puerto Rico
martes, 17 de abril de 2007
Pág. 33

Comparto con los lectores la importancia de aplicar sistemas de calidad en las gestiones del gobierno. Se comprende esa importancia al comparar el sector público y el sector de negocios. Aunque ambos difieren sustancialmente, hay elementos parecidos. El objetivo de una empresa de negocio es obtener ganancias económicas ocupando un nicho en el mercado. Necesita estrategias para competir. El objetivo del gobierno es procurar el bien común y la justicia social. Necesita estrategias para ser efectivo. En uno y otro caso, se necesitan medidas de control y evaluación que detecten la calidad, o falta de ella, de los procesos, productos y servicios de la gestión realizada.

Pues bien, hace tiempo los líderes visionarios en negocios emprendieron innovaciones para ser más productivos y superar expectativas de los clientes. Incorporaron diversos sistemas para garantizar y mercadear la calidad de sus servicios y productos. También hace tiempo líderes visionarios en gobiernos alzaron sus voces de alerta. Pero los resultados no son halagadores. Los gobiernos resisten y resienten hacer los cambios necesarios. Eso hay que remediarlo, y pronto.

El cliente del gobierno no es un sector del mercado, sino la sociedad entera. Ese cliente social reclama al gobierno asuntos de elemental justicia en el contrato social de gobernantes y gobernados: uso prudente de bienes públicos, controlar el despilfarro, cumplir la ley, honestidad y transparencia, servicios oportunos y de calidad, rendir cuentas de las acciones y resultados, etc. Una sociedad sofisticada percibe los errores de gobiernos, aunque se intente disimularlos. No es fácil engañar pueblos con madurez cívica y política. La gente sabe lo que anda mal. Los ejemplos abundan: un aumento del gasto público o del ingreso en el erario del Estado no implica un mejoramiento en la calidad de los servicios, y pueden empeorar; seguridad, salud, educación, cuidado ambiental, se deterioran; aumento del empleo burocrático no redundará en eficiencia del servicio; presiones de grupos de intereses y clientelismo político se acentúa cíclicamente cada cuatro años al financiar las campañas electorales; datos estadísticos incompletos, manipulados o erróneos; malversación de bienes públicos; incompetencia en puestos clave; desprecio habitual por la verdad. El pueblo sabe todo eso. ¿Qué hacer?

Aplicar sistemas efectivos de administración pública. Aplicar evaluación de procesos y resultados. Aplicar estrategias financieras y gerenciales de buen control económico. Aplicar cero tolerancia a la corrupción. Aplicar supone voluntad de actuar para detectar y resolver problemas a tiempo; y voluntad para adoptar políticas y estrategias de buen gobierno. Lo repetimos en muchas ocasiones: los conocimientos de gobernar están disponibles, su acceso es rápido y la aplicación es viable si existe disciplina y constancia. La administración pública es una ciencia experimental que acumula investigaciones empíricas en diferentes escenarios mundiales, con indicadores comparables. Ese conocimiento

está disponible al gobierno de Puerto Rico. Hay que aplicarlo.

Una manera probada es con planificación estratégica basada en estándares de calidad que midan procesos y resultados. El Sistema de Gestión de Calidad y su cumplimiento con respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2000 se certifica por organismos acreditados de prestigio mundial. La obtención de un certificado que avale la calidad del servicio de una entidad gubernamental puede ser un objetivo del gobierno. ISO (International Organization for Standardization) tiene sede en Ginebra, Suiza, se fundó en 1946 y establece estándares internacionales en áreas técnicas con repercusiones económicas y sociales. Los estándares son medidas de calidad para organizaciones públicas o privadas, que sean proveedoras de servicios y productos a clientes y ciudadanos. La organización ISO cuenta con más de 150 países miembros y más de 750,000 organizaciones han sido certificadas. Los estándares de gestión de calidad se fundamentan en ocho principios: enfoque en el cliente, liderazgo, participación de la gente, enfoque en los procesos, enfoque sistémico, mejoramiento continuo, enfoque basado en datos para la toma de decisiones y relaciones de beneficio mutuo entre proveedores.

Los sistemas de gestión de calidad de entidades gubernamentales en Australia, Bélgica, Canadá, Colombia, Costa Rica, Finlandia, Japón, Malasia, Singapur, entre otros, han sido certificados con respecto a la norma internacional ISO 9001:2000. En Japón y Colombia se han aprobado leyes para requerir que las entidades gubernamentales se certifiquen bajo la norma ISO. Un gobierno o institución pública que tenga la determinación de aplicar la norma ISO 9000 debe esperar que los resultados de sus gestiones sean, entre otros: un mejor servicio a los ciudadanos, costos de servicio más bajos mediante una operación eficiente, sistemas de comunicación y manejo de la información más efectivos y eficientes y una organización ágil y responsiva. En suma: mayor responsabilidad en cumplir sus deberes con la sociedad.

La Oficina del Contralor de Puerto Rico recibió el 27 de abril de 2006 la certificación del Sistema de Gestión de Calidad con respecto a los requerimientos en la Norma Internacional ISO 9001:2000. Esta certificación fue otorgada por la empresa internacional Bureau Veritas y es resultado de una labor de varios años en que los compañeros de trabajo prepararon a la entidad para que pudiera aprobar la rigurosa auditoría de certificación.

Es urgente demostrar transparencia y efectividad en dirigir y evaluar las ejecutorias de todas las entidades gubernamentales, en términos de la calidad y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios del gobierno. Es urgente demostrar la voluntad del gobierno de velar por el bien común, controlando la corrupción y usando de manera racional y prudente los bienes públicos. Cualquier escenario futuro en el destino político del país requerirá una sana administración pública. No importa el status político-jurídico de Puerto Rico, siempre algunas personas deberán actuar a nombre del pueblo, en representación del pueblo, electos por el pueblo, y esas personas han de saber que los bienes comunes deben administrarse con arreglo a criterios, estándares y medidas que pueden ser verificadas en su calidad, eficiencia, efectividad y productividad.

Un negocio privado fracasa y quiebra por razones que se conocen. Los gobiernos son porosos en evadir contradicciones y desajustes. La quiebra moral de

credibilidad y desconfianza en las instituciones públicas es lenta y hace estragos en la conciencia de los pueblos. Poco a poco los virus de incompetencia, negligencia, ineficacia y corrupción se han infiltrado en los sistemas de gobernar. Aún es tiempo de aplicarnos colectivamente en hacer las cosas bien. En gobernar al país como es debido. Con la calidad y la excelencia que se espera de las instituciones públicas. No hay agenda más urgente que esa.