



TERCER CONGRESO MUNDIAL DE CALIDAD, EXCELENCIA, INNOVACIÓN Y BUEN GOBIERNO

**Palabras del Gobernador de Risaralda
Dr. Carlos Alberto Botero López**

Pereira, lunes 25 de junio de 2012
Auditorio Centro Cultural Lucy Tejada

En nombre de la Gobernación de Risaralda quiero presentar un cordial saludo de bienvenida a los organizadores, asistentes y expertos de los países que participan en este Tercer Congreso Mundial de Calidad, Excelencia, Innovación y Buen Gobierno, cuya presencia en la ciudad nos honra.

Este evento académico nos brindará una excelente oportunidad de reconocer las experiencias y los avances que se han logrado en otros lugares del mundo en la implementación de Sistemas de Gestión de



Calidad en el sector público, en especial los casos más representativos de México, Chile, Holanda, Ecuador, Panamá, Chile, España, Paraguay, República Dominicana, entre otros.

Se ha vuelto un paradigma colectivo, el cuestionar al sector público al calificarlo de ineficiente, paquidérmico, derrochador y corrupto. Para el común de la gente, los trámites en los despachos oficiales no sólo resultan engorrosos e inútiles, sino que están expuestos a toda suerte de vicios y de prácticas ilícitas.

Por convicción personal, siempre ha creído que la eficiencia, la eficacia y la efectividad no pueden ser valores exclusivos de la empresa privada y que el sector público también puede avanzar con éxito en esa dirección, más aún, cuando somos conscientes que las grandes



pérdidas en las empresas se dan en un alto porcentaje, por la falta de un sistema de calidad, que permita ser eficientes, y eficaces en el manejo del recurso tiempo.

El sector público no sólo puede sino que debe ser eficiente y ésta es la vía más expedita para que pueda cumplir con los objetivos y la misión del Estado, dando respuesta a las expectativas y necesidades de la comunidad. En otras palabras, la vigencia de la calidad en las dependencias oficiales sólo puede evaluarse en la medida en que se cumpla realmente el papel del Estado.

Sé que ésta no es tarea fácil, no sólo por la complejidad de este proceso, sino principalmente por la resistencia al cambio que caracteriza a buena parte de los funcionarios públicos que cree que por esta vía pueden perder buena parte de sus competencias.





Cuando los despachos públicos alcanzan altos estándares de calidad, se maximizan los recursos, se agilizan los trámites, se alcanzan más fácilmente los objetivos del servicio, se maduran los resultados de la gestión y se pone en derrota la corrupción que surge al amparo de un Estado ineficiente y burocratizado.

En estas condiciones, el principio de calidad se constituye en un atributo que el usuario le entrega al servicio que el Estado le brinda, con base en la capacidad de satisfacer sus necesidades.

De ahí que la incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental, la cual tiene el reto de recuperar la credibilidad y la confianza de los ciudadanos. Sin credibilidad no hay calidad.



En Colombia, a partir de la expedición de la Ley 872 de 2003, se estableció la exigencia a todas las entidades públicas de establecer un sistema de gestión de calidad, amparo en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP. Y si bien se han logrado efectivos avances en esa dirección, aún falta mucho trecho por recorrer hacia ese ideal.

En efecto, mientras en Colombia existen alrededor de 5.000 entidades públicas, de cualquier orden, apenas unas 400 han iniciado la búsqueda de la certificación y han obtenido el reconocimiento a sus diferentes procesos.

La NTC GP 1000, de acuerdo con la Ley 872 de 2003, establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios.



La norma tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de todas las entidades gubernamentales al proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, los cuales son en su mayoría la ciudadanía en general.

Hay que reconocer que la construcción de un Estado Social de Derecho como verdadero generador de bienestar, en el marco de la descentralización política y administrativa con autonomía de sus entidades territoriales, es un proceso lento proceso. Para alcanzar ese ideal, es necesario consolidar dos áreas específicas: el desarrollo organizacional y administrativo y el fortalecimiento institucional, político y democrático.

El fortalecimiento institucional político y democrático, es muy importante en estos procesos de profunda transformación de la vida política y social del país, dado que la madurez política del ciudadano fortalece y garantiza el proceso de descentralización. En este contexto, la participación ciudadana, concebida en



términos de construcción del futuro, aparece como un elemento fundamental a la hora de planear el desarrollo de una región.

A su vez, la consolidación de las instituciones políticas, garantiza que la modernización de las estructuras administrativas tenga una razón de ser, dado que mal se hace al insistir en procesos de adecuación administrativa cuando el respaldo ciudadano a las instituciones es frágil.

En este orden de ideas el desarrollo Institucional, las prácticas de buen gobierno y la posibilidad de generar estrategias de gerencia posibilitan el adelantar acciones que conlleven a generar dinámicas enfocadas a la efectividad en la asunción de competencias, el autofinanciamiento y por ende en una mayor calidad de vida de los habitantes. Sólo de esta manera, repito, la administración pública podrá avanzar en la ejecución de sus las propuestas de desarrollo en las áreas sociales, ambientales, económica y de infraestructura.



En la medida que las instituciones tengan una óptima capacidad de respuesta para canalizar adecuadamente las demandas sociales, políticas y culturales, podrá satisfacer tales a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones.

Para cumplir con estos objetivos, es fundamental que las entidades públicas fortalezcan su estrategia organizacional, con el fin de cumplir metas misionales trazadas.

La administración pública debe ser eficaz, eficiente y efectiva, por esto es fundamental la implementación y mejora continua de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales permiten dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios.



Como Gobernador de Risaralda y Presidente de la Federación Nacional de Departamentos, quiero manifestar mi propósito de lograr una mayor gobernabilidad y de recuperar la credibilidad ciudadana, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz a todos los niveles.

Por ello, reitero nuestra satisfacción al realizar en Pereira este Congreso Mundial de Calidad “Excelencia, Innovación y Buen Gobierno”, el cual fue posible gracias al concurso del Director Nacional de Calidad del Sena, Rodrigo Alonso Vera Jaimes, y los demás integrantes del comité organizador.

Para el sector público, constituye un reto fundamental superar los ejercicios aislados y pasar a la instrumentación de la calidad como política global e impulsarla como estrategia de gestión interna y como instrumento de innovación en la relación con los ciudadanos.





Por ello, es importante el desarrollo de este tipo de actividades, porque permitirá conocer lo que instituciones a nivel nacional e internacional, están desarrollando sus planes de acción en los Sistemas de Gestión de Calidad. Este evento ayudará además a las los gobiernos territoriales a observar sus falencias y aciertos en la ejecución de sus planes de acción y a fortalecer sus conocimientos para un mejor desarrollo de las actividades administrativas y la prestación de servicios a la comunidad.

Bienvenidos y muchas gracias

