

Cuarto Coloquio Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas y Gestión para el Desarrollo.

“Crisis del Desarrollo Global: Gobernanza e Instituciones”.



Universidad Veracruzana

El papel de la auditoría en la gestión de la calidad en el gobierno federal

L.C. Lizzet Bathiza Gutiérrez

L.A. Elsa Roxana Castañeda Acuña

L.C. Luis Andrés Velásquez Aguirre Licenciada en Contabilidad por la Universidad



Cuarto Coloquio
Internacional de Investigación
en Ciencias Administrativas
y Gestión para el Desarrollo

Crisis del Desarrollo Global: Gobernanza e
Instituciones



CONACYT

Introducción

En el año 2000 en gobierno federal...





- Bajo cualquier enfoque, todo organismo que no es capaz de adaptarse y mejorar para subsistir, muere. Parte de esa subsistencia es el **reconocimiento** de nuevas necesidades en el entorno y de las deficiencias para poder trabajar con ellas, de esta manera mantener una evolución consiente y constante

Planteamiento del problema



Marco teórico

• Código Hammurabi



Estándares de Actuación del
Hombre

• Revolución industrial



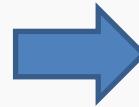
Transición del trabajo manual al
trabajo mecánico.

• Administración Científica Taylor y Fayol;



Análisis de procesos e trabajo
para mejorar eficiencia y
productividad

• Primera y Segunda Guerra Mundial



Surgen los inspectores de la
calidad . Nace el Control
Estadístico de la Calidad.

• Juran



Ley de Pareto 80% problemas es originado por el 20% de las causas

• Ishikawa



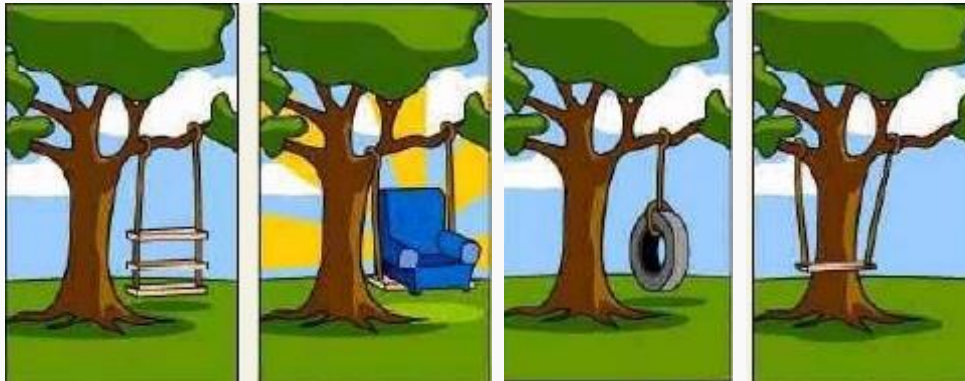
Causa Efecto

• Deming



Propone 14 principios de la calidad

- Concepto de calidad

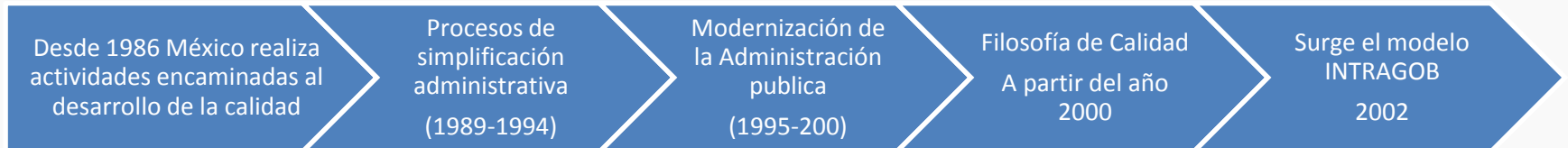


Conjunto de **estándares** que debe cubrir una entidad, para **satisfacer necesidades** de un **cliente o mercado** específico, sin perder de vista el **beneficio y funcionalidad** de la empresa es decir, se trata de cubrir los requisitos **competitivos** del mercado, administrar los **procesos** funcionales y **sustantivos** de las organizaciones, con la finalidad de lograr **productividad**.

