

**UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA**



**LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP  
1000:2004, EJEMPLO PARA LA GESTIÓN PÚBLICA EN CUALQUIER  
PARTE DEL MUNDO**

**Autor**

Carlos Andrés Pinilla López

Ensayo de Grado

Diplomado Control Interno y Auditoria Integral

**Tutor (a)**

Adm. Yenni Viviana Duque Orozco M.Sc

Docente Asistente T.C

Facultad Ciencias Económicas

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ  
2012**

## 1. Introducción

Este ensayo presenta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, a través de un enfoque crítico, sencillo y didáctico, mediante una secuencia lógica en cuatro grandes numerales: el primero hace un preámbulo de la NTC GP 1000:2004 ejemplo para la gestión pública en cualquier parte del mundo, el segundo contiene la definición de la norma NTC GP1000:2004 (Antecedentes, Objetivos y Indicadores de gestión), el tercero indica, cómo ha sido el proceso de implementación de la norma en las organizaciones públicas en Colombia, y el cuarto desarrolla los beneficios y/o resultados de la implementación de la norma en las organizaciones públicas en Colombia.

Finalmente, hay que aclarar que este ensayo es solo un referente crítico donde el autor hace una construcción de sus puntos de vista argumentados y reflexiona acerca del tema, pretendiendo facilitar a los estudiantes de la Universidad Militar Nueva Granada y demás personas interesadas en obtener información, acerca de la NTC GP1000:2004 y como tal, pueden tomarse otras metodologías que la enriquezcan y se obtenga el objetivo común de lograr una gestión basada en la mejora continua de la calidad de las entidades de Colombia en el sector publico.

## 2. La NTC GP1000:2004 Ejemplo para la gestión pública en cualquier parte del mundo

En el mundo moderno las organizaciones rediseñan sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente y optimización de sus recursos, generando así un aumento de la productividad, de modo que puedan competir con éxito en el mercado actual, es por eso que se le fue dando pauta la creación de diversas normas o certificaciones las cuales tienen el objetivo de garantizar a los que adquieren los productos y/o servicios, de poder satisfacer sus necesidades o preferencias.

La NTC GP: 1000 2004 se ha convertido en una herramienta útil de gestión sistemática y transparente permitiendo el logro y desempeño de sus objetivos institucionales en términos de calidad y satisfacción de los clientes, en la prestación de un servicio y/o producto, en el desarrollo del trabajo se explica cada uno de los pasos para la implementación de la norma, enmarcada en siete etapas o fases que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para poder lograr al propósito que se quiere llegar.

La Norma Técnica de de la calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 Según (Acción Social, 2009, p. 25) *“es adoptada de manera obligatoria. Otros países como México y España cuentan con distintas herramientas para examinar su gestión como por ejemplo talleres, tal es el caso de México que posee talleres de acueducto internacional para sectores como salud, educación y gobiernos locales o, marcos para su mejora como sucede en España quienes cuentan con un marco para la mejora de calidad establecido por Decreto”*.

Esta norma constituye un instrumento importante para alcanzar las metas descritas. A través de ellos se establece una serie de pautas y patrones que las entidades deberán seguir con la finalidad de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en el desarrollo de sus procesos. La NTC GP 1000:2004, se ha convertido en

ejemplo a nivel mundial, ya que es una herramienta indispensable que permite la mejora continua de todos sus procesos de la organización generando así una serie de beneficios en pro de la organización y minimizando riesgos, con el fin de una optimización eficiente de sus recursos y como resultado una satisfacción placentera del cliente.

En los últimos años la necesidad de contar con Sistemas de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar la imagen de las empresas y buscar una mayor sostenibilidad en el tiempo se convirtió en un tema de primer orden para organizaciones en todo el mundo. De esta misma manera se puede decir que en el sector público buscó, darle un cambio total a su forma de hacer las cosas, con el fin de promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos.

### 3. La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2004, según (Atehortúa, 2005, p.18) es:

*“Es el Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios”.*

De acuerdo a la definición de esta norma se puede decir que, va orientada a todas las organizaciones del estado, con el fin de mejorar su desempeño en todos sus procesos, mediante la eficiencia, eficacia y efectividad, generando de esta misma manera una herramienta indispensable que permite el mejoramiento continuo en cada una de las áreas de la organización.

