

El Órgano Interno de Control como promotor y consultor en la mejora de procesos e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en ISO 9001:2000 en procesos de alto impacto en el SAE

Órgano Interno de Control en el
Servicio de Administración y Enajenación de Bienes

Objetivo

Establecer los lineamientos, técnicas y métodos para la revisión, análisis y evaluación a los procesos sustantivos del SAE, para que desde un punto de vista preventivo se fortalezca el control interno, se simplifique el flujo de operaciones e incremente su eficiencia y eficacia, así como, promover la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en los procesos de Alto Impacto a la Ciudadanía y aquellos considerados como críticos para la Institución.

Antecedentes

De acuerdo al nuevo enfoque de los Órganos Internos de Control que está impulsando la SFP, se les faculta para que a través de las áreas de Control y Evaluación se identifiquen,

revisen y mejoren los procesos sustantivos de las instituciones a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, contribuir a la transparencia de los procesos de la administración pública, así como prevenir y abatir prácticas de corrupción.

Estas mejoras consisten en dotar a las Instituciones de modelos y herramientas que les permitan plena autoridad, responsabilidad y autonomía sobre sus principales procesos, garanticen el enfoque a la ciudadanía y satisfacción al cliente, modernicen la APF, promuevan una cultura de prevención y calidad en la entidad, simplifiquen los procesos y coadyuven a mejorar la imagen de la APF ante la ciudadanía.

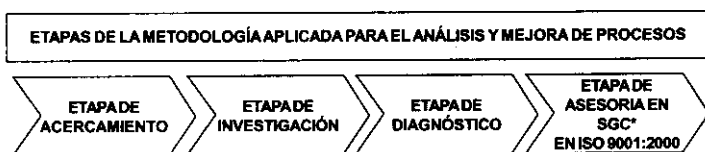
Acciones y Reformas

De lo descrito con anterioridad surge la necesidad de crear y desarrollar la presente metodología, la cual nos permitirá llevar de una forma metódica las actividades de mejora de procesos, evaluación del control interno y asesoramiento en la implementación de Modelos y Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la norma ISO 9001:2000. Dentro de los objetivos que se plantean para la metodología se encuentran:

- Elevar la eficiencia, eficacia, calidad y productividad de los procesos sustantivos del SAE.
- Simplificar operaciones y métodos de trabajo.
- Identificar y analizar los riesgos.
- Fortalecer la autonomía de gestión.
- Satisfacer las necesidades del usuario.
- Reducir la exposición al riesgo.
- Eliminar fallas y errores.
- Coadyuvar al control de los procesos.
- Identificar oportunidades de innovación.
- Minimizar las quejas de los usuarios.

- Obtener mejores controles – No más controles.
- Impulsar mecanismos de mejora continua en la organización.
- Fomentar la cultura de calidad en los servicios.
- Asesorar en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en aquellos procesos de Alto Impacto para la ciudadanía.

La metodología está compuesta por cuatro etapas:



* SGC. Sistemas de Gestión de la Calidad.

1. Etapa de acercamiento

Marca el inicio de la intervención y es desarrollada en tres fases: a) Inicio de Auditoría, b) Estudio Ambiental y c) Selección de los Procesos a analizar con base en la evaluación del riesgo.

2. Etapa de investigación y análisis

Con la información obtenida en la etapa anterior se está en condiciones de iniciar la investigación y análisis del proceso, para lo cual se tienen las siguientes cinco fases: a) Diseño y presentación del plan de trabajo, b) Estudio de normatividad del proceso, c) Análisis del proceso, d) Análisis de los sistemas de información financiera, y e) Evaluación del proceso con relación a los requisitos normativos de la Norma ISO 9001.

3. Etapa de diagnóstico y conclusión

En esta etapa se establecen los compromisos de mejora de acuerdo al resultado obtenido durante la etapa de investigación

y análisis, y a los objetivos de la metodología, así como se determina la viabilidad del proceso para su certificación, a través de las fases: a) Sugerencias y Acuerdos de Mejora y c) Determinación de la Viabilidad para la Certificación.

4. Etapa de asesoría en la implementación de sistemas de gestión de calidad

Para el desarrollo de esta etapa se requiere lo siguiente:

- El proceso debe ser considerado como de Alto Impacto para la Ciudadanía y la Institución.
- El proceso debe ser viable para su Certificación.
- Los compromisos de mejora celebrados deben tener un porcentaje de cumplimiento del 80% para iniciar con esta etapa.
- Se define el establecimiento de las bases para la implementación conforme a los resultados obtenidos en la intervención de control durante la evaluación del proceso y establecidos en los compromisos de mejora.

En esta etapa el Órgano Interno de Control fungirá únicamente como Asesor y Consultor en la implementación del SGC y como auditor de segunda parte en evaluaciones previas a la certificación y de mantenimiento.

Resultados obtenidos

Del primer semestre del 2002 al cierre del segundo trimestre del 2003, se han realizado un total de seis Intervenciones de Control para el Análisis y Mejora de Procesos con la presente metodología dentro de la institución, y en total se han celebrado un total de 31 compromisos de mejora, en diversas áreas de la institución y cabe mencionar que se encuentran dos compromisos más en proceso de firma, correspondiente a la última intervención de control y un compromiso en vía de

formalización a través del cual se dará inicio a la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la Certificación ISO 9001:2000.

Reflexiones

La primera versión de esta metodología fue publicada en el primer trimestre del 2003 como Mejor Práctica en la página de Comunicación Interna de los Órganos Internos de Control de la Secretaría de la Función Pública, sin embargo la propuesta que aquí se presenta ha sido mejorada y enriquecida con los esquemas de asesoría en la implementación en el Sistema de Calidad ISO 9001:2000, la cual tiene como objetivo culminar los esfuerzos de mejora en los procesos de la entidad bajo esquemas ISO 9000, impulsando la Certificación de aquellos considerados de alto impacto a la ciudadanía y críticos para la entidad.

Consideramos de gran importancia definir el papel que le corresponde al Órgano Interno de Control en la Certificación de los procesos bajo esquemas de calidad, vigilando que estos esfuerzos se encuentren encaminados hacia procesos de alto impacto y que redunden en un verdadero cambio hacia los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.