

**IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD EN UNA ENTIDAD PÚBLICA**



IRMA ESPERANZA GARCIA FORERO

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO
BOGOTÁ D.C.**

2012

**IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD EN UNA ENTIDAD PÚBLICA**



Presentado por:

IRMA ESPERANZA GARCIA FORERO

Presentado a:

LUZ MERY GUEVARA

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO
BOGOTÁ D.C.**

2012

INTRODUCCIÓN

Desde que el hombre hace su aparición en la tierra utiliza su inteligencia, creatividad y esfuerzo para satisfacer sus necesidades y facilitar su trabajo; descubre el fuego, inicia actividades de agricultura, domestica animales y realiza trabajos en artesanías; su objetivo es mejorar cada vez más dichas actividades para su propio beneficio; más adelante inventa la máquina de vapor revolucionando las formas de trabajo y los métodos de producción, en la que los operarios deberían realizar inspecciones a sus productos para verificar cuáles no se ajustaban a los estándares deseados; luego surge la necesidad de introducir en las fábricas métodos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva.

Estos procedimientos han ido evolucionando sobre todo en estos últimos tiempos, debido al proceso de cambio acelerado y de competitividad global que vive el mundo, donde la liberalización de las economías y la libre competencia vienen a caracterizar el entorno para el sector empresarial. Es así como surge la necesidad de introducir el concepto de calidad en las organizaciones, el cual tiene como finalidad brindar al cliente satisfacción en el producto o servicio que le ofrezcamos; algunos de los representantes en el tema de la calidad como son Crosby quien la definió como cumplimiento de requisitos, Juran como la Adecuación al uso del cliente y Deming como la Satisfacción del cliente, entre otros. De acuerdo a estas definiciones y a las diferentes teorías que surgen sobre el tema, se hace necesario realizar mejoras en las organizaciones e implementar acciones que lleven al cumplimiento de sus objetivos buscando lograr la satisfacción del cliente y ofreciendo productos o servicios con calidad.

Los productos o servicios deben cumplir con ciertas especificaciones las cuales por sí solas, no podrán garantizar que se cumplirán de manera efectiva los requisitos del cliente, ya que pueden producirse deficiencias en las propias especificaciones o en el sistema organizativo establecido para su diseño y elaboración. Esto ha llevado al desarrollo de normas de sistemas de calidad para que las empresas se rijan por unos principios de organización y para que den estabilidad en el mercado y en la sociedad. Para que exista una clientela, es necesario hacer una investigación del mercado, saber lo que las personas necesitan, quieren o esperan y diseñar un producto o servicio acorde a esas expectativas y es así como la satisfacción del cliente, garantizará la continuidad de la organización. (Daniel, 2003)

Con el nacimiento del Modelo Estándar de Control Interno a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993, se busca que todas las actividades, operaciones y actuaciones de las entidades del sector público, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes con base en las políticas trazadas por la alta dirección y de acuerdo con las metas y objetivos previstos; así mismo y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, se establecen los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios. (DAFP, 2007)

La norma tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de todas las entidades gubernamentales al proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, los cuales serán en su mayoría la ciudadanía en general. Por lo anterior, con este documento se pretenden mostrar aspectos significativos de los sistemas de gestión de calidad bajo las normas ISO; los sistemas de gestión en el Estado Colombiano y la importancia de la aplicación de la Norma NTC GP 1000 en las Entidades Públicas.

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

Gráfica 2. Estructura del MECI.