Según (Atehortúa, 2005, p.17) afirma que *“El Gobierno Nacional expidió el Decreto 4110 del 9 de diciembre del 2004, mediante el cual reglamenta la Ley 872 de 2003 y adopta la norma NTCGP 1000:2004, que determina las generalidades y los requisitos para establecer, documentar, implementar y mantener un SGC en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2 de la ley 872 de 2003”.*

Al aplicar esta norma a cada una de las organizaciones Colombianas les traerían grandes beneficios, ya que minimizarían el riesgo que puedan presentarse con el tiempo a largo, mediano y corto plazo. Las empresas de hoy en día saben, que para tener una buena participación en el mercado se debe tener en cuenta, que la calidad es una herramienta indispensable, que puede ser muy útil dentro y fuera de la organización.

#### 3.1. Antecedentes

Los sistemas de gestión de calidad en el sector público de acuerdo con la constitución de 1991, establecen un modelo de control interno como mecanismo para que la gerencia publica sea transparente y productiva, es por esto que mediante la implementación de este nuevo sistema de gestión de calidad. Según (Tobón 2009, p. 8) afirma que *“en el*

*año 2003 se prueba la ley 872 de calidad, exige a todas las organizaciones públicas implementar un sistema de gestión de calidad”.*

En todas las organizaciones públicas de Colombia proyectan a corto, mediano o largo plazo mejorar el modo en que optimizan sus recursos, si quieren crecer en el mercado, minimizando riesgos, reducir costos con mayor eficacia y teniendo siempre presente la satisfacción de sus necesidades y preferencias del cliente. La Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública NTC GP: 1000:2004, facilita el marco necesario para supervisar y mejorar el rendimiento de cualquier área que se elija, sirviendo como herramienta eficaz en la organización pública.

La ley establece que el gobierno debe elaborar la norma correspondiente al sistema de Gestión de las entidades públicas a más tardar un año después de la aprobación de la ley. De acuerdo a esta ley, según (Tobón, 2009, p. 8) afirma que *“el objetivo inicial de esta norma era la IMPLEMENTACIÓN del sistema de gestión en todas las entidades públicas, sin embargo el decreto 2375 de 2006, establece la opción de CERTIFICACIÓN para todas las entidades”.*

La Norma Técnica de la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 se ha convertido en una herramienta indispensable de gestión para las organizaciones públicas, permitiendo de ésta manera la participación ciudadana y la comunicación. De acuerdo a Acción Social, (2009 p.1) *“es muy importante que la mejora continua proporciona los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, teniendo en cuenta su interacción y combinación”.*

### 3.2. Objetivos

El (ICONTEC, 2011, p.202) establece los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 para las organizaciones públicas así:

- ✚ *“Permitir a las entidades del Estado demostrar que cumplen los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la Ley 872/2003.*
- ✚ *Facilitar a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.*
- ✚ *Mejorar la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado.*
- ✚ *Permitir identificar mejoras con los constantes seguimientos por parte de Icontec, los cuales le permitirán a las instituciones ser más eficaces, eficientes y efectivas en la prestación de sus servicios”.*

Mediante la implementación de esta norma le permite a las organizaciones del sector público, según el (ICONTEC, 2011, p.202) *“evaluar y dirigir el desempeño*

*institucional en términos de calidad y de satisfacción social, de manera sistemática y transparente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 872/2003”.*

Día a día las exigencias de los consumidores en la actualidad son muy relevantes, principalmente por el rol que desempeña un sistema de gestión de calidad, en donde las organizaciones que tienen éxito están identificadas por tener una alta dirección comprometida, con el fin de tener una optima calidad que favorezca cada uno de los objetivos, y metas que se tengan establecidos y poder ser cada día más competitivos. Al tener en cuenta y poner en marcha cada uno de estos objetivos que sugiere el (ICONTEC, 2011) en las organizaciones del Estado, sería una importante alternativa ya que beneficiaría cada uno de los procesos tanto interno como externo de la empresa, con el fin de lograr una mejora continua y una satisfacción placentera del cliente.

### 3.3. Características diferenciadoras de la NTC GP 1000:2004, Indicadores de Gestión (*Eficiencia, Eficacia, Efectividad*)

La NTC GP 1000:2004 incluye los conceptos de Eficiencia, Eficacia y Efectividad en la organización con el fin de mejorar el desempeño en cualquier área que se elija y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a cada una de las necesidades y expectativas de los clientes.

