

## LA GESTIÓN PÚBLICA CON ISO 9001 COMO PARTE IMPORTANTE DE LA REFORMA DEL ESTADO

Hoy en día no hay nada por inventar, ya otros países han tomado la iniciativa y los resultados son muy positivos, me refiero al caso colombiano, que adoptó la ISO 9001, para la Gestión Pública, y que es a partir de un cambio de Enfoque, de la Administración Burocrática, donde se prioriza la función, a una Administración por procesos. Donde se determina claramente **primero**; quienes son los clientes, que para el caso de la gestión pública estamos hablando de los usuarios de los diferentes servicios que presta el estado, que todos sabemos que es obligación del estado hacerlo; pero que sin embargo son pocos los que pueden identificar claramente los servicios del Estado y quienes son los responsables de su prestación, y **segundo** cuales son los servicios que prestan las diferentes instituciones del estado, llámese, Ministerios, Gobiernos Regionales, Locales, los organismos públicos descentralizados, etc. Y como este problema, aun no lo tenemos resuelto, siendo la población en general los clientes, no tenemos claro los tipos de servicio y de quien es competencia y responsabilidad entregarlo, y **tercero** de que calidad estamos hablando, y allí debemos tener claro las especificaciones de los servicios que el estado debe entregar, con respecto, a tiempo, rapidez, confiabilidad, seguridad y otras dimensiones que se aplicaran según sea el caso y **cuarto** la determinación de los procesos necesarios para que los servicios se entreguen, bajo las condiciones debidamente establecidas con la calidad requerida a los clientes determinados en su lugar que le corresponde.

Por ello la aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, bajo las Normas Internacionales ISO 9001; nos va permitir esclarecer estos **cuatro puntos centrales**, pero fundamentales para iniciar la modernización a través de la mejora continua de sus procesos, y que el funcionario público, pase a ser un **servidor público**, que si bien es cierto se le reconoce de esta forma en el fondo no actúa como tal; por un tema conceptual y de cómo están organizados, sumado a todo esto de que las instituciones públicas no se han establecido indicadores de resultado ni objetivos claramente definidos, que cumplan las características de medición, desafiantes y sobre todo que tengan un plan de acción que permita monitorear y evaluar su cumplimiento, y de esta forma tener un sistema que nos permita medir de manera cuantificable la gestión de los políticos de turno, y contar solo con indicadores macros, y no indicadores de proceso, para poder determinar que institución del estado contribuyó con cuanto al logro de estos resultados o que región, que gestión; es el logro del avance de los objetivos concretos que nos hace avanzar o nos da valor agregado en la gestión pública.