

**ENSAYO DIPLOMADO  
SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD  
NORMA ISO 9001 – 2008.**

**ANDREA GISSETH DIMATÉ ALDANA**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
Facultad de Relaciones Internacionales Estrategia y Seguridad.  
Relaciones Internacionales y Estudios Políticos.**

**Bogotá D.C  
16 de Septiembre  
2013**

**“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.”**

**John Ruskin**

Calidad no es un concepto nuevo, la búsqueda de la calidad ha sido un proceso que se ha ido explorando a lo largo de los años, la indagación de nuevas técnicas alrededor de nuevos conocimientos con el fin de encontrar siempre una mejora en la calidad de vida de las personas. Así nos damos cuenta, que en ese proceso se han logrado grandes cosas donde la perfección de la calidad se hace notar por ejemplo desde la aparición de la rueda hasta los instrumentos de alta tecnología con los que actualmente contamos.

Sin más, la calidad y los sistemas que la gestionan, han evolucionado desde el más primitivo acomodándose a las diferentes condiciones, características, necesidades y preocupaciones que el pasar de los años brinda la forma de vida humana, hasta llegar a lo que actualmente definimos como calidad y el riguroso estudio e importancia con la que se ve hoy en día.

Después de la aparición de las primeras factorías, se han implementados nuevos conceptos que acompañan al significado de calidad. La eficacia y la eficiencia por ejemplo son conceptos que conducen la esencia de la calidad en diferentes aspectos empresariales a los que nos vamos a referir más adelante y la importancia con que se toma la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área pública, con el fin de gestionar el mejoramiento continuo para el desarrollo de actividades Nacionales e Internacionales, convirtiéndolo una ventaja competitiva para ambos sectores.

No es solo la importancia de un sello de calidad en el nombre de la institución/empresa, la importancia va más allá de cumplir con papeleo o normas, la verdadera importancia de la norma 9001 – 2008 es el diseño específico para el

buen desarrollo, el conocimiento de la empresa: sus puntos a favor y en contra, es reunir todos los conceptos para ser mejores cada día.

A continuación, después de esta corta introducción se pretende dar una amplia explicación de la calidad como sistema de control y regularización de las empresas, de los países (caso Colombia) y los efectos que estas traen sobre las normas e imagen nacional que pretende un país proyectar al exterior. Se hará el estudio concreto sobre Colombia sin descartar la importancia global que esta maneja.

**CALIDAD** como término puede definirse como: *“El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.”*<sup>1</sup>

Actualmente, el concepto *calidad* como conjunto de seguimientos, instrucciones y normas la encontramos envuelta por la llamada Norma **ISO** (International Organization for Standardization -Organización Internacional de Normalización) 9001–2008 en la cual focalizaremos todo el desarrollo del ensayo. Pero antes de empezar a hablar de esta norma explicaré que es ISO.

---

<sup>1</sup> CLUBENSAYOS. <http://clubensayos.com/Historia/CALIDAD/952258.html> [Consulta en 14 de febrero de 2012]



Es una federación global de naturaleza no gubernamental sin dependencia de ningún otro organismo internacional, establecida el 23 de Febrero de 1947 con el fin de preparar normas internacionales, sobre las cuales trabajarán los comités de la organización conformado por cada uno de los países miembro, que actualmente completa los 164, con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema.

Nace de la Unión de dos grandes Organizaciones: La Federación Internacional de las Asociaciones Nacionales de Estandarización (International Federation of the National Standardizing Associations: ISA) Nueva York 1962, y el Comité Cordinador de la Estandarización de las Naciones Unidas, 1964.

Los Miembros de la ISO se dividen en tres categorías

- **Miembros simples**, uno por país, recayendo la representación en el organismo nacional más representativo.<sup>2</sup>
- **Miembros correspondientes**, de los organismos de países en vías de desarrollo y que todavía no poseen un comité nacional de normalización. No toman parte activa en el proceso de normalización pero están regularmente informados acerca de los trabajos que les interesen.
- **Miembros suscritos**, países con reducidas economías a los que se les exige el pago de tasas menores que a los correspondientes.

---

<sup>2</sup> ICONTEC: en el caso Colombiano. Fuente: Wikipedia.com

ISO fue creada para facilitar el intercambio de bienes y servicios a nivel mundial, permitiendo una actuación internacional más amena y confiable de quienes están interesados en hacer aparición en la esfera internacional.