Para la definición de indicadores, los procesos deben ser vistos con el enfoque de efectividad total, de tal forma que sean identificados sus insumos, resultados y clientes, y así poder determinar las mediciones de la gestión de los mismos procesos, así:

EFICIENCIA (RECURSOS)	EFICACIA (ATRIBUTOS)	EFFECTIVIDAD (IMPACTO)
• Mano de Obra	• Calidad	• Rendimiento
• Materia Prima	• Oportunidad	• Productividad
• Máquinas y Equipos	• Amabilidad	• Cobertura
• Tiempos	• Confiabilidad	• Participación
• Gastos		

**Cuadro (No1)**

**Fuente:** (DAFP, 2007, p. 47)

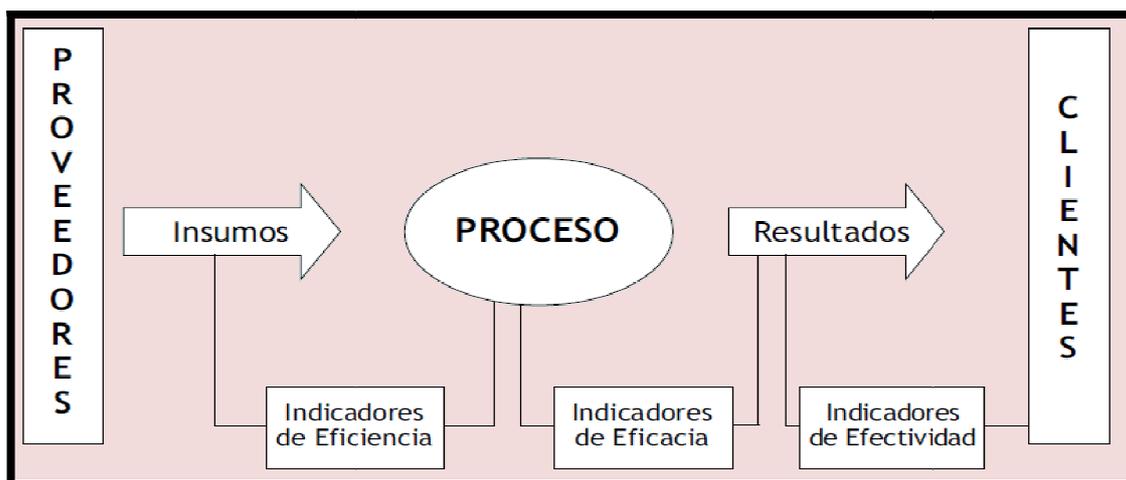
En otras palabras la eficiencia se puede denominar como, indicadores que miden la relación entre los recursos utilizados y el resultado que se quiere obtener, la eficacia es la realización de las actividades alcanzando lo planeado, y la efectividad es la suma de (eficiencia + eficacia) es decir es el resultado de los recursos utilizados. Si se tiene en cuenta cada uno de estos indicadores y se aplica a la organización el **modelo de efectividad total grafico (No1)**, se puede mejorar la efectividad en todos sus procesos teniendo la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a cada una de las necesidades y expectativas del cliente.

El (DAFP, 2007, p. 46) señala:

*“Es muy importante recordar que los procesos arrojan información cualitativa o cuantitativa que de una u otra manera es posible registrarla para el seguimiento de los procesos, tales como: número de usuarios atendidos o*

despachos realizados, actividades realizadas en un período de tiempo o cantidad producida, consumo de materiales o insumos, tiempos para la realización de actividades, tiempos muertos u ociosos, gastos en mantenimiento, número de operarios utilizados ,tiempos de uso de las máquinas o equipos, calidad del trabajo, entre otros”.

### 3.3.1 Modelo de Efectividad Total



**Grafico (No.1)**

**Fuente:** (DAFP, 2007, p. 47)

El desarrollo de la efectividad de las organizaciones públicas en el mercado es cada vez más competitivo, enfrentándose a las consecuencias de la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de esta norma se ha convertido en una herramienta esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. La dificultad de toda organización es poder ofrecer **un producto de calidad** teniendo en cuenta una **reducción de costos**, las organizaciones que sean capaces de tener soluciones efectivas para estos dos procesos, podrían llegar al éxito.

#### 4. Cómo ha sido el proceso de implementación de la NTC GP 1000:20004 en las organizaciones públicas en Colombia

Según, Tobón (2009, p. 17) afirma que:

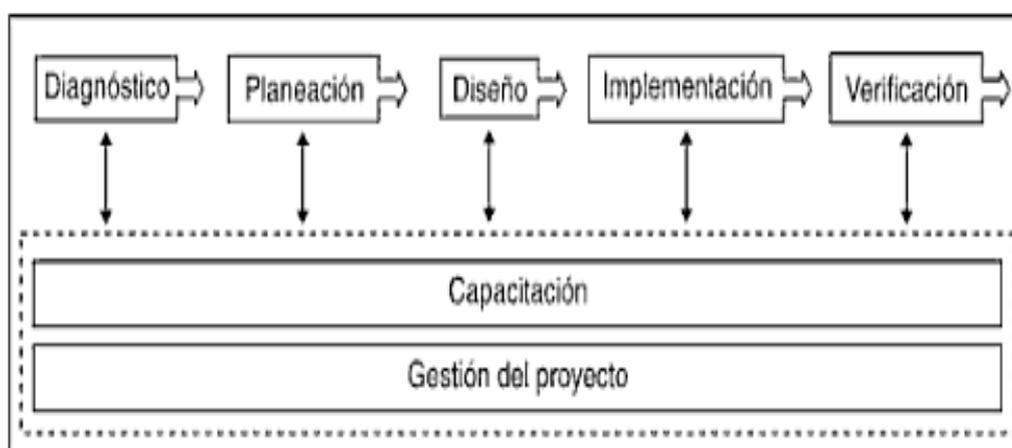
*“Antes del Esquema NTCGP 1000, Las entidades del estado, tenían sistemas de gestión implementados con elementos de gran valor. (Como por ejemplo: Sistema Nacional de Evaluación de Resultados SINERGIA, Plan de Desarrollo Administrativo; Ley General de Archivos (Administración y Manejo de Archivos) y Aspectos de Control Interno (MECI, Esquema Anticorrupción)”.*

La implementación de esta serie de etapas en las organizaciones públicas es de gran relevancia **grafico (No 2)**, ya que asegura que todos sus procesos, se están poniendo en práctica, generando una confiabilidad a los consumidores que hacen parte de ella. De acuerdo a esto, al tener esta certificación de calidad de la NTC GP 1000:2004 es un resultado muy importante, en cada una de las organizaciones públicas, tal es el caso como Ecopetrol, el Ministerio de Minas y Energías, Ministerio de Educación, la

Defensa Civil, entre otras ya están implementando este sistema dentro de sus organizaciones, alcanzando grandes beneficios y minimizando riesgos que puedan presentarse con el tiempo a Largo, mediano y corto plazo.

#### 4.1 Proceso de implementación del SGC

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad –SGC- se necesitan siete etapas claves el cual Atehortua (2005, p. 19) plantea y como se puede ver en el **grafico (No2)** son: **Diagnóstico, Planeación, Diseño, implementación, verificación, capacitación y Gestión del proyecto.**



**Grafico (No2)**

**Fuente:** Atehortúa, (2005. p.19)

La Norma NTC GP 1000:2004 proporciona todos los fundamentos básicos en que descansa cada uno de los procesos que debe efectuarse en la organización, Según el (DAFP, 2007, p. 32). “*el éxito debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión orientado al cliente a partir de un resultado de los procesos que sean comprensibles, gestionables y que generen un mejoramiento continuo*”.

Es muy importante aclarar que este proceso juega un papel muy importante en el sostenimiento continuo de las organizaciones, ya que precisamente en ésta, se estructura el modelo de operación por procesos de la organización, el cual debe ser aplicado al interior de la organización. Un Sistema de Gestión de Calidad-SGC- comprende todos los procesos de la entidad y sus interacciones, implicando cada uno de estas etapas cuenten con un responsable y un equipo de servidores que garanticen la implementación ajustada a la documentación interna y externa con el fin de obtener oportunidades de mejora continua en la organización.

De acuerdo a las etapas que plantea Atehortua (2005) se puede explicar brevemente en el **grafico (No 3)**.

