



Sistema de Gestión de Calidad DIGEFUP

DIGEFUP HACIA UNA GESTIÓN PÚBLICA CON MÁS CALIDAD



El Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), siendo consecuente con la voluntad del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional, de que todas las instituciones del Estado brinden servicios de calidad orientados al bienestar y satisfacción

de la ciudadanía, ha dado inicio con la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección General de Función Pública (DIGEFUP). La Dirección

Superior del MHCP está dando todo el apoyo necesario para que este proyecto sea exitoso.



Punto de partida del Sistema de Gestión de Calidad-DIGEFUP

En la primera semana de junio 2012, se hizo un diagnóstico general donde se

analizó la situación actual de la DIGEFUP referente a la gestión de sus procesos para

cerrar la brecha entre la gestión actual y los requisitos que establece la Norma ISO 9001 2008.

Contenido:

Participación Activa Personal en el SGC	2
En busca de la calidad	2
¿Cómo lo estamos haciendo?	2
Pasantía sobre Factores de Éxito y Barreras SGC	3
DIGEFUP participa en el III Congreso Mundial Calidad	3
DIGEFUP construyendo un verdadero cambio	3
Misión y Visión DIGEFUP	4

Puntos de interés especial:

- DIGEFUP tendrá un sistema de gestión construido con la participación de todas las personas que laboran en esta Dirección.
- Personal será capacitado en temas relacionados a la gestión pública con calidad.

Participación activa del Personal en el SGC

Se dio inicio a la planeación del sistema con un compromiso de la Alta Dirección y todo el personal de la DIGEFUP de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen tomando como insumo principal los requerimientos de nuestros usuarios. Asimismo, se revisó la plataforma estratégica sobre la base del direccionamiento es-



Personal revisa plataforma estratégica DIGEFUP

tratégico del gobierno y el marco jurídico que establece las competencias y funciones de la DIGEFUP.

El personal manifestó entusiasmo con la implementación del sistema de gestión de calidad y valoró altamente positivo que sea un proceso participativo que ayude a mejorar la integración de todas las áreas, que promueva el trabajo en equipo desde la base de la solidaridad y el bien común.



En busca de la calidad

El personal de la DIGEFUP está claro que los atributos de calidad están en las personas y que una gestión pública con calidad, genera satisfacción en la sociedad. En la búsqueda de

la calidad en la gestión, el personal ha comprendido que la calidad debe empezar por nosotros mismos, con el respeto entre compañe-

ros y compañeras, en dar lo mejor de sí para que sea parte del componente institucional.

“Una gestión pública con calidad, genera satisfacción en la sociedad”

¿Cómo lo estamos haciendo?

1. Nos hemos capacitado sobre la Norma ISO 9001 2008 para conocer los estándares internacionales en la gestión de la calidad y aplicarlos a nuestra realidad.
2. Realizamos un diagnóstico de nuestro sistema de gestión actual para encontrar las brechas que debemos cerrar para mejorar.
3. Planificamos la implementación del sistema de gestión de calidad y defi-

4. Estamos documentando nuestro sistema de gestión de calidad, caracterizando procedimientos, definiendo procesos y a finales del mes de julio daremos inicio a la diagramación de procedimientos.



Personal DIGEFUP capacitado sobre la Norma ISO 9001 personal.

5. Implementaremos un buzón de quejas y sugerencias que serán insumos para la mejora continua.
6. Diseñaremos nuestro lema y mascota de calidad, mediante un concurso con el

Pasantía sobre Factores de Éxitos y Barreras en la implementación de SGC



Durante la semana del 24 al 30 de junio, la DIGEFUP participó en una pasantía en instituciones públicas de Colombia. Su objetivo era generar un intercambio de experiencias sobre las fortalezas y barreras en la implementación de los sistemas de gestión de calidad, en el sector público.

La pasantía inició con la visita a la Agencia Presidencial de Cooperación, luego se conoció la experiencia de otras instituciones que han implementado sistemas de gestión de calidad, entre ellas,

el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Dirección Administrativa de la Función Pública (DAFP), Escuela Superior de la Administración Pública (ESAP) y

el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

Los factores de éxito que destacan es el compromiso de la Alta Dirección, involucramiento del personal y la capacitación del mismo. Se recalcó ampliamente que el componente humano es imprescindible para lograr la cultura de calidad en una organización.



Visita a la Agencia Presidencial de Cooperación de Colombia

También asistieron a esta pasantía representantes de los países de Panamá, Costa Rica, República Dominicana, Honduras y El Salvador.

