

ISSN1409-0937

No. 60: enero-junio/2011

No. 61: julio-diciembre/2011

URL:<http://biblioteca.icap.ac.cr/rcap/60-61/contenido.pdf>

Revista Centroamericana de Administración Pública

Instituto Centroamericano
de Administración Pública
-ICAP-



60

61

Tema:

**Buenas Prácticas de
Gestión de Calidad**

EN CATÁLOGO LATINDEX

en este número

artículos

**La calidad de los servicios
civiles centroamericanos:
Una aproximación empírica**
p. 9

**Calidad y acreditación
en la educación superior
en Centroamérica**
p. 29

**A 10 años del Marco Común
de Evaluación, CAF**
p. 59

**Un acercamiento al análisis
prospectivo de la administración
pública y la calidad de los
servicios públicos en Guatemala**
p. 75

**Prospectiva de la
profesionalización de la
función pública en Costa Rica**
p. 99

**Aplicación de metodologías de la
ingeniería industrial y
geográfica a los modelos
de gestión de las
administraciones públicas**
p. 135

**Hacia una nueva agenda
para la administración
pública**
p. 171



Francisco Longo

Mercedes Iacoviello y Laura Zuvanic
Perspectiva comparada de las tendencias y distinciones entre los servicios civiles de Centroamérica, Panamá y República Dominicana.

Adishwar Kumar Jain

Argumenta sobre los elementos fundamentales de una buena filosofía de calidad y acreditación, sugiriendo algunas estrategias para mejorar estos sistemas.

Patrick Staes, Nick Thijs

Ann Stoffels y Lena Heidler
Examina la evolución del Marco Común de Evaluación desde sus inicios en el 2000 y analiza su estado en el 2010.

Fátima A. Castaneda Mena

Propone el análisis prospectivo como una herramienta de la administración pública guatemalteca, para incrementar la calidad de los servicios públicos.

Alberto Delgado Paniagua

Juvenal Ramírez Artavia
Investigación exploratoria a partir de la evolución de la profesionalización de la función pública de Costa Rica en el 2000, esbozándose su prospectiva para el 2020.

José Balsa Barreiro

Ricardo Brocal Ruiz
Expone las metodologías de dos herramientas del sector industrial: Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador y Sistema de Información Geográfica, demostrando sus ventajas para la gestión pública.

Milton Clarke

Analiza algunas tendencias de la disciplina y praxis actual de la administración pública, ponderando su aplicación a la resolución de problemas.

Continúa...

...viene

**Trabajo para toda la vida o
empleabilidad en el siglo
XXI. Nuevas necesidades,
nuevas realidades en el
Servicio Civil de Costa Rica**
p. 199

cifras

**Los Premios a la Calidad
en la Administración Pública**
p. 219

documentos

**La Gestión de Calidad
contribuye a la modernización de
la Administración Pública**
p. 243

**La Administración Pública
en República Dominicana
y la implementación de un
Modelo de Excelencia:
El Marco Común de
Evaluación, CAF**
p. 253

**Impacto del Premio Nacional
a la Calidad de República
Dominicana. El caso de la
Oficina Nacional
de la Propiedad Industrial**
p. 267

**Experiencias de Gestión de
Calidad en Salud y Seguridad
Social de República Dominicana**
p. 281

**Experiencias de República
Dominicana sobre gestión
de calidad en educación**
p. 331

José Joaquín Arguedas Herrera

Contrasta las tendencias actuales del empleo con las necesidades y realidades de la función pública de los países del área centroamericana, ejemplificándolo con el Servicio Civil de Costa Rica.

Alan Henderson García

Repasa los principales modelos de excelencia, y la creación de Premios Nacionales a la Calidad en el sector público de la Región.

Yulesy Ogando

Puntualiza que la gestión de calidad es el mejor enfoque para coadyuvar a la modernización de las administraciones públicas.

María del Carmen Lugo

Describe el proceso de otorgamiento del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias a las Instituciones del Sector Público de República Dominicana, durante el período 2005-2010.

ONAPI

Indica el ejercicio innovador que representó para el accionar de la Institución, la participación en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, que otorga el Ministerio de Administración Pública, MAP.

SeNaSa, TSS, Roberto Cerda T. y Juliana Fajardo G.

Experiencias de tres organizaciones públicas dominicanas en la participación del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.