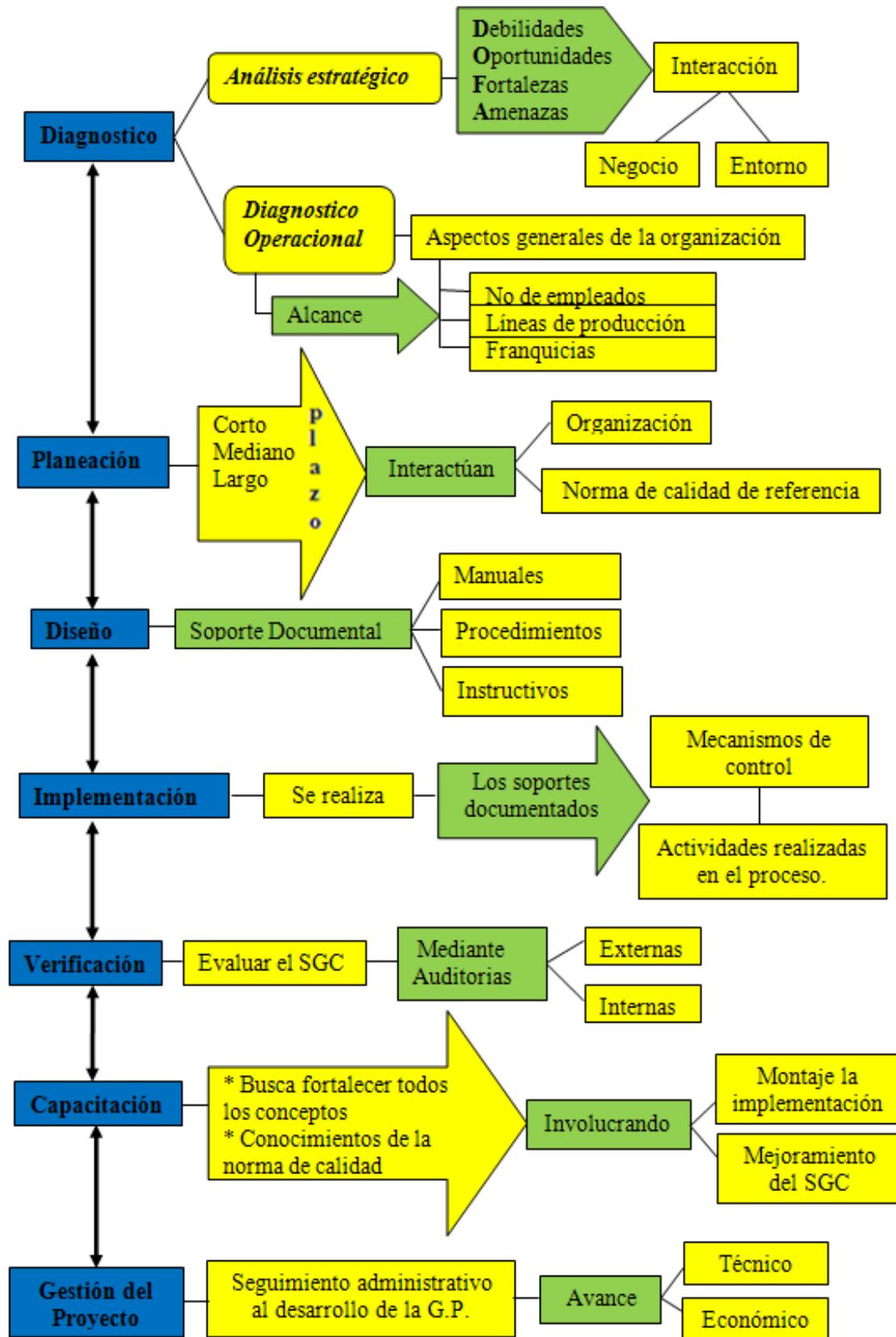


Grafico (No 3)

Fuente: (Atehortúa, 2005, p.18, 19, 20)

De acuerdo al proceso que plantea Atehortúa (2005), un ejemplo en Colombia es el Proyecto (CIUDAD CALIDAD, 2011, p 5) a cargo de Claudia Carrizosa Ricaurte (Directora Técnica de Planeación y Representante del sistema de Gestión de Calidad) que tiene como objetivo de “*la implementación del sistema de Gestión de calidad (SGC) y el Modelo Estándar (MECI) al interior del Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)*”, se realizara en las siguientes fases:

ETAPA DE IMPLEMENTACION	DESARROLLO DE LA ETAPA
<b>Etapa de Sensibilización</b>	En esta etapa el IDU genera la cultura y la filosofía de calidad entre todos los servidores públicos.
<b>Etapa Diagnóstico</b>	En esta etapa se evalúan los procesos, procedimientos, estructura, recursos, productos, servicios, sistema de información, con el fin de determinar el estado de gestión y el plan de acción para el diseño del SGC de acuerdo con los estándares y requisitos exigidos en las normas NTC- ISO 9001 y/o su equivalente NTCGP 1000:2004.
<b>Etapa de Planificación de la calidad</b>	En esta etapa se establece la política y objetivos de calidad, que direccionan estratégicamente el sistema de Gestión de Calidad que se implementara en el IDU.
<b>Etapa de Diseño y Documentación</b>	En esta etapa se diseñara el modelo de gestión de acuerdo a las acciones establecida en el plan de acción y se generan los documentos exigidos para la implementación del sistema de gestión de calidad.
<b>Certificación</b>	En esta etapa da constancia, por escrito o por medio de un sello de conformidad, de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos específicos en la norma de calidad.