Auditar la calidad

- Juran (1988) señala que el asegurar la calidad es la actividad que le da a todas las partes interesadas la evidencia para tener confianza. Gutiérrez (2004) le define como aquella que tiene por fin, verificar si el producto cumple con las características que el consumidor desea.





Datos Adicionales:

En 1988 se propone el premio nacional de la calidad tomando como antecedentes el premio Deming en Japón y Malcom Baldrige de Estados Unidos siendo el tercero en su tipo a nivel internacional y el primero que toca el tema de la responsabilidad social. Este tiene 11 categorías y una de ellas es gobierno.

Objetivo de la investigación



- Analizar la gestión de la calidad en la administración pública y la relevancia de ella, como instrumento de transparencia, rendición de cuentas, y mejora de procesos sustantivos de la APF.

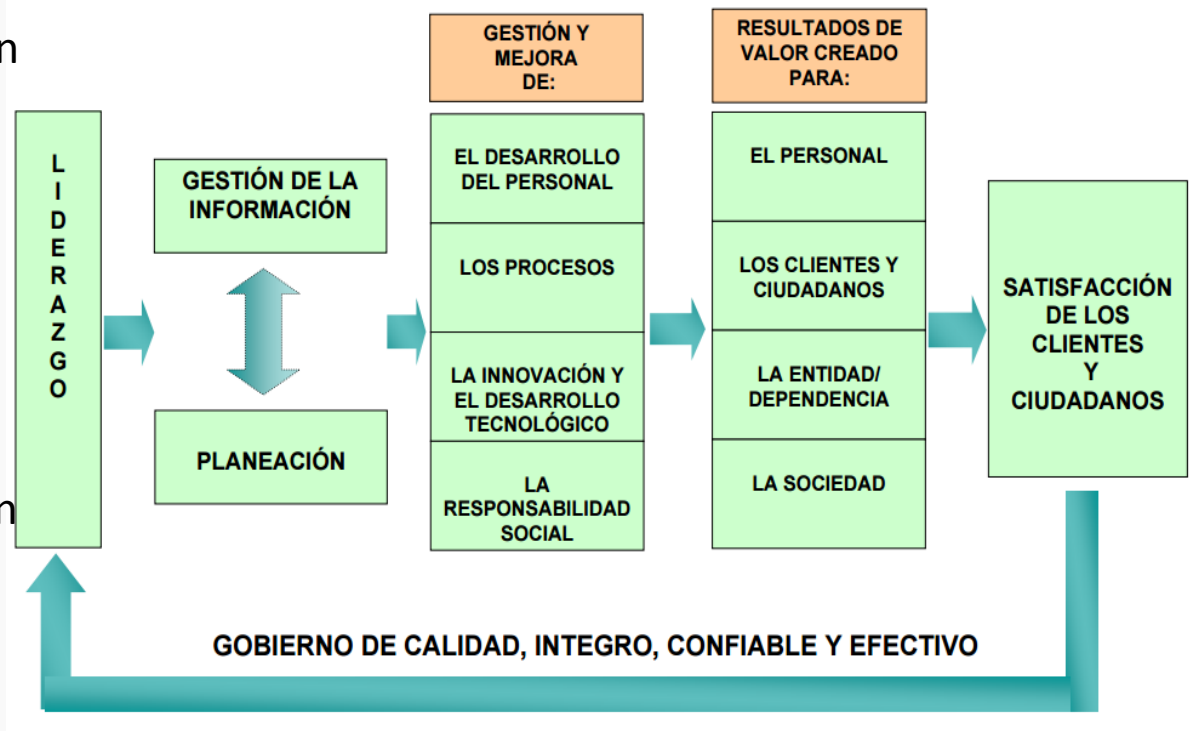
Datos Adicionales:

En 1988 se propone el premio nacional de la calidad tomando como antecedentes el premio Deming en Japón y Malcom Baldrige de Estados Unidos siendo el tercero en su tipo a nivel internacional y el primero que toca el tema de la responsabilidad social. Este tiene 11 categorías y una de ellas es gobierno.