Gráfica 3. Integración MECI, SGC y el ciclo PHVA.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO

LAS NORMAS ISO 9000

LAS NORMAS ISO Y SUS ANTECEDENTES

ISO 9000 es un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de auditoría. Así la ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. (WIKIPEDIA, 2009)

La normalización internacional se realiza con base en un amplio criterio, pretendiendo ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. Las organizaciones deben tener un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácitas de sus clientes. Es por esta razón que surgió la necesidad de normalizar la forma de asegurar la calidad. El Organismo Internacional de Normalización, ISO (International Organization for Standardization), fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización. (Lopez, 2010)

A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma

de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986. El diario oficial de las comunidades europeas, el 28 de Enero de 1991, publicó una comunicación que fue también nombrada el Libro Verde de la normalización. Este importante documento no sólo fue un marco de referencia para Europa, sino también para las comunidades que negocian con ellos, como el caso de Mercosur, con esto se exige a sus proveedores que sean auditados y certificados bajo los lineamientos de la ISO 9000. La empresa al realizar la implantación de dicha norma, encontrará varias ventajas como son: Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación; incrementar la satisfacción del cliente, medir y monitorizar el desempeño de los procesos, disminuir re-procesos, incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos, mejorar continuamente en los procesos y productos.(Lopez, 2010)

Según el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) la certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, un servicio o un proceso, cumple con los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor. Entre los múltiples beneficiados con las certificaciones se encuentran los gobiernos, las industrias y los consumidores.

Igualmente es una herramienta para la evaluación de proveedores en procesos contractuales y para verificar que el bien adjudicado en un proceso licitatorio cumple los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones. Para el sector industrial, la certificación le permite demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los acuerdos contractuales o que hacen parte de obligaciones legales, mientras que para el consumidor la certificación le permite

identificar productos o servicios que cumplen con los requisitos, o proveedores confiables. (Posada, 2007)

OBJETIVOS DE LA ISO 9000

La ISO 9000 tiene como principales objetivos:

- a) Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- b) Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- c) Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- d) Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

La norma ISO 9000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad; es decir, es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de calidad, entre las que se describen las ISO 9001/9002/9003. Los procesos propuestos en la norma ISO 9000 para un SGCse clasifican en cuatro grupos: Procesos de realización del producto, son aquellos procesos de transformación para la elaboración del producto o servicio; procesos de medición, análisis y mejora, mediante estos la organización evalúa la conformidad del producto o servicio frente a los requisitos, realiza el seguimiento y medición de los procesos con respecto a la satisfacción del cliente y se emprenden acciones para corregir las fallas y evitar que se presenten; procesos de responsabilidad de la dirección, son las actividades de direccionamiento,

definición de la política y los objetivos de la calidad, comunicación interna, definición de responsabilidades y autoridades y revisión periódica del sistema y los procesos de gestión de los recursos, son aquellos en los que se manejan las actividades correspondientes a la gestión humana y gestión de recursos de infraestructura como son edificios, equipos, instalaciones y oficinas. (Lopez, 2010)

Como se anotó anteriormente, son muchos los beneficios que tendrá una organización al integrar la norma ISO 9000; pues está orientada a hacer las cosas bien, teniendo claramente unos objetivos definidos por la alta dirección y haciendo partícipe a su grupo de trabajo en el cumplimiento de los mismos, teniendo definidos los diferentes procesos y sus responsables y realizando seguimiento y evaluación continuamente a las diferentes actividades, con el fin de realizar correcciones y así lograr la satisfacción del cliente.

Igualmente es importante mencionar el Mejoramiento continuo, que hace parte de los principios de esta norma y el cual debería ser un objetivo permanente de la organización para incrementar su ventaja competitiva. Sobre el tema existen varios autores que han hecho referencia a la mejora de la calidad ofreciendo diferentes puntos de vista o elementos sobre el tema entre ellos Joseph Juran (1995), quien señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad; su trilogía nos muestra cómo se relacionan entre sí dichos procesos; el objeto de planificar la calidad es suministrar a los trabajadores los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes; dicho plan se pasa a los trabajadores en donde se presenta la producción y por ultimo se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

SISTEMAS DE GESTIÓN EN EL ESTADO COLOMBIANO

En el Estado Colombiano a través de la Ley 872 de 2003, se dio origen a la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2004, que determina los requisitos que las entidades públicas deben cumplir para implementar a su interior el Sistema de Gestión de Calidad y el Decreto 1599 de 2005 que adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que proporciona a las entidades una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación, al orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos propuestos.(DAFP, 2007)

La actualización NTC GP 1000:2009, tiene como objetivo primordial facilitar la interpretación e implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como promover su implementación conjunta con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y de Desarrollo Administrativo. Es importante tener en cuenta que esta actualización, no incluye nuevos requisitos ni reduce los de la versión 2004.