Cuadro (No 2)

Fuente: (Proyecto CIUDAD CALIDAD p.8)

El IDU empresa encargada de garantizar el desarrollo de la malla vial en Bogotá, al implementar esta norma tiene la posibilidad de un mejoramiento continuo de todos sus procesos mejorando el rendimiento en cualquier área que se elija, ya que ha servido como herramienta de eficacia, eficiencia y efectividad con el fin de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar los servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

## 4.2 Procedimientos documentados exigidos por la NTC-GP 1000:2004

De acuerdo con la NTC-GP 1000:2004, la entidad debe establecer y mantener procedimientos documentados para:

PROCEDIMIENTO	FINALIDAD
4.2.3. Control de documentos	Definen cuales documentos afectan la calidad del producto
4.2.4. Control de los registros de calidad	Definen las evidencias de los resultados de los procesos.
8.2.2. Auditorías internas de la calidad	Permiten medir el cumplimiento de requisitos de calidad
8.3. Control del producto no conforme	Implementar registros de calidad para la detección y corrección de defectos
8.5.2. Acciones correctivas	Lograr la no recurrencia de defectos e iniciar acciones de mejora
8.5.3. Acciones preventivas	Permiten detectar causas de no conformidades potenciales

**Cuadro (No 3)**

**Fuente:** (DAFP, 2007, p. 35)

El (DAFP, 2007, p.36) afirma “*además de los procedimientos exigidos por la norma y presentados en el Cuadro (No 3), la entidad debe elaborar otros procedimientos que considere apropiados y necesarios para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos.*”

Por ejemplo, las universidades dedicadas a la formación profesional podrían establecer un procedimiento documentado para la selección y entrenamiento permanente de su personal docente o instructor, atendiendo a que éste es un proceso crítico de la calidad del servicio de formación.

El (DAFP, 2007, p. 36) recomienda “*la elaboración de un procedimiento para la gestión de los riesgos en la entidad, que incluya como mínimo: políticas en el manejo, identificación, valoración, control, seguimiento y ajustes a los riesgos.*”

Uno de los principales retos de toda organización es encontrar y minimizar el riesgo, es por esto que mediante la elaboración de un procedimiento para la gestión de los riesgos de la entidad, permitiría un adecuado tratamiento que garantiza el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización, pero para una adecuada administración del riesgo es muy importante el compromiso de la alta dirección, ya que ésta es la encargada de difundir y establecer políticas con el fin generar una cultura organizacional y prevención de los riesgos.

Como ya se había mencionado anteriormente, en Colombia existen algunas empresas que están certificadas con la norma NTC GP 1000:2004, el cual han implementado esta norma y han logrado grandes beneficios, con el fin de una mejora continua en todos sus procesos, en el *cuadro (No 4)* se puede ver la empresa, la fecha de certificación y los logros alcanzados.

EMPRESA PUBLICA	FECHA DE CERTIFICACION	LOGROS ALCANZADOS
Ministerio de Educación	28 de agosto del 2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ “Definición de políticas y normatividad, desarrollo de proyectos, asistencia técnica”. (<i>Ministerio de Educación Nacional,2006,p 106</i>)</li> <li>✚ “Distribución y seguimiento de recursos financieros”. (<i>Ministerio de Educación Nacional,2006,p 106</i>)</li> <li>✚ “Atención de trámites de aseguramiento de calidad en educación superior y suministro”. (<i>Ministerio de Educación Nacional,2006,p 106</i>)</li> <li>✚ “Divulgación de información para el fortalecimiento de la educación preescolar, básica y media, y la educación superior”. (<i>Ministerio de Educación Nacional,2006,p 106</i>)</li> </ul>
Ministerio de Minas y Energías	21 de diciembre de 2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ “Cumple a cabalidad con los trámites y procedimientos y que la empresa lleva a cabo todos los controles que son exigidos en la prestación del servicio de suministro de energía eléctrica con calidad y continuidad”. (<i>Ministerio de Minas y Energía,2007, p 222</i>)</li> </ul>
Ecopetrol	9 de julio del 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ “Herramienta indispensable para asegurarle a los clientes y demás grupos de interés que los procesos y productos de la empresa cumplirán con los estándares de calidad exigidos en el mercado nacional e internacional”. (<i>Ecopetrol, 2008, p130</i>)</li> </ul>
Defensa Civil Colombiana	17 de Noviembre del 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ “En ceremonia especial en el Club Militar sede principal Santafé de Bogotá, se hizo la entrega de la certificación NTCGP 1000:2004 (Norma Técnica Calidad de Gestión Pública) y la ISO 9001:2008, a la Defensa Civil Colombiana, por parte de la firma SGS”. (<i>Defensa Civil, 2009, p 12.</i>)</li> </ul>
Proactiva: Medio Ambiente	10 de diciembre 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ “Demuestra que sus procesos se gestionan para brindar satisfacción a los clientes y usuarios, servidores públicos y sociedad en general”. (<i>Proactiva,2009,p.93</i>)</li> <li>✚ “Garantiza el mejoramiento continuo en buscar optimizar los procesos internos de la empresa”. (<i>Proactiva,2009,p.93</i>)</li> <li>✚ “Con la implementación de esta norma Proactiva Aguas de Montería S.A. le da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 872 de 2003”. (<i>Proactiva,2009,p.93</i>)</li> </ul>
Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR)	15 de noviembre del 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ “Reconocimiento y pago de las asignaciones y sustituciones pensionales, de los uniformados de la Policía Nacional con este derecho”. (<i>CASUR,2008,p.276</i>)</li> <li>✚ “Prestación de servicios de programas de bienestar social para los afiliados y sus familias”. (<i>CASUR,2008,p.276</i>)</li> </ul>