• Modelo Intragob

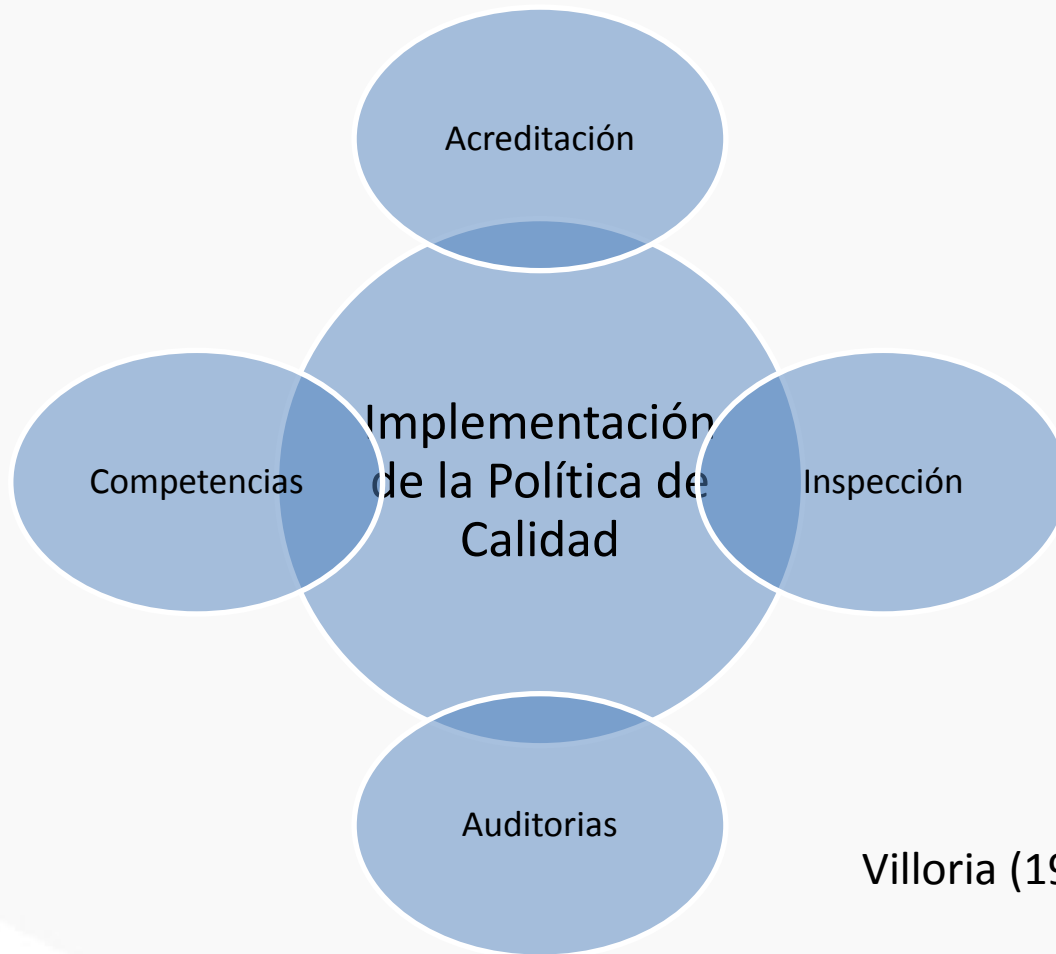
Principios de la ISO 9001 según Romero (2007):

- Orientación al Cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Procesos
- Sistema de gestión
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en hechos
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



Fuente: Modelo de calidad iNTRAGOB Fuente: Sánchez, Rincón, & Gonzalez, (2005).

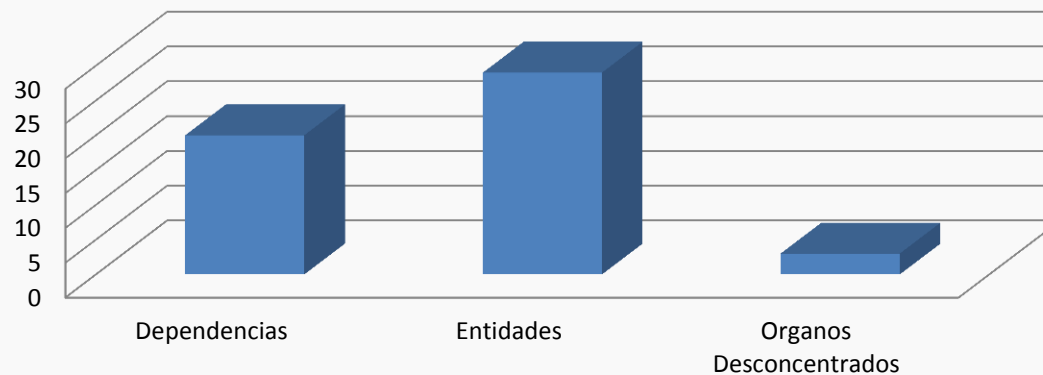
Metodología



Villoria (1996)