Aunque las normas desarrolladas por la ISO son voluntarias, los trabajos del comité como resultado de la gran importancia que maneja, terminan siendo denominados acuerdos Internacionales y posteriormente publicados como estándares Internacionales. Todas las norma de ISO (actualmente más de 17.400) son revisadas periódicamente.

En definitiva, esta federación de control y seguimiento de estandarización, se convierte en una cadena o red de Institutos tanto públicos como privados de Normas Nacionales, que ejercen presión en el ámbito internacional condicionando a empresas, productos y también instituciones públicas a la hora de querer aparecer como figurantes internacionales.

Pero ¿Por qué es importante la aparición de la ISO?: Al nacer tras la Segunda Guerra Mundial<sup>3</sup> el 23 de febrero de 1947, como el encargado de regular y promover normas internacionales en un ambiente de inestabilidad y desconfianza mundial, supuso una gran responsabilidad para esta en afrontar los recientes acontecimientos, dar paso a una nueva página empezando a estandarizar normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones (públicas o privadas). Al aceptar esta responsabilidad a nivel global sería un voto de confianza que se le brinda para recuperar la serenidad internacional en el aspecto comercial, especialmente sobre como preparar el comercio para una nueva seguridad, calidad y oportunidades, el intercambio de información y contribuir con normas comunes al desarrollo y a la transferencia de tecnologías.

Teniendo claro que es la ISO, entraremos a definir que es la ISO **9001 – 2008**.

---

<sup>3</sup> Segunda Guerra Mundial: 1939-1945



La norma ISO 9001 – 2008 es una entre una serie de normas ISO que fue creada para la gestión y el aseguramiento de la calidad, que maneja un marco estratégico para facilitar el entendimiento de un sistema efectivo, que le permitirá a cualquier organización o empresa establecer parámetros de calidad sobre los procesos correspondientes en pro de mejorar sus productos o servicios.

A partir de la creación de la ISO 9000 como el primer consenso Internacional sobre las buenas prácticas de la Gestión de Calidad y su posterior adopción por diversas e importantes empresas Europeas, Estadounidenses y del resto del mundo, ISO creó el Comité Técnico 176 – Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad, quien es el encargado de desarrollar y renovar la Familia de las normas ISO 9000. En el año 1979 creó su primera Norma la ISO 8402 – Terminología de la Gestión de la Calidad<sup>4</sup>; posteriormente en el año 1987 se crearon la ISO 9001; 9002<sup>5</sup>; 9003<sup>6</sup> quienes fueron complementadas con la norma ISO 9004 que se establece como guía en Sistemas de Gestión de Calidad.

---

<sup>4</sup> Es un complemento de la serie de normas ISO 9000. Define los términos básicos y fundamentales relacionados con los conceptos de la calidad, aplicables a todos los campos

<sup>5</sup> representa una situación análoga a la de ISO 9001, aplicándose en el caso de empresas que desean cubrir las actividades de PRODUCCION E INSTALACION. Se diferencia de ISO 9001 únicamente en el requisito del DISEÑO y SERVICIO POST VENTA.

<sup>6</sup> corresponde al modelo a aplicar para las empresas que desean desarrollar y aplicar un sistema de calidad que cubra únicamente las INSPECCIONES Y ENSAYOS FINALES

Es la cuarta edición de la norma ISO 9001 - 2008 publicada (como ya se había mencionado), por primera vez en 1987, se ha convertido en la referencia global para garantizar la capacidad de satisfacer los requerimientos de calidad y para mejorar la satisfacción del cliente en la relación establecida como Proveedor-Cliente.

El ranking de certificaciones lo despliegan los países de la Unión Europea, seguidas de EEUU, Japón, Australia y China. Reino Unido: 70.000 certificados.

En su estructura, la norma cuenta con ocho capítulos:

1. Alcance, Objetivo y campo de aplicación.
2. Aspectos Legales (Normatividad).
3. Terminología – Definiciones.
4. Sistema de Gestión de Calidad – Documentación. (4.1, 4.2)
5. Responsabilidad de la Dirección. (5.1; 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6)
6. Gestión de Recursos. (6.1, 6.2, 6.3, 6.4)
7. Realización del Producto. (7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6)
8. Medición, Análisis y Mejora. (8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5)

La norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de lo que produzca; es aplicable para bienes o prestación de servicios, su tamaño o especialidad tampoco son característicos de exclusión. Los principios de la norma son generales por lo cual esta permitirá adaptarlos a cada empresa según sus características sin ningún inconveniente. Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa, pero solo en lo que se refiere a lo expresado en el capítulo siete (**7**) referido a la realización del producto o prestación del servicio.

