



Sistema de Gestión de Calidad

**OFICINA NACIONAL DEL
SERVICIO CIVIL**

OBJETIVOS

a) ¿QUIÉNES SOMOS?

- La Oficina Nacional de Servicio Civil, es la institución responsable de administrar en forma técnica, armónica, dinámica y eficiente el sistema de recursos humanos de la Administración Pública, para garantizar al país el desempeño idóneo y efectivo de la labor institucional del Gobierno, en beneficio de la ciudadanía.
- Sus actividades las desarrolla dentro del marco jurídico que establece la Constitución Política de República de Guatemala, la Ley de Servicio Civil, y la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y sus Reglamentos y otras disposiciones complementarias, en las cuales se indica que le corresponde a la Oficina Nacional de Servicio Civil -ONSEC-, regular las relaciones entre la Administración Pública y sus servidores, para lo cual debe entenderse como tal, a todos los órganos administrativos que dependen del Organismo Ejecutivo y sus entidades descentralizadas y autónomas adscritas a dicha normativa; así como todo lo concerniente a la administración de las diferentes pensiones que son otorgadas a los ex-trabajadores y beneficiarios del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado.

b) OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Garantizar a la Nación la eficiencia en la operación de la función pública por medio de la aplicación de la Ley de Servicio Civil y otras leyes relacionadas, que fortalezcan el desarrollo de un Estado moderno y eficiente.
- Regular las relaciones entre el Estado y sus Trabajadores como medio eficaz, para el fortalecimiento y progreso de la administración pública, además de garantizar a los servidores públicos con transparencia el pleno ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- Dotar de personal idóneo a la administración pública, con el propósito de garantizar la prestación oportuna de los servicios con eficacia, eficiencia, transparencia, honradez y responsabilidad.
- Proporcionar a las instituciones y dependencias del Organismo Ejecutivo el instrumental técnico-legal con el fin de administrar adecuadamente el recurso humano al servicio del Estado en aras del bien común y el desarrollo integral de la población guatemalteca.
- Proporcionar a la población civil trabajadora del Estado y a sus familiares, los beneficios económicos que les corresponden conforme lo establece la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y su Reglamento.

