



## XV Foro

DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE CENTROAMÉRICA, PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA

**"Compromiso con la innovación y la calidad en la gestión pública"**

Hotel Crowne Plaza Corobici

San José, Costa Rica

14-15-16 Abril 2010

---

### XV FORO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE CENTROAMÉRICA, PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA: "COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA"

#### CONFERENCIA

#### **"INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, DEL PAPEL A LA PRÁCTICA"**

*Luis Tenorio Puentes\**

---

\* Director Ejecutivo del Centro de Desarrollo Industrial, CDI, de la Sociedad Nacional de Industrias, Perú.



---

## Resumen

La calidad ofrece a la administración pública oportunidades para el cambio, para la mejora y la innovación que requieren crear condiciones y fortalecer capacidades de los funcionarios públicos.

La gestión de calidad constituyó una revolución en la gestión empresarial, en la segunda mitad del Siglo XX, que transformó la manera de entender la interrelación entre los involucrados en los procesos, inicialmente de producción, redefiniendo roles y conceptos: cliente, personas, liderazgo, mejora, adquirieron una nueva dimensión.

El cambio que produjo resultados en la industria, en algunos casos espectaculares, se extendió a otros sectores productivos y a la gestión de todo tipo de organizaciones, independientemente de su naturaleza.

El éxito alcanzado por la aplicación de conceptos de calidad se extendió al sector público primero como iniciativas aisladas o copia de metodologías, herramientas o estrategias que habían probado su validez principalmente en la industria y en empresas del sector privado.

Como parte de la reforma del Estado se desarrollaron en la región importantes iniciativas que buscaban adaptar a las particularidades de la gestión pública, y se adoptaron modelos y estrategias de gestión de calidad como una respuesta a la creciente demanda ciudadana para incrementar la eficiencia de la administración pública.

En las últimas décadas el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD, recogiendo acuerdos de las cumbres iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno ha impulsado sucesivas propuestas orientadas al fortalecimiento de la gestión pública.

Una de esas iniciativas es la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada en la X Conferencia Iberoamérica de Ministros de Gestión Pública y Reforma del Estado en el 2008, que define principios, herramientas, instrumentos, acciones y estrategias adecuados a las características y particularidades de la administración pública.

Los planteamientos teóricos de la Carta están inspirados en acciones y experiencias de éxito que demuestran las fortalezas que tiene la calidad en la gestión pública para afrontar los retos y desafíos que enfrentan los organismos públicos.



## XV Foro

DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE CENTROAMÉRICA, PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA

**"Compromiso con la innovación y la calidad en la gestión pública"**

Hotel Crowne Plaza Corobici

San José, Costa Rica

14-15-16 Abril 2010

---

Estrategias e iniciativas para impulsar la calidad y la mejora son indispensables para cumplir el rol fundamental del Estado de servir al ciudadano y lograr resultados que permitan satisfacer las expectativas de la ciudadanía, para lo cual es indispensable el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios públicos llamados a ser no solamente los actores clave en los procesos de implantación de sistemas de calidad, sino también impulsores del cambio a la innovación y la mejora si se crean las condiciones que lo permitan.