El sistema de gestión de calidad para el sector público comprende algunos aspectos importantes como son: la necesidad del compromiso de la alta dirección como garantía de éxito del sistema; el control de la documentación interna y la normatividad aplicable; la planificación adecuada de las actividades; el desarrollo del trabajo enfocado hacia el cumplimiento de los requisitos del ciudadano; el diseño y aplicación de mecanismos de revisión y validación el seguimiento y monitoreo de procesos mediante indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad; el uso de herramientas analíticas para la detección de problemas, la prevención de impactos negativos mediante el análisis y administración de riesgos y la ejecución de auditorías periódicas para evaluar el estado del sistema.

Es primordial enfatizar en el compromiso de la dirección por su papel de liderazgo que debe tomar, pues la norma requiere que se evidencie su compromiso ante el desarrollo e implementación del SGC; dicha situación se alcanzará comunicando a los diferentes colaboradores de la entidad la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios, a través de dicho sistema; del mismo modo estableciendo la política de calidad en la que el compromiso será entregar un servicio con calidad; también deberá llevar a cabo las revisiones pertinentes con el fin de hacer seguimiento a los objetivos y realizar las mejoras necesarias para cumplir con los objetivos y otro punto importante es asegurar la disponibilidad de recursos, la cual busca gestionar los recursos necesarios para cumplir con la política de calidad.

La orientación de la norma NTCGP 1000:2009 está hacia el enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción. Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin. (NTCGP:1000, 2009)

gestión sistemática de los procesos de la entidad y sus interacciones entre estos procesos se considerada como modelo de enfoque basado en procesos.

Observamos que dicho modelo inicia con las necesidades de los clientes o partes interesadas; en este caso se reconoce la importancia que tienen el cliente para definir los elementos de entrada, o sea sus expectativas puestas en el producto o servicio que se le va a ofrecer y el seguimiento de la satisfacción del cliente para comprobar si la entidad cumplió con sus necesidades; luego observamos la integración de cuatro de los pilares básicos de la norma que son:

- a) Responsabilidad de la dirección; como se anotó anteriormente el liderazgo, el compromiso y la participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas, para alcanzar la satisfacción del cliente, la alta dirección debería considerar algunas acciones como: Establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la organización; Liderar la organización con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza entre el personal; Comunicar la orientación de la organización y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de la calidad.
- b) Gestión de los recursos; proceso en el cual se determinan los recursos económicos, de personal, infraestructura, etc.
- c) Realización del producto, proceso en el que se realiza la prestación del servicio y por último,
- d) Medición, análisis y mejora, proceso con el cual se miden los resultados, se analizan y se mejoran.

Una vez termina el ciclo este vuelve nuevamente a la Responsabilidad de la Dirección, con el fin de que se autoricen los cambios y se implementen las mejoras necesarias para mejorar el producto o servicio y de esta forma asegurar el mejoramiento continuo con el fin de buscar y asegurar la calidad de los servicios prestados a los diferentes usuarios. (NTCGP:1000, 2009)

EL CICLO PHVA EN LA NORMA NTCGP 1000

Esta herramienta conocida como el ciclo de mejoramiento continuo o el ciclo Deming, se enfoca en el mundo empresarial como una estrategia gerencial; de ahí que sus iniciales corresponden de manera secuencial a Planear, Hacer, Verifica, y Actuar, que en su conjunto dan origen al ciclo PHVA.