QUÉ ES LA CALIDAD Y EL SGC

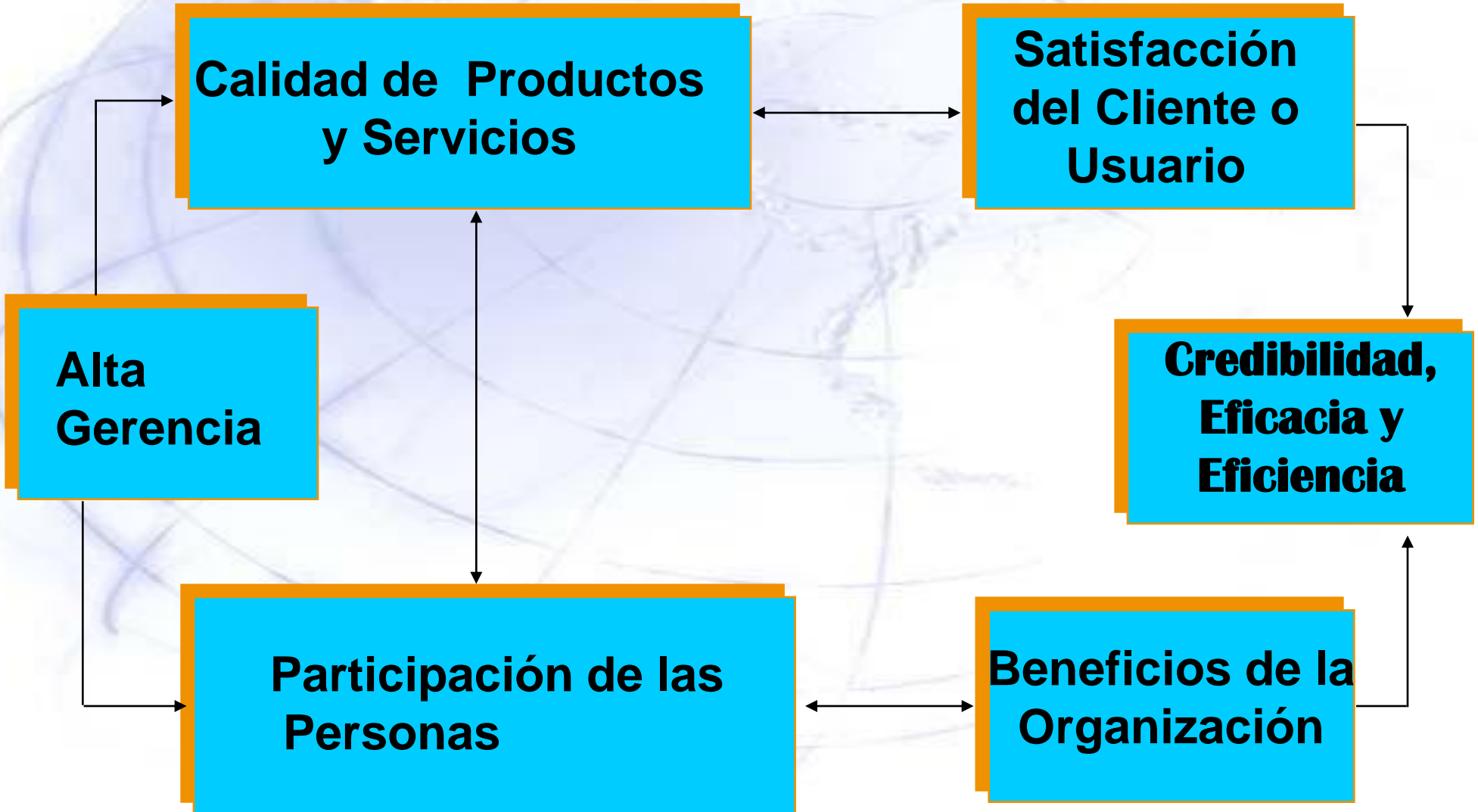
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Sistema de Gestión de Calidad:**
Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir o controlar una organización con respecto a la calidad.



- **Política de Calidad:**

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Cual debería ser nuestra razón de ser.....!



Nuestra Institución y sus partes interesadas



Gobierno



Sociedad



Proveedor



Clientes

o

Usuarios

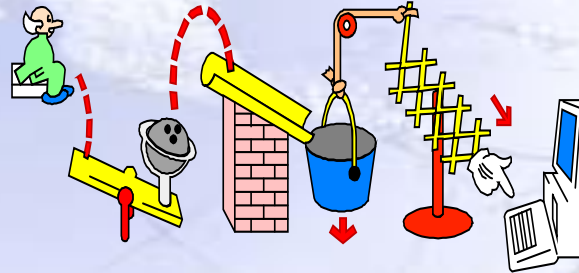
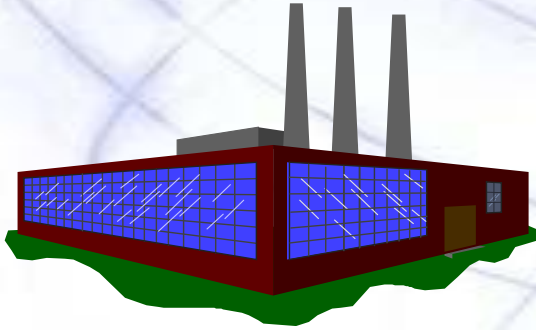


Colaboradores

Nuestras Instituciones

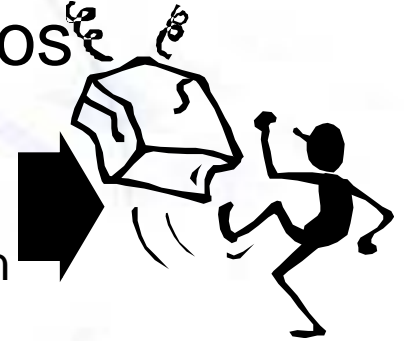
Entradas

- ✓ Proveedores incumplidos
- ✓ Materias primas Sin cumplir
- ✓ Especificaciones
- ✓ Acuerdos poco confiables con nuestros clientes.