*“En el año 2012 se dio inicio a la revisión de la norma, con el fin de hacer una renovación sobre la ya existente y crear empresas más competitivas para el año*

2020”<sup>7</sup> para lo cual se añadirán dos nuevos requisitos a su desarrollo y quedará su estructura así:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

Teniendo claro lo anterior, como eje de estudio resaltaré la importancia y los efectos que conlleva la certificación ISO 9001 versión 2008 en el ambiente Colombiano tanto en el sector empresarial privado como en el sector público.

### **Norma ISO en Colombia: NTC-ISO 9001 – 2008**

La **NTC**: Norma Técnica Colombiana, que se define como: *el documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados*

---

<sup>7</sup> ISO 9001 - 2015. (n.d.). En Wikipedia. Recuperado el 16 de SEPTIEMBRE de 2013 , de [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

*consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad*<sup>8</sup>.

En este contexto Colombiano el organismo reconocido encargado de esta Norma Técnica es: **ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)** Fundado el 10 de mayo de 1963, que mediante Decreto 2269 de 1993 es reconocido como el Organismo Nacional de Normalización pero que desde 1991 ICONTEC Colombia, trabaja conjuntamente con el sector empresarial nacional e internacional en la certificación de sistemas de gestión, es líder en la certificación de sistemas de gestión en el país y gestiona actividades de certificación en países de Centro y Sur América como Ecuador, Perú, Chile, Bolivia, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Honduras, Panamá, Venezuela y República Dominicana.

Con el fin de dar una respuesta y desarrollo a la apertura de los mercados, la negociación de los acuerdos de libre comercio y las nuevas necesidades de los empresarios de América y el Caribe, ICONTEC maneja oficinas en Colombia, Ecuador, Perú, Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras Panamá, Costa Rica, Nicaragua, República Dominicana, México, Bolivia y próximamente en Brasil, lo cual convierte a ICONTEC en un organismo de Certificación y formación, líder en el mercado del continente.

---

<sup>8</sup> MINISTERIO DE TRANSPORTE. GLOSARIO. Extraído el 14 de Septiembre de 2013 de <http://web.mintransporte.gov.co/consultas/mercapeli/Glosario/Glosario.htm>



IMAGEN TOMADA DE LA PÁGINA DE ICONTEC AMERICA. 14 de Septiembre de 2013.

ICONTEC como organización está respaldada al encontrarse acreditada con: la Junta Nacional de Acreditación de ANSI - ASQ (ANAB), con el Instituto Americano de Normas Nacionales (ANSI) de Estados Unidos, con la Asociación Alemana de Acreditación (TGA), con el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, y con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de Perú. ICONTEC Adicionalmente pertenece a **IQNet**<sup>9</sup>, la más importante red internacional de certificación del mundo, la cual promueve el reconocimiento de los certificados de sistemas de gestión en el ámbito internacional.

---

<sup>9</sup> El más grande proveedor mundial de certificaciones en sistemas de gestión. Se compone de 36 organismos miembro con más de 2000 subsidiarias distribuidas a nivel global. Tomado de: <http://iso9000consultores.blogspot.com/2012/02/conoce-que-es-iqnet.html>

## **AMBIENTE EMPRESARIAL COLOMBIANO:**

El desarrollo empresarial colombiano se ha visto en desarrollo gracias a las empresas fundadas en las primeras décadas del siglo XX y en la década de los cuarenta. La modernización económica que rigió aquellos años, gracias a la unión de distintos fenómenos, entre ellos la sustitución de importaciones promovida en buena parte por efecto de las dos guerras mundiales, permitió que surgieran y se consolidaran empresas que hoy se encuentran entre las mayores del país. Muchas de esas hoy grandes compañías se originaron en pequeños talleres artesanales que se conformaron en sociedades con mayor capital y control sobre las materias primas, la competencia y el mercado a lo largo de los años.