DIGEFUP participa en el III Congreso Mundial de Calidad, Excelencia, Innovación y Buen Gobierno

La DIGEFUP participó en el III Congreso Mundial de Calidad, Excelencia, Innovación y Buen Gobierno, que se efectuó del 27 al 29 de junio del 2012, en el edificio de gobernación de Cundinamarca, Colombia. El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) estuvo a cargo de la coordinación del evento, con

el apoyo de la Agencia Presidencial de Cooperación. Durante el congreso se favoreció el aprendizaje mutuo entre los países participantes y se resaltó la importancia de las personas para generar el cambio. Se

“La gestión de calidad depende de las personas”

destacó que un sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite alinear los recursos humanos, tecnológicos y financieros que tienen las entidades públicas con la planificación estratégica de gobierno.

DIGEFUP construyendo un verdadero cambio

Crear una cultura de calidad en una entidad, ya sea pública o privada, no es una fácil tarea, pero una vez instalada tiene frutos sustanciosos para la organización y el personal que trabaja en ella. Lo más importante de un cambio en la gestión de una organización es garantizar su sostenibilidad y el sistema de gestión de calidad es un sistema dinámico que exige preguntarle a nuestros usuarios internos y exter-

nos día a día si lo estamos haciendo bien, y de acuerdo a los resultados estar en la constante busca de la mejora continua.

La DIGEFUP, consciente que tiene bajo su responsabilidad la rectoría de los recursos humanos del Estado, apunta a ser una entidad pública moderna, con un enfoque de servicios con calidad que logre una mayor eficiencia operativa, la

cercanía de la ciudadanía a los servicios institucionales, disminuir el tiempo de respuesta e incrementar la satisfacción de la ciudadanía.



Dra. Alba Luz Torres Briones
Directora General DIGEFUP



DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA

De la Rotonda el Güegüense 1c. al sur,
1 ½ c. al este

Teléfono: 505-2266-5511/2266-3045

Fax: Ext. 101

correo: Alba.Torres@mhcp.gob.ni

¡Calidad somos todos!

www.hacienda.gob.ni

Misión

Dirigir, normar y regular el sistema que rige el servicio civil en las instancias de recursos humanos de las instituciones de la administración pública, a fin de lograr la profesionalización del servidor público en la administración del Estado, y a su vez contribuir a brindar servicios de calidad a la ciudadanía.

Visión

Ser en el mediano plazo una instancia moderna, eficiente y de referencia internacional en la profesionalización de los servidores públicos, que lidere las instancias de recursos humanos, generando credibilidad y confianza en la ciudadanía usuaria de los servicios del Estado.



"Y este mes de Junio... desde hoy 20, hasta el 19... ¡33 veces 19! gracias a Dios, también nos va a servir desde todas las Instituciones del Estado nicaragüense, para evaluarnos como servidores públicos, ¿cómo podemos ser mejores servidores? ¿Cómo podemos incrementar nuestra capacidad de respuesta, y la satisfacción de la ciudadanía?"

Cra. Rosario Murillo
Coordinadora del Consejo de
Comunicación y Ciudadanía

Comité Directivo DIGEFUP

Dra. Alba Luz Torres Briones
Directora General

Lic. Claudia Patricia Hernández Téllez
Coordinadora Técnica

Lic. Wilda Ugarte Reyes
Directora de Organización

Lic. Hermida Soto Vásquez
Directora de Gestión y Desarrollo de RRHH

Lic. José Daniel Pérez Aguilar
Director de Estudios Retributivos

Lic. Ruth Murray Montalván
Directora de Nómina Fiscal

Lic. María Auxiliadora Rosales Sánchez
Coordinadora de Evaluación y Seguimiento

Lic. Gabriela Morales Castillo, Asesora Legal

Lic. Inés Meza Gutiérrez, Asesora Legal

Lic. Lenin Cabezas Elizondo, Asesor Legal

Dirección electrónica

Alba.Torres@mhcp.gob.ni

Claudia.Hernandez@mhcp.gob.ni

Wilda.Ugarte@mchp.gob.ni

Hermida.Soto@mhcp.gob.ni

Jose.Perez@mhcp.gob.ni

Ruth.Murray@mhcp.gob.ni

Maria.Rosales@mchp.gob.ni

Gabriela.Morales@mhcp.gob.ni

Ines.Perez@mhcp.gob.ni

Lenin.Cabezas@mhcp.gob.ni