Resultados

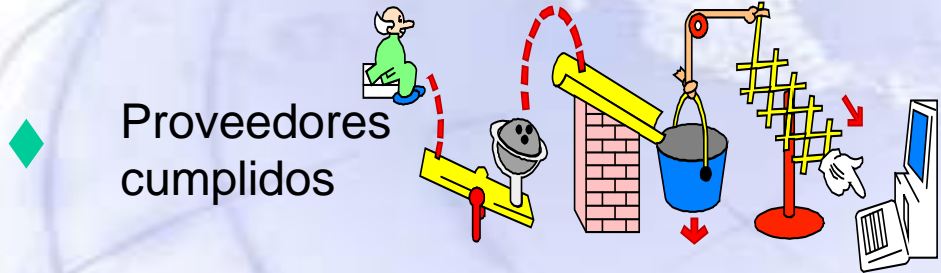
- ✓ Devoluciones
- ✓ Reclamos
- ✓ No satisfacción
- ✓ Ineficiencias



- ✓ Recurso humano desmotivado
- ✓ Reprocesos
- ✓ Rechazos
- ✓ Alta inspección
- ✓ Pérdidas
- ✓ Fallas en la comunicación
- ✓ Contingencias

Cual es la idea.....

Entradas



Gestión

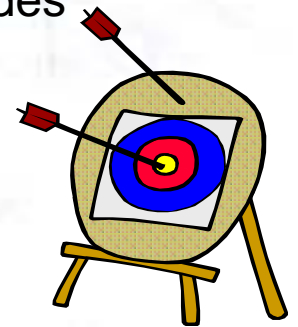
- ◆ Proceso Previsión Civil
- ◆ Proceso Asuntos Jurídicos Laborales
- ◆ Proceso Admon Puestos
- ◆ Proceso de Normas y Selección
- ◆ Proceso de Registros y Verificación