Quénida A. Lora C. y el ITLA

Sistematiza, la participación del Centro Educativo Emiliano Espailat y del Instituto Tecnológico de las Américas, ITLA, en el Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.

Continúa...

...viene

Impulso a la calidad en la gestión pública costarricense: la experiencia de la primera edición del Premio Nacional a la Calidad, Costa Rica 2010
p. 359

Experiencias de gestión de calidad en Costa Rica. El caso de la Superintendencia de Pensiones, SUPEN
p. 389

“Cuando la iniciativa se convierte en oro”. El caso de la Dirección de Servicios Registrales del Registro Nacional de Costa Rica
p. 401

Premio Nacional a la Calidad. El caso del Programa Gusano Barrenador
p. 419

el icap
en Centroamérica

ICAP: Estrategia Centroamericana de la Calidad 2011-2014
p. 429

referencias
p. 447

Lineamientos para los colaboradores de la Revista Centroamericana de Administración Pública del ICAP
p. 449

Silvia Calderón Umaña
Leonardo Castellón Rodríguez

Describe el proceso de implementación e institucionalización del Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias en la Gestión Pública de Costa Rica.

Mauricio Ávila Valverde
Ana Priscila Méndez Zúñiga

Presenta la experiencia de la Superintendencia de Pensiones, SUPEN, de Costa Rica, en la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Kattia Salazar Villalobos

Reseña los beneficios de la implementación del Subproceso de placas de la Dirección de Servicios Registrales del Registro Nacional y la obtención del primer lugar en el concurso Prácticas Promisorias en la Gestión Pública.

Rafael Ángel Vindas Bolaños

Documenta el impacto del Programa Gusano Barrenador y la experiencia durante el proceso de participación en el concurso Premio Nacional a la Calidad y Prácticas Promisorias que otorga MIDEPLAN-DGSC de Costa Rica.

ICAP

Resume el documento del ICAP: Estrategia Centroamericana de la Calidad 2011-2014.

ICAP

Incluye referencias relevantes sobre el tema de esta revista.

ICAP

Instrucciones para los colaboradores de la Revista Centroamericana de Administración Pública que edita el ICAP.

**Revista Centroamericana
de Administración Pública**

No. 60: enero-junio/2011
No. 61: julio-diciembre/2011



- ◆ **Directora**
Rethelny Figueroa de Jain
Coordinadora Técnica y Directora Subrogante del ICAP, Nicaragüense, Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP
- ◆ **Editora**
Rethelny Figueroa de Jain
ICAP
- ◆ **Comité Editorial**
 - Rethelny Figueroa de Jain
ICAP
 - Alan Henderson García
Coordinador del Área de Gerencia Social, Costarricense, Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP
 - Fremi Mejía Canelo
Coordinador del Área de Gestión de Políticas y Negociaciones Internacionales, Dominicano, Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP
 - Ramón Rosales Posas
Coordinador del Área de Gerencia de Proyectos, Hondureño, Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP
- ◆ **Coordinación Programa Editorial**
Rethelny Figueroa de Jain
ICAP
- ◆ **Departamento de Publicaciones**
Efraín Quesada Vargas, Costarricense, Encargado del Departamento de Publicaciones, ICAP
- Para suscripciones, canje y solicitudes, escribir a Revista Centroamericana de Administración Pública, ICAP, Apartado 10.025-1000, San José, Costa Rica, C.A. Fax: (506) 2225-2049. Correo electrónico: info@icap.ac.cr
Web site: <http://www.icap.ac.cr>

El concepto de calidad ha evolucionado desde principios del siglo XX, hasta hoy que la conocemos como Calidad Total. A inicios de ese siglo se entendía la calidad como “control de calidad de los productos”. Después de la Segunda Guerra Mundial, los japoneses fueron los primeros en adoptar los sistemas de calidad y es en los años cincuenta, cuando surge el término de “aseguramiento de la calidad”, que engloba todas aquellas actividades sistemáticas que dan la confianza y garantía de que un producto o servicio, va a satisfacer los requisitos que se preestablecieron. En esa misma década, se empieza a hablar de Calidad Total como un sistema de gestión para satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios, de los trabajadores, de los accionistas y de la sociedad en general, y por lo tanto, se trasciende del ámbito de la producción al de toda la organización.

