

Gestión en los Servicios Públicos

OP Group se encuentra involucrada en la implementación de Sistemas de Gestión en los servicios públicos.

En **Chile**, participa activamente en el *Programa de Mejoramiento de la Gestión Pública (PMG)*, establecido por el Gobierno de Chile (Dirección de Presupuesto – DIPRES), a través de la realización de cursos de capacitación que consideran especialmente la problemática estatal, y brindando asesoramiento y auditoría en las diferentes etapas comprometidas para la certificación de los distintos Sistemas que conforman un servicio público.

Además, **OP Group** participa en **Arion-OP Consultores UTE**, conformada por Arion Sponsoring SL (España) y su división Arion Consulting junto a OP Group (**Argentina**) han desarrollado un proyecto denominado "**GESTIÓN 2000**", fundamentado en la importancia que van adquiriendo las administraciones locales y descentralizadas, convirtiéndose en protagonistas y generadores de nuevos polos de desarrollo. "**Gestión 2000**" es un proyecto cuyas principales metas son la adecuación y la transformación de las estructuras internas, la cultura organizacional y la mejora de la relación entre las instituciones del sector público y los ciudadanos, a través de la utilización de herramientas de calidad.

Con "**Gestión 2000**", es posible obtener los siguientes resultados:

- Mejora en los procesos administrativos (en tiempo y forma).
- Reeducación, capacitación y profesionalización del personal estatal.
- Mejora en la comunicación con el ciudadano.
- Soluciones reales a los problemas de los contribuyentes.
- Aumento de la recaudación fiscal.
- Desarrollo jurisdiccional en calidad de vida.
- Organización.
- Desarrollo de polos industriales / de servicios.
- Desarrollo de las Economías Regionales.
- Satisfacción del ciudadano.
- Reducción del gasto público (por planificación y ahorro).

Antecedentes de Aplicación:

Alcaldías de Möllet del Vallés, Santa Coloma de Gramenet, Viladecans, Esplugas (Barcelona, España); St. Augustin de Desmaures (Canadá); Valencia (Venezuela); Lima (Perú); Varios modelos similares en Gran Bretaña, Nueva Zelanda y Estados Unidos.

El Proyecto consta de las siguientes Fases:

1ra Fase - Relevamiento

Determinación de las necesidades a ser satisfechas (atributos de calidad de los servicios y programas públicos)

Diagnóstico en base al relevamiento del organismo gestión administrativa y comunicación institucional)

2da Fase - Elaboración del Plan de Acción

Plan de acción a los efectos de implementar el sistema, con la asignación de plazos, responsabilidades y recursos necesarios para cada etapa, así como también los puntos críticos de control.

Básicamente se incluirán los siguientes ítems:

- _ Capacitación general y específica, para concientizar y formar al personal en los aspectos de calidad;
- _ Definición de la Política de la calidad y de los Objetivos de trabajo, a fin de consolidar la base;
- _ Definición de las responsabilidades específicas, para que cada uno conozca su influencia en la calidad;
- _ Desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad (basado preferentemente en ISO 9001);
- _ Implementación de los mecanismos de revisión, previsión y corrección de problemas;

- _ Actualización y mantenimiento del sistema de gestión implementado;
- _ Formación de Auditores internos, con el objeto de establecerse en la fase 4;
- _ Definir, de acuerdo a los términos de referencia alcanzados en la Fase 1, el desarrollo de la comunicación institucional y la incorporación de las sugerencias provistas por la población, dándole participación en el proceso de implementación del Sistema.

3ra Fase - Implementación del Sistema de Gestión

Desarrollando las actividades definidas en la fase 2, y efectuando el seguimiento de avance correspondiente. Para obtener el resultado esperado, el trabajo de consultoría asociado, debe aportar profesionales especializados, de destacada trayectoria en implementación de sistemas y organización. Existen diversas alternativas para desarrollar esta etapa, desde proyectos individuales, hasta proyectos conjuntos progresivos a partir de uno piloto o simultáneos.

4ta Fase - Auditoría del Sistema

A los efectos de evaluar la conformidad y eficacia del sistema, se realizarán auditorías periódicas, a través de las cuales se determinará el grado de desarrollo alcanzado, a fin de establecer las correcciones a realizar para lograr las mejoras en forma continua y permanente.

5ta Fase - Certificación del Sistema de Gestión

De determinar en la Fase 4 la posibilidad de certificación se dispondrá, con la intervención de entes específicamente acreditados para esta función, y de reconocimiento nacional e internacional, obtener un certificado de calidad ISO 9001, realizado mediante una Auditoría Externa de dichos entes.

Avanzando un paso más adelante hacia la calidad en la organización del organismo, se podrá realizar la presentación para la evaluación según el Premio Nacional a la Calidad, trabajando previamente sobre los elementos diferenciales.

CENTRO ESPECIALIZADO EN CALIDAD (Opcional): el Organismo o Gobierno podrá, a través de la capacitación de personal específico, conformar un Centro de Formación y Asistencia especializado en Calidad, cuyas funciones podrían resumirse en:

- Brindar orientación y asistencia a las empresas que desarrollan sus actividades en la jurisdicción comunal, promoviendo la necesidad de adaptación competitiva a nivel internacional.
- Desarrollar a los proveedores locales.
- Capacitar al personal de empresas para implementaciones de sistemas de calidad.
- Servir de nexo para las empresas con las entidades bancarias para la obtención de líneas crediticias/subsidios para desarrollar actividades de calidad.

BENEFICIOS DEL PROYECTO:

A) PARA EL ORGANISMO PÚBLICO Ó GOBIERNO Y SU PERSONAL:

- _ Capacitación y profesionalización del personal.
- _ Transformación de las estructuras burocráticas para adaptarlas y flexibilizarlas frente a los cambios permanentes.
- _ Mejora en la organización a través de procesos racionalizados con agregado de valor para el cliente.
- _ Priorización adecuada en el uso de los recursos públicos.
- _ Reducción de costos de gestión.
- _ Ahorro.
- _ Desarrollo y posicionamiento de la jurisdicción.
- _ Desarrollo de la economía regional.
- _ Desarrollo del parque industrial.
- _ Servir de modelo para otras administraciones u organismos.
- _ Incremento de ingresos a través del Centro Especializado en Calidad.

B) PARA LA COMUNIDAD:

Para los ciudadanos en general:

- _ Garantizar la satisfacción de sus necesidades y expectativas, con lo cual se elevará el nivel de las prestaciones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad).
- _ Mejor nivel de atención.
- _ Utilización más eficaz de las contribuciones, fuente de los recursos públicos.
- _ Incremento de su participación activa.
- _ Reducción de tasas y contribuciones.
- _ Mejora de la calidad de vida.
- _ Participación.

Para las empresas en particular:

- _ Contar con un centro de capacitación y asistencia muy próximo.
- _ Insertarse en una comunidad pujante.

C) PARA OTROS PROVEEDORES (BANCOS, SERVICIOS, INSUMOS, ETC.):

El entorno de calidad generará nuevas oportunidades comerciales tales como:

- _ Crecimiento de negocios.
- _ Necesidad de líneas crediticias para inversiones.
- _ Incremento de cuentas bancarias.
- _ Mejora de imagen.
- _ Consumo derivado del nuevo nivel de bienestar.
- _ Crecimiento de la jurisdicción.
- _ Alta competitividad.