Cuadro (No 4)

Las certificaciones de cada una de las organizaciones anteriores, favorece un paso más en el proceso de transformación en el interior de cada una de ellas, permitiendo que esta norma sea una herramienta indispensable para asegurarle a los clientes y demás grupos de interés que los procesos y productos de la empresa cumplirán con los estándares de calidad, requeridos en el mercado.

Según (Berry, 1992 p. 32) afirma “Al analizar la realidad nacional, las organizaciones tienen que tener presente que para participar en el mercado, como prioridad deben pensar en **la calidad**, ya que es lo que siempre busca el cliente de todo producto y/o servicio”. Es por eso, que al estar certificadas con el sello de Calidad de la NTCGP 1000 es un logro muy importante, que logra grandes beneficios y minimiza riesgos que puedan presentarse con el tiempo a largo, mediano y corto plazo.

##### **5. Beneficios y/o resultados de la implementación de la norma NTC GP 1000:2004 en las organizaciones públicas en Colombia**

Algunos de los beneficios y/o resultados de la implementación de la NTC GP 1000:2004 en las organizaciones públicas en Colombia según (Tobón, 2009 p.18) y el (ICONTEC, 2011, p.202) son:

- ✚ *“Comunicación con el cliente acerca de los mecanismos de participación ciudadana.*
- ✚ *Fomentar una cultura de Calidad en el personal de la Entidad, avanzando de forma apreciable en la sustitución de una cultura burocrática a otra de gestión, orientada al servicio del cliente.*
- ✚ *Involucrar a la organización en un proceso incesante de mejora continua, favorecido por la revisión del sistema por la dirección, que evalúa la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de la calidad, en relación con las actividades de la Entidad.*
- ✚ *Mapas de riesgos y puntos de control sobre los riesgos.*
- ✚ *La continua mejora de los servicios locales se manifiesta como una ventaja competitiva de una entidad frente a otras entidades públicas.*
- ✚ *Facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.*
- ✚ *Mejora la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado.*
- ✚ *Permite identificar mejoras con los constantes seguimientos por parte de ICONTEC, los cuales le permitirán a las instituciones ser más eficaces, eficientes y efectivas en la prestación de sus servicios”.*

De acuerdo a cada uno de los beneficios y/o resultados que afirma Tobón (2009) y el (ICONTEC, 2011), se pueden observar que aparte de ofrecer beneficios internos dentro de la organización también brinda beneficios externos en pro de la mejora continua de la calidad. Varios de los beneficios y/o resultados que se mencionan, y que más llama la atención son **“los mapas y puntos de control sobre los riesgos”**. Es un beneficio muy importante que toda organización independientemente del sector y el tamaño, no está exenta de sufrir algún riesgo que pueda afectar cada uno de sus procesos y como resultado la pérdida de algún cliente, es por esto que mediante la implementación de esta Norma se pueden obtener diferentes resultados en pro de la organización, con el fin de llegar a una mejora continua y poder tener éxito en el mercado.

## 6. Conclusiones

En los últimos años la necesidad de contar con Sistemas de Gestión de Calidad para aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar la imagen de las empresas y buscar una mayor sostenibilidad en el tiempo se convirtió en un tema de primer orden para organizaciones en todo el mundo. De esta misma manera se puede decir que en el sector público buscó, darle un cambio total a su forma de hacer las cosas, con el fin de promover su implementación de forma que se evite duplicar esfuerzos.

Hoy en día las organizaciones saben que no pueden perdurar por el simple hecho de crear un buen producto, hay que tener en cuenta, como ficha clave la interacción constante con los clientes permite tener éxito en el mercado, es importante saber que al ofrecer un buen producto o servicio de calidad, primero hay que identificar cuáles son las necesidades y preferencias de los consumidores, ya que esto permitiría una operación rentable a la organización.