Metodología

Dependencias que en 2005 Crearon Comites de calidad en la APF



En la actualidad algunas dependencias como la STC, SEP y SE mantienen sus certificaciones en materia de la ISO 9000-2008, en ellas la evaluación contante y mejora conducente producto de las auditorias a contribuido a mejorar sus procesos de atención ciudadana.

Mecánica de Auditorias

- -2 Auditorias Internas una cada 6 meses para determinar áreas de oportunidad.
- -1 auditoria externa por parte de otra dependencia de otro estado anualmente.
- -Cada dos años una auditoria para mantener la certificación ISO 9001-2008

Conclusiones



- La gestión y auditoria de la calidad no es aplicada en todas las entidades de la APF, ni a todas sus funciones, aquellos que si lo están no son difundidos de manera amplia.
- Algunas entidades como la SCT y la SE, Manifiestan que derivado de la política de calidad han mejorado su atención ciudadana en mas del 90%.
- Mediante la auditoria se dota de evidencia y es fuente de confianza a los usuarios, al dar una opinión y dotar de información hacia una mejora continua.
- Sin embargo, la calidad debe expandirse a todos los procesos para poder lograr un enfoque de excelencia que mejore la transparencia y la rendición de cuentas, sin dejar de lado la constante evaluación hacia la mejora.



Fuentes de Consulta



-
- Adame, J. (s.f.). La red de Calidad del Gobierno Federal y sus Perspectivas deCrecimiento. (B. IIE, Entrevistador)
- Etimologías. (30 de 06 de 2015). *Etimologías* . Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?calidad>
- Franklin, B. (2007). *Auditoria Administrativa: la Gestion Estrategica del Cambio* . Mexico : Pearson.
- (2010). *Gestion de la Calidad (ISO 9001/2008)*. Espana: Vertice.
- Giful, E., & Canela, M. (2005). *Gestion de la Calidad* . Espana : upc.
- (2006). *Gobierno de Calidad* . Mexico: Sexto Informe de Gobierno .
- Gonzalez, F. J. (2004). *Compendio de Historia del Derecho* . Mexico: Limusa.
- Griful, E., & Miguel, C. (2002). *Gestion de la Calidad* . Barcelona: CPET.
- Gutierrez, M. (2004). *Administracion de la Calidad*. Mexico: Limusa.
- Malvicino, G. (2009). *La gestion de la calidad en el ambito de la administracion publica* . Buenos Aires.
- Mira, J. C. (2009). *Apuntes de Auditoria* . España : Creative Commons.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Sergio, R. (2007). *Introduccion a la gestion de la calidad* . Madrid: Delta, publicaciones universitarias.
- Moyano, F. (2013). *La gestion de la calidad en mexico: una reflexion critica* . Mexico : Explanns.
- *Presidencia* . (s.f.). Recuperado el 2015 de 06 de 30, de <http://www.presidencia.gob.mx/edn/objetivo/transformacion-gubernamental>
- Relly, G. (13 de 05 de 2011). *Gestiopolis*. Recuperado el 30 de 06 de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Salaz Durazo, I. A. (2013). *Modelo para analizar la calidad de gobierno insumos, procesos y resultados* . Universidad de Guadalajara: Guadalajara.
- Sanchez, A., Rincon, M., & Gonzalez, F. (2005). *Modelo Intragob*. mexico.
- Udaondo, M. (1992). *Gestion de calidad* . Madrid: Diaz de Santos .
-
- Paginas WEB
-
- <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/CentrosSCT/calidad/certificado-calidad-2014-SCT-IQNET.pdf>
- <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/centros-sct/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- http://www.academia.edu/8661843/Premio_Nacional_de_la_Calidad
- <http://www.pnc.org.mx/nuestra-historia-2/>
- <http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>
- <http://www.normateca.gob.mx/Archivos/MODELO%20DE%20CALIDAD%20INTRAGOB.PDF>
- <http://www.jaliscocomovamos.org/1217>