En la actualidad el desarrollo empresarial colombiano está conformado por las micro, pequeñas y medianas empresas llamadas también Mipymes, son actores estratégicos en el crecimiento de la economía, la transformación de la estructura productivo industrial nacional y el mejoramiento de la posición competitiva del país. Además, las Mipymes contribuyen a reducir la pobreza y la inequidad, al ser alternativas de generación de empleo, ingresos y activos para un gran número de personas.

Pero Colombia no le ha dado la importancia que se merece este sector, se ha rezagado en su inclusión en la economía globalizada, Adicionalmente ha registrado una dinámica baja de la productividad y alta informalidad por parte de las empresas. Por ende, es necesario continuar con la implementación de la política de Internacionalización y con la de desarrollo empresarial de calidad adoptando medidas necesarias y alternativas como lo es la NTC ISO 9001 - 2008.

La política industrial ha evolucionado para abarcar todas las actividades empresariales, Colombia cuenta con la política Industrial que busca crear el entorno adecuado para el desarrollo de las empresas: se denomina “Desarrollo empresarial”. Esta política está enfocada en la competitividad.

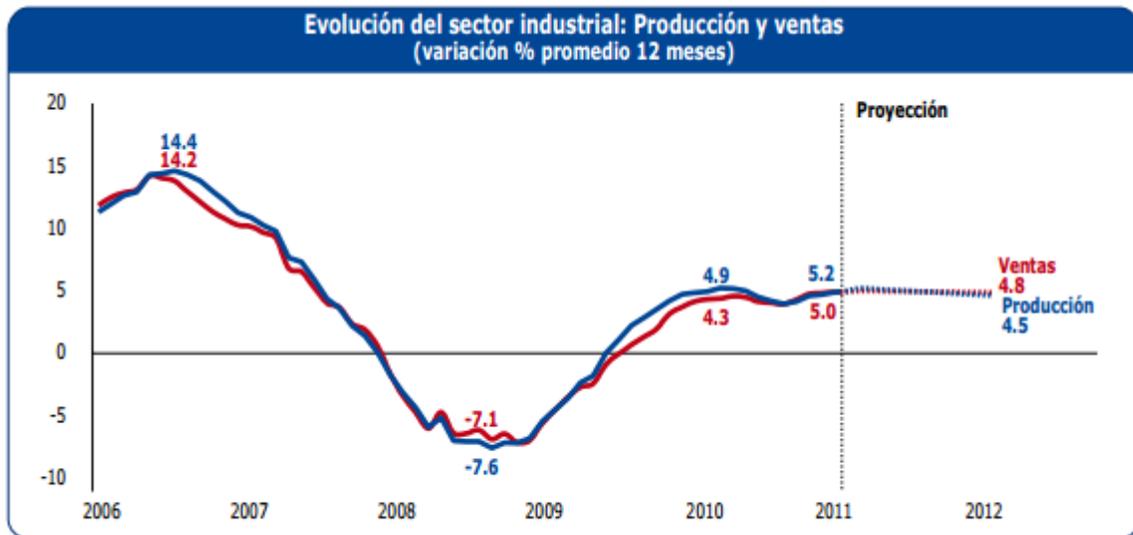


Imagen tomada de BANCOLDEX: 15 de Septiembre de 2013.

Análisis de la gráfica: *Durante el año pasado 2012, la industria colombiana ha logrado recuperar buena parte del dinamismo perdido durante la crisis de 2008-2009. En efecto, a pesar de mostrar algunos signos de desaceleración durante el segundo trimestre del 2011, la producción y las ventas industriales comenzaron a tomar nuevo impulso a partir de agosto de 2011.*<sup>10</sup>

El sector industrial en Colombia actualmente está conformado por micro, pequeñas, medianas, y grandes empresas, según el directorio empresarial Businesscol en total hay 3711 empresas distribuidas de la siguiente forma:

- Empresas colombianas: 3419
- Empresas no colombianas: 292

Al conocer estos datos ahora cabe preguntar pero ¿Por qué es importante ISO 9001 – 2008 dentro de las empresas Colombianas? Las empresas Colombianas que actualmente no cuentan con el mejor ambiente para ver ganancia en su desarrollo y que la competitividad se hace cada vez más difícil, a partir de