Los sistemas de gestión y control, para su desarrollo deben seguir una secuencia en la práctica. Lo primero que se debe establecer es el camino, es decir, la definición de políticas y el establecimiento de un plan de acción; dentro del ciclo, esto es lo que se denomina **Planear**. Estos lineamientos deben llevarse a la práctica y es allí donde surge el **Hacer**. Una vez puesta en marcha lo planeado, se debe evaluar y monitorear el grado de cumplimiento de los planes establecidos, situación que da origen al **Verificar** que, de acuerdo a los resultados obtenidos, debe implementar acciones correctivas o de mejoramiento, lo cual corresponde al **Actuar**. (DAFP, 2007)

El planear en una Entidad pública hace parte su planeación estratégica; dicha actividad se considera como un proceso gerencial que contiene elementos informativos para fijar prioridades, establecer la misión, visión, objetivos y metas; se establecen también estrategias de comunicación tanto interna como externa;

se implementan actividades con base a la asignación de recursos y se establecen las responsabilidades que permitan evaluar las diferentes actividades y así más adelante realizar los cambios necesarios, definiendo indicadores y planes de acción que permitan satisfacer las necesidades identificadas.

El hacer corresponde a ejecutar los aspectos y acciones definidos en el Planear; de igual forma se definen métodos de trabajo, reglas, acciones, controles e indicadores los cuales deberán asegurar el cumplimiento de los resultados planeados. En este paso también se deben establecer acciones preventivas de manejo de riesgos, crear métodos de evaluación para realizar el respectivo seguimiento y medición de procesos. De igual forma la norma requiere determinar criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos sea eficaz y eficiente para que se controle el desarrollo de los productos o servicios.

En el verificar se evalúan las acciones realizadas, la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes, programas y diferentes proyectos. Su finalidad es realizar actividades para determinar el estado de un elemento frente a un parámetro previamente establecido, con el fin de que se puedan establecer acciones que permitan cerrar las diferencias presentadas. Se hace necesario el diseño de instrumentos de medición, que permitan establecer objetivamente el cumplimiento de los objetivos propuestos. Por lo anterior, se puede afirmar que el seguimiento, la medición y la verificación son formas para realizar la evaluación de un sistema, estableciendo el grado de cumplimiento y conformidad de los diferentes requisitos.

En el actuar forman parte las herramientas utilizadas para corregir desviaciones encontradas en el sistema, en la dirección estratégica, en la gestión

y los resultados de la entidad; esta actividad permite generar una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los objetivos institucionales; su finalidad entonces es la mejora en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. En este aspecto la norma plantea el mejoramiento continuo como elemento fundamental, establecido a través de diferentes insumos como son los indicadores de gestión, las quejas y reclamos y las auditorías internas. (DAFP, 2007)

PRINCIPIOS DE LA NORMA NTCGP 1000 Y DEL MECI

Un principio de gestión de la calidad es una regla universal y fundamental o un credo para liderar y operar una organización, con la intención de ayudar a los usuarios a lograr el éxito organizacional. Dentro de la norma encontramos los siguientes principios, que se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales:

- a) Enfoque hacia el cliente: La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los funcionarios puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los

particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

- d) Enfoque basado en los procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque del sistema para la gestión: El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i) Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

- j) **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social. (NTCGP:1000, 2009)