Resultados esperados

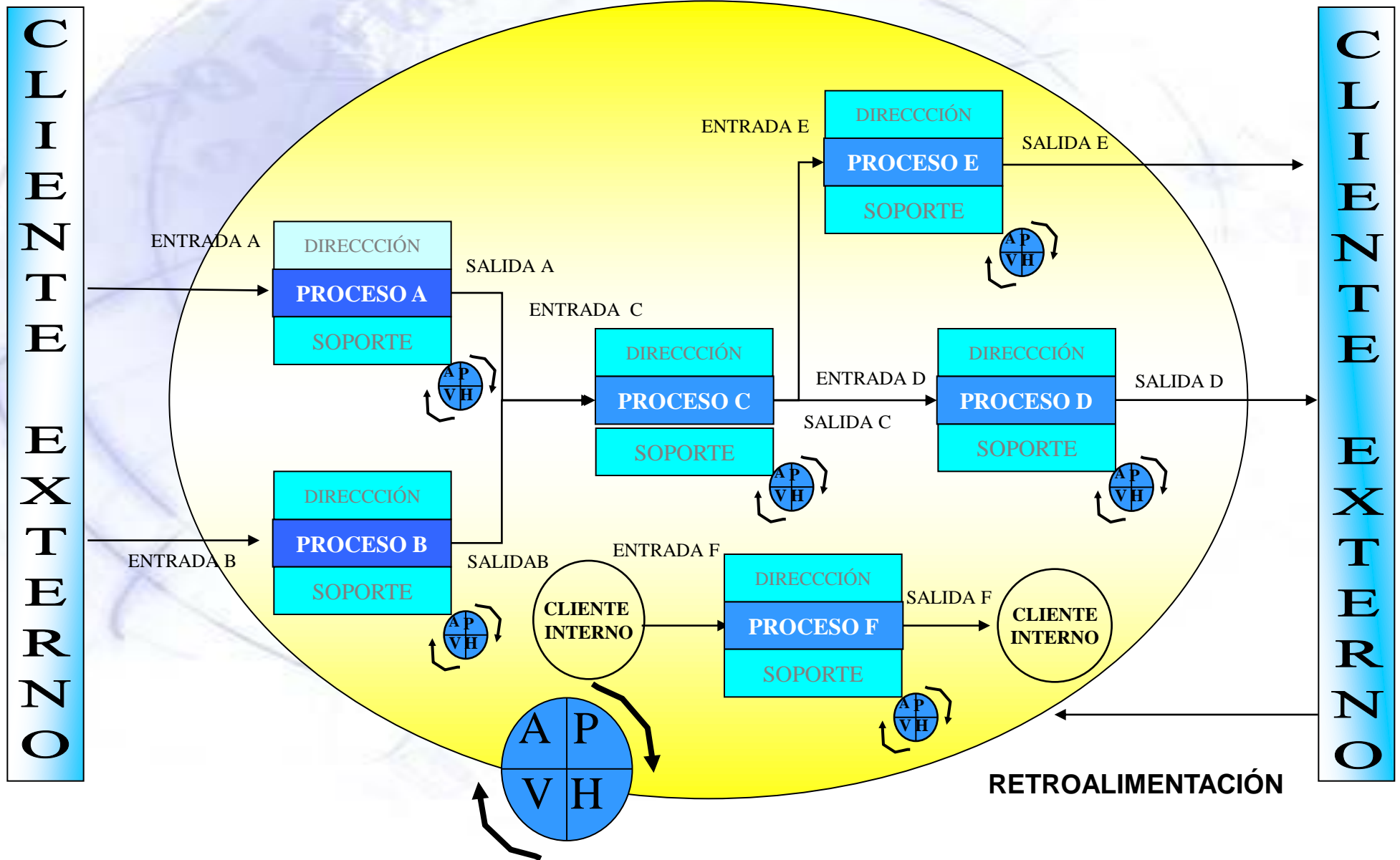
Ausencia de no conformidades

Satisfacción de los clientes

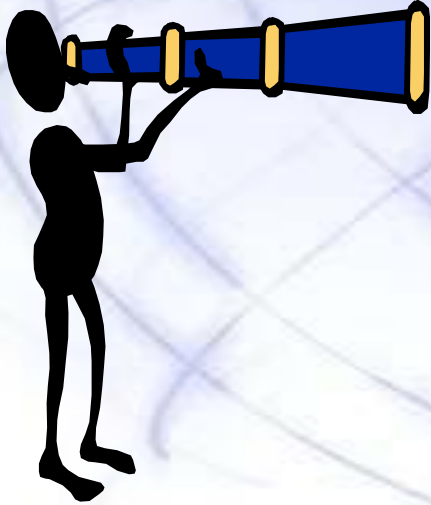
◆ Incremento en las oportunidades



Somos una RED de procesos



Hacia donde vamos?



- ◆ ¿Cuál es nuestro objetivo?
- ◆ ¿Qué quieren nuestros usuarios?
 - ◆ ¿Cómo lo vamos a lograr?
- ◆ ¿Qué necesitamos para lograrlo?
 - ◆ ¿Cómo lo podemos mejorar?

ALTA DIRECCIÓN

Cual es nuestra estrategia?



Estructura Básica En Calidad

1. ENFOQUE HACIA EL USUARIO

2. LIDERAZGO

3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

4. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

5. ENFOQUE HACIA LA GESTIÓN

6. MEJORA CONTINUA

7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

8. RELACIÓN MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON LOS PROVEEDORES



Que se Necesita?

Talento humano

¿Con quién?

Recursos

¿Con qué?

Infraestructura y procesos

¿Dónde?