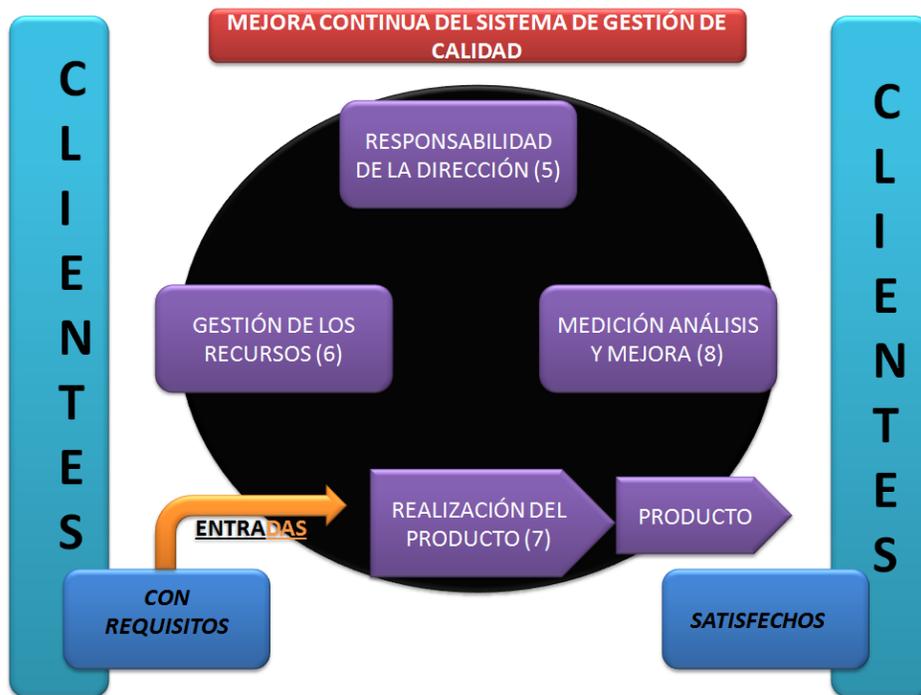
<sup>10</sup> : Sergio Clavijo Con la colaboración de Alejandro Vera y Alejandro Fandiño, 2012 . Tomado el 15 de Septiembre de 2013 de <http://anif.co/sites/default/files/uploads/Ene16-12.pdf>.

acuerdos de libre comercio y las mismas condiciones sociales que posee el país, (cabe recordad que Colombia no se destaca por su industria sino por su sector agropecuario) al adquirir la certificación NTC-ISO 9001 – 2008, adquieren un reconocimiento sobre su sistema de gestión de la calidad, que declara que la Organización opera de manera efectiva cuando por medio de la norma se han definido metas corporativas claras; el logro de estos objetivos se reflejará en resultados medibles, basados en indicadores de resultado eficientes y procesos transparentes.

La mejor prueba de la capacidad de la calidad de una organización es la mejora continua. Un sistema de gestión de calidad certificado según ISO 9001 dentro de las empresas Colombianas ayuda a:

- Ganar la confianza del cliente
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Fomentar la motivación de los empleados frente a la calidad
- Definir claramente las responsabilidades
- Tomar decisiones basadas en hechos
- Establecer procesos de la empresa eficiente y eficazmente
- Minimizar el riesgo corporativo
- Iniciar la mejora continua
- Ahorrar tiempo y costos de operación
- Prevenir los errores en lugar de corregirlos
- Mejorar la imagen corporativa
- Reducir las brechas de información
- Ser capaces de reaccionar ante las condiciones cambiantes del mercado anticipadamente

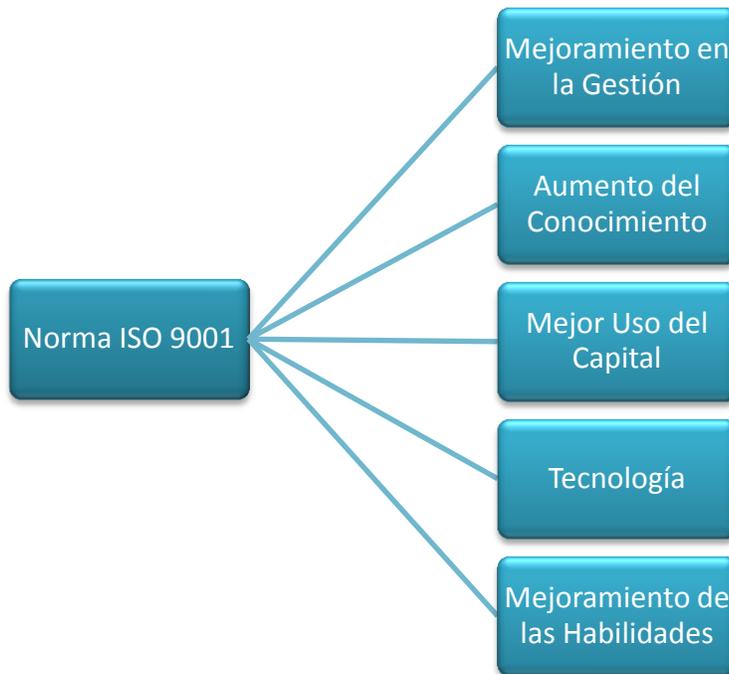
Que lo anterior se esquematiza dentro de la norma así:



Fuente: Hecho por la Autora basada en la norma ISO 9001 – 2008.

¿Por qué es importante la certificación?

Las certificaciones permiten demostrar que se cumple con los requisitos técnicos establecidos Internacionalmente, asegurar que los bienes y servicios cumplen con los requisitos obligatorios relacionados con las salud, seguridad y medio ambiente. Permite una evaluación a proveedores más sencilla y efectiva, condicionando a estos siempre a la mejora continua, Da **Prestigio Internacional**.



## 1. Ventajas de la Norma.

Colombia tiene claro y en mente que mientras más se familiaricen las empresas colombianas con las certificaciones de la familia ISO 9000, específicamente a la ISO 9001 – 2008 se tendrá más oportunidades de crecer y acentuarse en el mercado internacional, es importante para el país destacar sus exportaciones con un sello de calidad representativo seguro y confiable, no solo por prestigio Internacional sino para las mismas condiciones sociales de los Colombianos, las empresas llevarán un control sobre su capital humano, indirectamente la valoración del conocimiento de los empleados se verá acrecentado, se tendrá en cuenta títulos y/o experiencia para cada cargo dentro de una organización; eso quiere decir que los desempleados Colombianos con estudios de Educación superior, conocimientos y/o experiencia certificada tendrán más oportunidades de acceder a un empleo digno y apropiado a sus condiciones.

Este año 2013, Colombia ha tenido el mayor crecimiento de certificados ISO 9001 en América del Sur, en el último estudio realizado se refleja una Colombia

interesada en la certificación y acentúa su posición dentro de América del Sur; continente “subdesarrollado” que continua en crecimiento lo que le brinda posibilidades de grandes avances industriales internos y un paso más lejos de la brecha tercermundista.

Hoy Colombia es el segundo país con certificados ISO 9001 en el continente con más certificados que Chile, Argentina y Venezuela. Brasil sigue siendo el primero en número de certificados totales. En 2011 los números totales de certificados ISO 9001 en el mundo se redujo, pero en Colombia tuvo un crecimiento de 2.099 unidades el séptimo más grande del mundo y el mayor de toda América.

## **IMPORTANCIA DE LA CALIDAD Y SUS CERTIFICACIONES A NIVEL PÚBLICO**

*“Un país no puede ser competitivo con un sector privado fuerte y un Estado débil.  
La calidad es indispensable para apoyar el desarrollo del país”.*

**ICONTEC**

Certificaciones ISO 9001: 7.500

- ISO 9001 Privadas: 95 %
- ISO 9001 Públicas: 5 %

Al pasar de los años, las necesidades sociales se hacen cada vez más grandes, por lo que requieren un Estado cada vez más sólido y capacitado para cumplir con la misión Constitucional y para prestar servicios a los colombianos, un servicio de CALIDAD, EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD.

Colombia país que se ha visto afectado por la corrupción y las interminables quejas de inconformidad sobre funcionarios públicos y sus instituciones, debe darse una oportunidad de mejorar su imagen y compromiso con el desarrollo

colombiano, crear un sistema más estable dentro del sector público generará un soporte más grande de confianza que beneficiará también al sector privado empresarial: la confianza de inversión.

En el año 2003, se aprueba la ley 872 de calidad en el cual se exige a las entidades del sector público establecer un sistema de Gestión de Calidad.

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.

El objetivo inicial de esta norma era la implementación del sistema de gestión de Calidad en todas las entidades públicas, sin embargo el decreto 2375 de 2006, establece la opción de certificación para todas las entidades bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública **NTCGP 1000**.