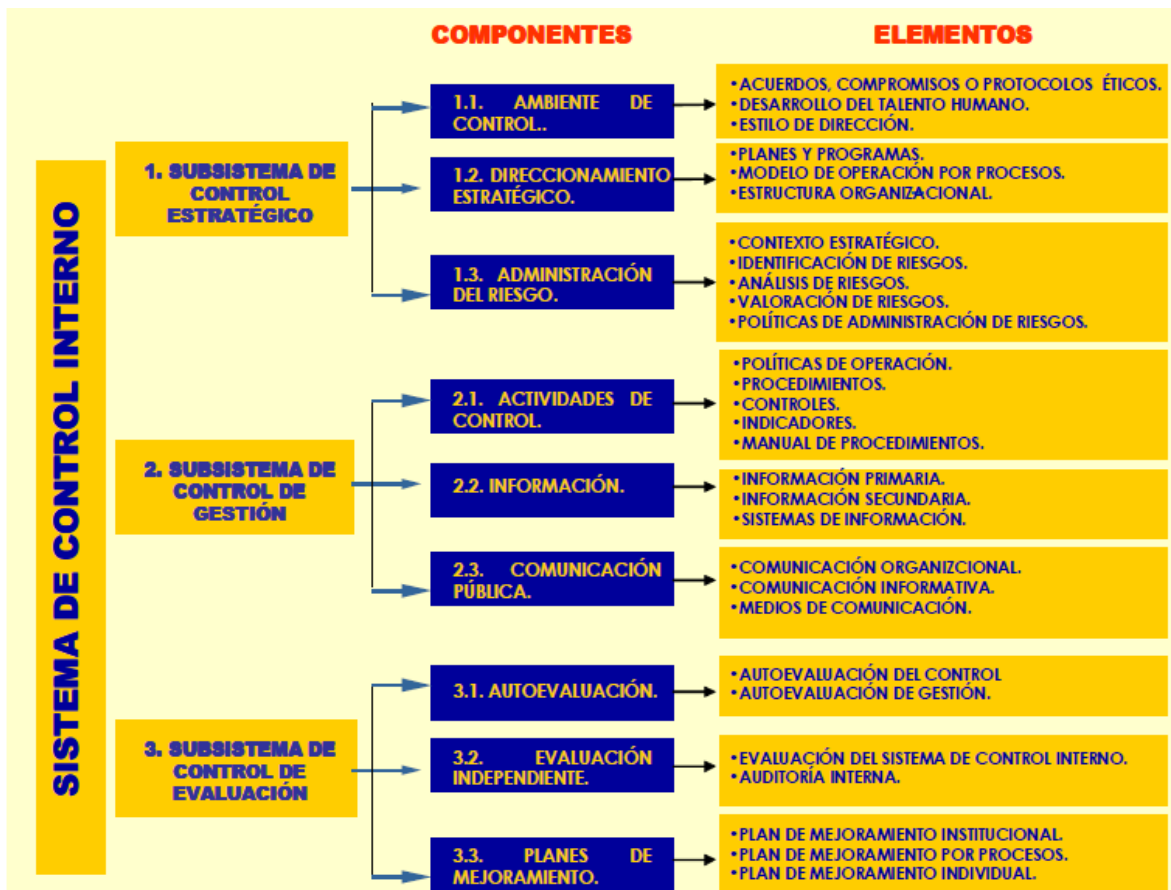
Como podemos observar, la norma NTCGP 1000 comparada con la norma ISO 9000; incluye dos principios más: Coordinación, cooperación y articulación; la cual afirma la necesidad y la importancia que existe que las diferentes entidades se relacionen y realicen gestiones para beneficiar a la comunidad y a los usuarios; un ejemplo es el Gobierno Nacional, quien mediante su plan de desarrollo articula presupuesto para los diferentes departamentos ya sea para que dichos recursos sean utilizados en salud, educación, infraestructura, etc.

El otro principio de la norma es la transparencia; en el sector público los intereses generales, son que los funcionarios públicos deben satisfacer el beneficio público, siendo equitativo en el manejo correcto de los recursos públicos; por tal motivo es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos, facilitando el control social. Su aplicación conduce a demostrar que la entidad trabaja en forma legal y hace las cosas de tal forma que en cualquier momento al realizar alguna auditoría por parte de algún ente externo o interno, demuestre que se están haciendo las cosas de manera transparente.

El MECI 1000:2005 plantea una estructura compuesta por tres subsistemas, nueve componentes y veintinueve elementos; la norma NTCGP 1000:2004, plantea 242 requisitos normativos, divididos en ocho capítulos, tres generales y cinco específicos; ambos sistemas enfocan su estructura pajo el ciclo PHVA, descrito anteriormente, facilitando su implementación en forma paralela y armonizada.