En Colombia se ha empezado a implementar un sistema de Gestión de la Calidad en las Organizaciones públicas, a través de la norma NTCGP 1000:2004, con el fin del mejoramiento continuo de todos sus procesos y mejorar el rendimiento en cualquier área que se elija: esta norma ha sido muy importante, ya que ha servido como herramienta de eficacia, eficiencia y efectividad con el fin de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas del consumidor.

La implementación de la NTC GP 1000:2004 en las organizaciones públicas depende de un pleno compromiso e involucramiento de la alta gerencia, permitiendo un adecuado tratamiento que garantiza el cumplimiento de la misión y los objetivos de la organización, a la vez proporciona una cultura administrativa y genera ventajas de oportunidad para la transformación de los procesos, llegando a obtener una buena optimización de los recursos, y así generar como resultado una satisfacción placentera del cliente.

Algunas empresas como Ecopetrol, el Ministerio de Minas y Energías, Ministerio de Educación, la Defensa Civil, entre otras ya implementaron este sistema dentro de sus organizaciones, alcanzando grandes beneficios y minimizando riesgos que puedan presentarse con el tiempo a largo, mediano y corto plazo. Las empresas de hoy en día saben, que para tener una buena participación en el mercado se debe tener en cuenta,

que la calidad es una herramienta indispensable, que puede ser muy útil dentro y fuera de la organización.

Para alcanzar una gestión de calidad implica enfocarla como un pilar fundamental contemplando cada una de las etapas de la implementación del sistema de Gestión de Calidad -SGC- empleándolas en el entorno empresarial con el fin de obtener una interacción entre los ciudadanos y la gestión pública alcanzando un mejoramiento continuo dentro de las organizaciones.

## 7. Referencias Bibliográficas

Acción Social. (2009) Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004. Consultado Ene.2012 Disponible en [http://www.accionsocial.gov.co/documentos/3193\\_NTCGP1000.pdf](http://www.accionsocial.gov.co/documentos/3193_NTCGP1000.pdf)

Atehortúa, H. (2005) Gestión y auditoria de la calidad para las organizaciones públicas Norma NTGP 1000:2004, Editorial Universidad Antioquia.

Berry, T. (1992) Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total. Editorial Mc Graw Hill de Management.

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR), 2008, NTCGP 1000-2004 ISO: 9001-2008 consultado Ene.2012 disponible en: [http://www.casur.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=167&Itemid=276&lang=es](http://www.casur.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=167&Itemid=276&lang=es)

Colombia Aprende. La red del conocimiento, consultado Ene.2012. Disponible en: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/directivos/1598/article-169661.html>

DAFP, (2007) Guía de Diseño para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Bogotá, Disponible en: [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=410](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=410)

Defensa Civil, (2009) Certificados. Defensa Civil, consultado Ene. 2012. Disponible en: <http://operaciones-valle-dcc.blogspot.com/2009/12/defensa-civil-colombiana-certificada-en.html>

Ecopetrol, (2008) Certificaciones de calidad para Ecopetrol, Consultado Ene. 2012. Disponible en: <http://www.ecopetrol.com.co/contenido.aspx?catID=148&conID=41038&pagID=130230>

ICONTEC, (2011). Sistema de Gestión de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Consultado. Ene.2012 .Disponible en: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=202>

Ministerio de Educación Nacional. (2006) Primera entidad pública certificada en todos sus procesos.” Consultado Ene.2012 Disponible en:

<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-106421.html>

Ministerio de Minas y Energía. (2007) Certificación NTCGP 1000:2004 Consultado Ene. 2012. Consultado Ene. 2012 Disponible en:

[http://www.minminas.gov.co/minminas/index.jsp?opcionCalendar=10&cargaHome=2&id\\_comunicado=222](http://www.minminas.gov.co/minminas/index.jsp?opcionCalendar=10&cargaHome=2&id_comunicado=222)

Moyado E. (2008) Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público. Consultado Ene. 2012 Disponible en:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>

Proactiva. (2009) Proactiva aguas de Montería, primera empresa de servicios públicos domiciliarios en la costa atlántica colombiana certificada por Icontec respecto a la Norma NTCGP 1000:2004 consultado Ene.2012. Disponible en:

[http://www.proactiva.es/es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=93&Itemid=1](http://www.proactiva.es/es/index.php?option=com_content&task=view&id=93&Itemid=1)

Proyecto CIUDAD CALIDAD. (2011) Una visión de calidad que construye calidad. Consultado Ene. 2012. Disponible en: <http://calidad.idu.gov.co/>

Tobón F. (2009) Calidad en el sector publico de Colombia. Icontec. Consultado Ene. 2012. Disponible en:

<http://www.ccalidad.org/Publicaciones/Convencion/ICONTEC.pdf>