#### **DECRETO 2375 DE 2006:**

**Artículo 1°.** *Las entidades y agentes obligados de que trata el artículo segundo de la Ley 872 de 2003, que deseen certificar su sistema de gestión de la calidad bajo la norma NTCGP: 1000, deberán realizarlo ante un organismo de certificación de sistemas de gestión de calidad acreditado bajo dicha norma, por la Superintendencia de Industria y Comercio.*

**Artículo 2°.** *La Superintendencia de Industria y Comercio deberá desarrollar el correspondiente procedimiento para la acreditación de entidades de certificación, según las exigencias de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP: 1000.*

Las entidades de certificación que cuenten con acreditación para certificar sistemas de gestión de calidad con la Norma ISO 9001, someterán la revisión de los elementos adicionales que exige la NTCGP: 1000.

Los certificados emitidos por las entidades acreditadas deberán hacer referencia expresa a la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP:1000.

La norma ISO como eje regulador de las empresas públicas se han empleado como base de calidad, las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001:2008 sobre gestión de la calidad son las principales donde se fundamentará la NTCGP- 1000 estructurada para el Sector Público. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de esta a la aplicación específica en las entidades.

En conclusión la aplicación de la Norma ISO 9001 versión 2008 es una ventaja a nivel Nacional tanto en el sector privado como en el sector público, a pesar que en el sector público se utilice otra numerología para destacarla (NTCGP 1000) la esencia de esta misma proviene de las normas ISO 9000 especialmente la 9001, la necesidad de buscar una certificación de calidad es general para mejorar procesos y la condición dentro de las empresas tanto para los empleados como para el usuario.

Cuando se utiliza la norma como un eje regulador, se crearán los parámetros necesarios para brindar un impacto social importante como es en la calidad y oportunidad de empleo para los colombianos, así optimizando la condición de vida de las personas generando un mejor ambiente en la economía del país y el desarrollo social, comercial y abriendo oportunidades Internacionales para nuestros productos y por ende el bienestar de nuestros sectores industriales más importantes.

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ANÁLISIS BASADO EN LOS ESTUDIOS POLÍTICOS.

***La Constitución Política de Colombia, establece “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”<sup>11</sup>.***

Los sistemas de Gestión de Calidad como conjunto son un apoyo para la Gestión Pública y su desarrollo, el planteamiento de un sistema de mejora dentro de la esfera pública permite un razonamiento más explícito sobre las metas y las etapas y direccionamiento estratégico para cumplir con los objetivos y optimizar su desempeño, también permitirá una mejor identificación y calificación de los recursos disponibles y necesarios.

Como estrategia de eficiencia, el sector público al instaurar un sistema que gestione la calidad se verá beneficiado a la hora de la toma de decisiones y también al momento de dar cuenta pública de los resultados obtenidos a lo largo de un proceso, es importante destacar que los mecanismos de control y mejora continua serán una herramienta de medición y análisis de las actividades llevadas a cabo. La modernización constante del servicio público dirigidos hacia un nuevo gerenciamiento en la administración Estatal, sin calidad en los servicios, estaría el país frente a una estructura de costes inmanejable, producto de la ineficacia en la gestión pública, que podría desencadenar en la desaparición de las instituciones

---

<sup>11</sup> COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA 108 DE 2010. (19, Mayo, 2003). Por la cual se reglamenta el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), adoptado en la Contraloría General de la República.

públicas. Es así como se afirma que la calidad es una estrategia de supervivencia por cuanto a través de esta, es posible mejorar la posición competitiva y el desempeño general.

Así mismo podrá mejorar redirigir y resaltar los procesos de soporte institucional que le permitan un mejor desarrollo de funciones. Al facilitar el acceso y manejo a la información asegurando transparencia, la veeduría por parte de la ciudadanía como “agentes vigilantes” “(En gestión pública, el problema es una necesidad o una demanda ciudadana que requiere ser satisfecha o atendida o que requiere solución – Departamento de Servicio al ciudadano, Perú)”<sup>12</sup> será efectiva y la aceptación del sector público se verá incrementado, ya que los resultados serían más fiables y transparentes fortaleciendo la imagen a nivel Nacional e Internacional.