A continuación observamos la gráfica que nos muestra la estructura del MECI, con sus subsistemas, componentes y elementos:

Gráfica 2. Estructura del MECI. Ideas y opiniones,
<http://mglopezc.blogspot.com/2011/04/articulo-administracion-de-riesgos>



El MECI ha establecido tres principios que garantizan su efectividad, de acuerdo con la naturaleza de las funciones y competencias asignadas, los cuales se enmarcan dentro de los principios constitucionales y legales estos son:

a) Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

b) Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

c) Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

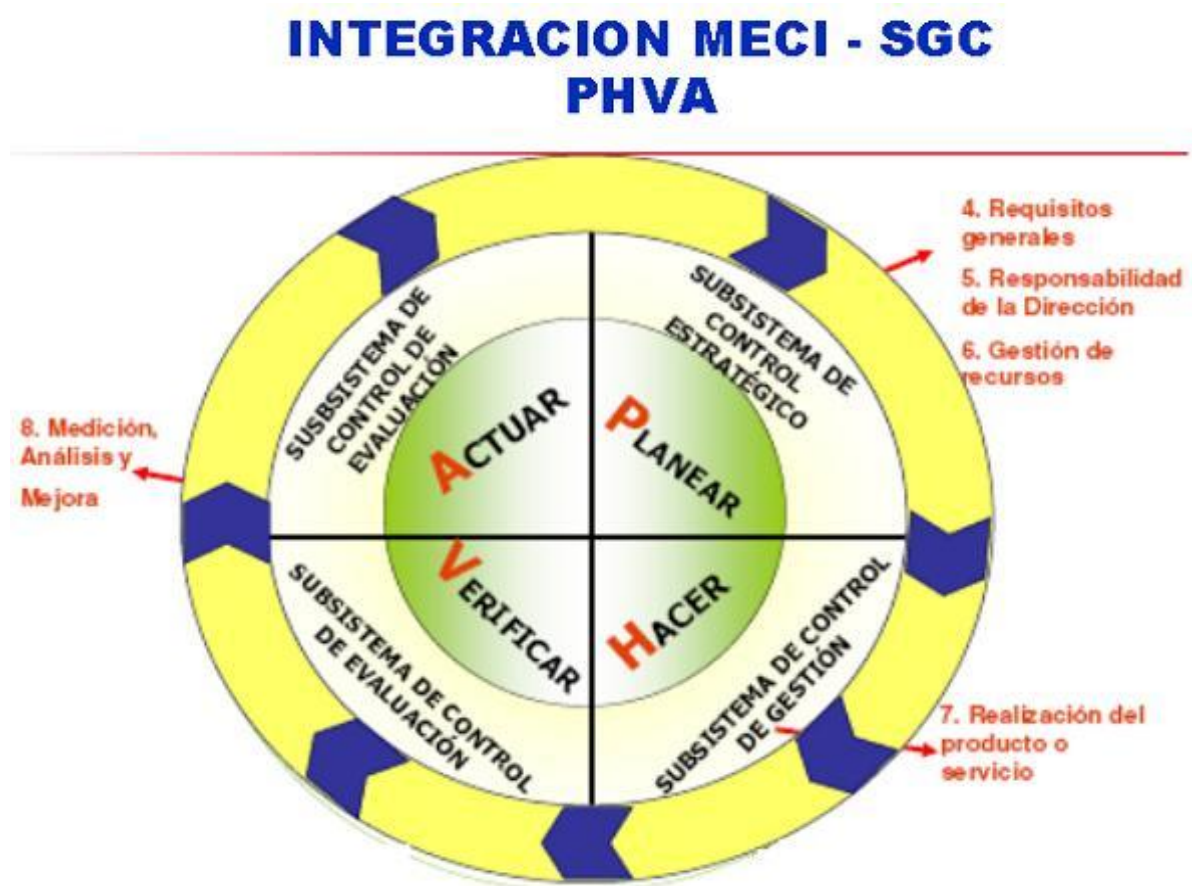
Estos principios, permiten la generación de una cultura organizacional que facilita una buena gestión, tanto en la dirección estratégica de la entidad, como en el desarrollo de sus diferentes procesos, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, del mismo modo facilita el compromiso de los funcionarios frente a la entidad. Los principios del MECI son un complemento que engrana en la aplicación de los principios de calidad, desplegados a lo largo de los numerales de la norma; ya que son cimientos para el logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Por lo anterior se destaca que dichos principios deben ser desarrollados e impulsados conjuntamente.