A partir de los años ochenta se da un fuerte impulso al concepto de Calidad Total. En la Región latinoamericana, la introducción de estos sistemas se dio en la década de los noventa y

particularmente para los países miembros del Foro de la Función Pública de Centroamérica, Panamá y República Dominicana, su implementación a través de la praxis de la Administración Pública, se lleva a cabo a inicios del siglo XXI, siendo República Dominicana el país pionero para promover la cultura de la calidad, seguido de Costa Rica y posteriormente El Salvador y Guatemala.

Estos países para cumplir con este cometido han creado en su primera fase, los “Premios Nacionales a la Calidad y las Prácticas Promisorias”, utilizando diferentes modelos de excelencia, principalmente el Marco Común de Evaluación, CAF, por sus siglas en inglés, y el Malcom Baldrige. Así, República Dominicana y Guatemala utilizan el primero, y Costa Rica y El Salvador, el segundo.

Estos premios son otorgados en República Dominicana por el Ministerio de Administración Pública, MAP, a partir del 2005; Costa Rica en el 2010, por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, MIDEPLAN, y la Dirección Gene-

ral de Servicio Civil, DGSC, de Costa Rica, iniciativa conjunta de ambas instituciones; la Secretaría de Asuntos Estratégicos de El Salvador lanzó su Premio en el 2010, y en el 2011 en Guatemala, coordinado por la Oficina Nacional de Servicio Civil, ONSEC, producto del Comité Interinstitucional integrado por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, SEGEPLAN, el Ministerio de Finanzas Públicas, el Ministerio de Educación, y el Instituto Nacional de Administración Pública, INAP.

El ICAP como Secretaría Técnica del Foro, y en el marco de su “Estrategia de Gestión de la Calidad 2011-2014”, dedica estos números al tema de “Buenas Prácticas de Gestión de Calidad”, presentando sistematizaciones documentadas tanto para optar a los premios aludidos, como para la aplicación de sistemas de gestión en esta materia, aunando esfuerzos a través del MAP de República Dominicana y MIDEPLAN-DGSC de Costa Rica, con las instituciones galardonadas con los Premios Nacionales a la Calidad y a las Prácticas Promisorias, con el propósito de que sean referentes de esta materia en la Región.

Revista Centroamericana de Administración Pública

- ◆ La Revista Centroamericana de Administración Pública es una revista abierta a todas las corrientes del pensamiento administrativo y público que aboga por el desarrollo de la disciplina en Centroamérica.
- ◆ La Revista Centroamericana de Administración Pública está incluida en:
 - Los Indicadores Bibliométricos de la Bibliografía Latinoamericana de la Universidad Autónoma de México: <http://132.248.9.1:8991/cgi-bin/multibasedgb/frames.pl>
 - La base de datos de la Red de Naciones Unidas en Administración Pública conocida como UNPAN por sus siglas en inglés:
http://unpan1.un.org/intradoc-cgi/idc.cgi_isapi.dll?IdcService=GET_DOC_PAGE&Action=GetTemplatePage&Page=STANDARD_QUERY_PAGE
 - Servicio de Información y Documentación Agropecuario de las Américas SIDALC:
<http://orton.catie.ac.cr/agri2000.htm>
 - METABASE: Bibliografía en Red:
<http://www.metabase.net/busqueda2bib.phtml?qm=a>
 - En la biblioteca del Centro de Recursos de Información y Aprendizaje, CRIA, del Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP.
<http://www.icap.ac.cr/CRIA/ServiciosdeInformacióndelCRIA/CatálogoBibliográfico/tabid/213/Default.aspx>
- ◆ Esta publicación es editada cada seis meses o bien dos números anuales, por el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, organismo intergubernamental al servicio de la región centroamericana con sede en San José, Costa Rica.
- ◆ Los artículos que publica son de la exclusiva responsabilidad de sus autores y no traducen necesariamente el pensamiento del ICAP.
- ◆ La Revista permite la reproducción parcial o total de sus trabajos a condición de que se mencione la fuente.
- ◆ Esta publicación ha sido impresa en el Departamento de Publicaciones del Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, en el mes de setiembre del 2011, en San José, Costa Rica.

INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ICAP
Apartado 10.025-1000, San José, Costa Rica, C.A., Fax: (506) 2225-2049
Teléfonos: (506) 2234-1011 / 2225-4616. Centro de Docencia: (506) 2253-4059 / 2253-2287
Imprenta: (506) 2224-2666
Correo electrónico: info@icap.ac.cr
Web site: <http://www.icap.ac.cr>