Los mismos funcionarios públicos se ven beneficiados con la adopción del sistema de gestión de calidad ya que sus funciones y obligaciones se verían específicamente descritas y acordes a su posición dentro de la esfera pública al mismo tiempo que la interrelación entre las áreas de trabajo y las direcciones de las instituciones se verán beneficiadas. Pero para este beneficio será necesario un cambio de mentalidad de todos los funcionarios que integran las instituciones, a fin de que estén totalmente dispuestos a ejecutar su labor dentro de un ambiente ordenado y eficiente. Para lograr este objetivo debe llevarse a cabo capacitaciones en forma estandarizada a los funcionarios, logrando con ello uniformidad en los conceptos y criterios a gestionar.

Las autoridades correspondientes a cada una de las instituciones deben comprometerse totalmente con los cambios a realizar supliendo sus necesidades de espacio físico, capacitación, suministros de oficina, mobiliarios, personal idóneo que posean como objetivo lograr que la institución para la cual se labora responda

---

<sup>12</sup> CANCELLERÍA – REPÚBLICA DEL PERU – SEervicio al Ciudadano. Extraído el 18 de Septiembre de 2013 de [http://www.rree.gob.pe/servicioalciudadano/Paginas/Buenas\\_Practicas.aspx](http://www.rree.gob.pe/servicioalciudadano/Paginas/Buenas_Practicas.aspx)

a las exigencias de los tiempos con un servicio público, que satisfaga plenamente las necesidades de los usuarios en el contexto de aplicación de la norma ISO-9001-2008; estimular el profesionalismo, la ética y la entrega laboral de todos sus funcionarios, mediante una política salarial adecuada que responda a las exigencias de la labor que realizan y satisfaga efectivamente las necesidades de los funcionarios ante sus costos de vida; y todo lo que permita ejercer funciones con calidad, apoyar el proceso de manera abierta y responsable, para que la aplicación de la norma ISO-9001:2008 en toda la organización sea una realidad.

Debe haber una comunicación abierta entre las directivas de las Instituciones y los encargados de desarrollar la aplicación de esta norma, esto para que los objetivos establecidos no sean distorsionados o sabotados por falta de comunicación o interpretaciones erróneas de la labor encomendada.

Es de suma importancia estar al tanto de la opinión de los usuarios, sea mediante encuestas o entrevistas, a fin de que hacer las observaciones en cuanto a los cambios en el servicio que ellos consideren necesarios para que este sea más eficiente, eficaz y sea congruente con la satisfacción de sus necesidades del servicio específico de cada institución.

*...”Resultado del trabajo que adelanta la Cancillería en materia del Sistema Integral de Gestión, la Ministra de Relaciones Exteriores, María Ángela Holguín, recibió el pasado 1º de marzo las certificaciones de calidad ISO 9001 y la certificación en norma técnica de calidad de la gestión NTCGP 1000, entregadas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec).*

*Este reconocimiento convierte al Ministerio de Relaciones Exteriores en el primero del mundo en tener certificados todos sus procesos en materia de prestación de servicios a la ciudadanía<sup>13</sup>...*

---

<sup>13</sup> CANCELLERÍA - MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES. GLOSARIO. Extraído el 18 de Septiembre de 2013 de <http://www.cancilleria.gov.co/newsroom/news/sistema-integral-gestion-la-cancilleria-colombiana-sirve-modelo-ministerio-relaciones>

## REFERENCIAS:

- <http://www.dqscolombia.com/iso9001.htm>
- <http://web.mintransporte.gov.co/consultas/mercapeli/Glosario/Glosario.htm>
- <http://www.slideshare.net/unsa1virtual/e07-3iicap-3-y4>
- [http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el\\_entorno\\_empresaria  
l\\_clave\\_en\\_la\\_competitividad/el\\_entorno\\_empresarial\\_clave\\_en\\_la\\_competitividad.asp](http://www.elcolombiano.com/BancoConocimiento/E/el_entorno_empresaria_l_clave_en_la_competitividad/el_entorno_empresarial_clave_en_la_competitividad.asp)
- <http://COLOMBIAINTERNACIONAL.UniversidaddelosAndes.catálogo.com>
- <http://www.mipymes.gov.co/>
- <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
- <http://www.nqa.com/esp/atozservices/article.asp?SECTION=1034&ARTICLE=1066>
- NORMA ISO 9001 Versión 2008. Traducción al Español.