El Sistema de gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno integran todos los aspectos de la organización; ya que la calidad y el control

deben estar presentes en todas las áreas, procesos y actividades de cada una de las entidades. Al implementarlos se busca contar con una organización sistémica que permita el desarrollo constante de la entidad, la cual será medida en términos de satisfacción social en la prestación de sus servicios. (DAFP, 2007)

Es importante destacar que la aplicación de los dos sistemas en una entidad, no se debe tomar como la obligatoriedad de disposiciones legales, sino como la consolidación de herramientas gerenciales, por lo que deben ser abordadas de manera compatible y complementaria.

Gráfica 3. Integración MECI, SGC y el ciclo PHVA. Chec Grupo.epm
<http://www.chec.com.co/sitioweb/node/402>



Esta gráfica nos muestra la integración del MECI con sus tres subsistemas: control estratégico, de control de gestión y el SGC, con los principios: Requisitos generales, responsabilidad de la dirección, Gestión de recursos, realización del producto o servicio y medición, análisis y mejora, los cuales a través de sus actividades, dan cumplimiento al ciclo PHVA, descrito anteriormente.

IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA ENTIDAD PÚBLICA

En el transcurso de este escrito se ha enfatizado en la importancia de la calidad en las diferentes organizaciones; la cual tiene como objetivo principal la satisfacción de los clientes y/o usuarios. En las entidades públicas a través de las diferentes normas y sistemas, nos exponen la importancia de implementar dichos sistemas al interior de las entidades de una forma ordenada; teniendo como base una buena planeación estratégica de actividades por parte de la alta dirección, en busca de logro de las diferentes metas; consiguiendo la participación y compromiso del personal que acompañará el proceso y brindando los recursos necesarios para ello; realizando evaluaciones permanentes al sistema y corrigiendo las fallas presentadas para estar mejorando continuamente los procesos y así ofrecer y garantizar un buen servicio a la comunidad.

Es importante destacar que la aplicación del SGC en el sector público tiene algunos beneficios como la mejora del desempeño; su objetivo es aumentar permanentemente la capacidad para cumplir con su propósito institucional, entregando bienes y servicios que respondan a las necesidades de la población; otro beneficio es la satisfacción de los usuarios, es fundamental lograr que los usuarios de los servicios ofrecidos por las entidades, estén satisfechos con los

productos y servicios ofrecidos; también encontramos el incremento en el control, porque este sistema requiere el desarrollo y ejecución de unos controles mínimos de revisión, verificación y validación que minimicen la posibilidad de entregar un servicio que no cumpla las necesidades y expectativas de los usuarios.

Un Sistema de Gestión de la Calidad proporciona también a una entidad: Unidad de criterio a lo largo de las diferentes áreas funcionales y procesos acerca de la importancia de la satisfacción de la comunidad; determinación y enlace sistémico de los procesos; mayor facilidad para cumplir con los requisitos establecidos por la legislación vigente; detección de oportunidades de mejora a partir del seguimiento o la medición a los procesos y servicios ofrecidos, además de la retroalimentación con los usuarios a través de la identificación de sus necesidades y expectativas.

El establecimiento del buzón de sugerencias y la creación de un sistema de atención de quejas y reclamos son vitales para la interacción continua con los usuarios; además el Sistema de Gestión de la Calidad, permite la motivación y participación activa de los empleados facilitando la comunicación abierta, teniendo en cuenta sus sugerencias y opiniones para la toma de decisiones; la estandarización de procedimientos, la gestión de recursos y proyectos con entidades nacionales e internacionales, mediante la generación de confianza en la gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

DAFP. (2007). Guía Armonización MECI Calidad. Bogotá, Colombia.

Daniel, R. R. (10 de 2003). *Gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalidad.htm>

Lopez, C. (11 de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/ISO.htm>

NTCGP:1000. (2009). Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública.

Posada, M. G. (17 de 08 de 2007). *sugerencia.com*. Obtenido de <http://www.degerencia.com/articulo>

WIKIPEDIA. (10 de 08 de 2009). Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000