Información

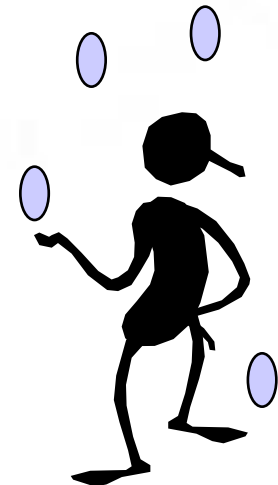
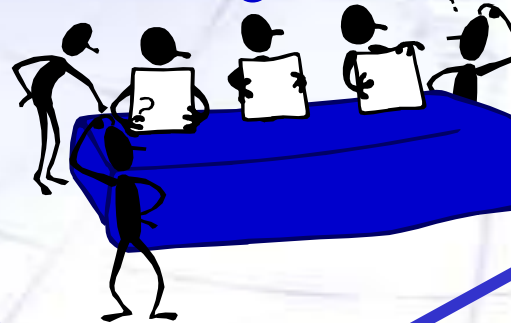
¿Cómo?

¿Qué es lo crítico?

¿Cómo lo organizo?

¿Será confiable?

Gestión del Sistema de Calidad



CONFIABILIDAD DEL SGC

Cuales serán los beneficios al lograr un SGC confiable?

- Alta calidad percibida por el usuario**
- Mejoramiento de la satisfacción del usuario**
- Mejora del Servicio Civil**
- Reducción de reclamos por el usuario**
- Imagen mejorada ante la sociedad**
- Una Cultura de Servicio Implementada**

Cuales serán los beneficios al lograr un SGC confiable?

- Mejora de la comunicación entre los procesos
- Mayor conciencia sobre la calidad
- Cambio cultural positivo
- Mejora en los resultados
- Mejor documentación como soporte a los procesos
- Cultura enfocada en la mejora continua
- Mejores mediciones a lo interno de la organización
- Ambientes agradables de Trabajo



ALGUNAS DIFICULTADES !.....

No tengo tiempo...

La calidad en esta empresa... blablablabla

Yo????? No, no recibí el mail...!

Inicien que ahora vengo.....

Si alguna vez se intentó... pero llegó ... y se acabó todo

Aquí viene calidad, llegaron a quitarnos tiempo

QUIEN fue.....????

Porque no van siguiendo que ya Vuelvo...!

Eso no es mi responsabilidad, eso es del área....

Pongale cuidado que esto no va a funcionar

Esto?... Esto es para el jefe... no ve que está bravo...
...mas bien cuando terminen... me informan y ya...!

Esto toda la vida se ha hecho así...

Eso...! eso es de los de calidad.....!

Tengo una reunión urgentísima... así que hagámosle rapidito !

Ahora me van a enseñar a trabajar... pues... Yo quiero, pero no ve que me miden por resultados...

Que tengo que superar?

- Poco compromiso con la Dirección
- Desarrollo y elaboración de la documentación
- La resistencia de los colaboradores al cambio
- La asignación de recursos al proyecto
- La disponibilidad de tiempo al proyecto
- La cultura de trabajo por “Islas”
- El no trabajo en equipo
- La falta de enfoque a la gestión por procesos
- El aceptar un modelo que nos ayude a mejorar

**COMPROMISO Y CONVENCIMIENTO
DE QUE LO PODEMOS HACER**

COMO LOGRARLO?

- COMPROMISO
- DIAGNOSTICO
- CRONOGRAMA GENERAL
- ASIGNACIÓN DE RECURSOS
- PLANIFICACION DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO
- PLANIFICACION DEL SGC
- ESTABLECIMIENTO DE POLITICA Y OBEJTIVOS
- CAPACITACION AL PERSONAL
- DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS



- IMPLEMENTACION DE LOS PROCESOS
- SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS
- ANALISIS DE INFORMACION DE PROCESOS
- TOMA DE ACCIONES PARA LA MEJORA CONTINUA
- AUDITORIA INTERNA
- PREAUDITORIA
- AUDITORIA DE CERTIFICACION

Aspectos claves para la implementación

- **Compromiso e Involucramiento de la Dirección**
- **Dirección estratégica**
- **Enfoque por procesos para la gestión**
- **Asignación de recursos**
- **Formación del personal**
- **Aplicación del ciclo P-H-V-A para la gestión de los procesos**



*Muchas Gracias
por su atención.*