

**BENEFICIOS Y CONSECUENCIAS QUE SE DERIVAN DE LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PÚBLICO**

**YENNY JEANNETTE ROBLES RODRÍGUEZ**

**AUTOR**

**ECO. LUIS GABRIEL FERRER**

**ASESOR**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DIRECCION DE POSGRADOS**

**ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**BOGOTÁ, D.C.**

**2013**

## Resumen

Las entidades del Estado en búsqueda de mejorar la prestación de sus servicios y satisfacer las necesidades de los ciudadanos, han realizado esfuerzos en implementar sus sistemas de Gestión de Calidad, para lo cual se expidió el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y la Norma Técnica Colombiana de Gestión de Publica NTCGP 1000:2004, la ejecución de los anteriores generan beneficios para la instituciones del sector público a nivel interno y externo.

Para implementar un sistema de gestión de calidad la administración puede apoyarse en el ciclo PHVA o ciclo Deming, que consiste en Planear, Hacer, Verificar y Actuar, igualmente en un plan de mejora continua así tendrán la oportunidad de continuar pues por la falta de un sistema de gestión de calidad se pueden presentar desventajas como mala prestación de sus servicios, pérdidas de presupuesto y en el peor de los casos llegar a la liquidación.

Palabras Claves: Calidad, entidad, implementación, proceso, servicio, sistema.

## Introducción

Para el autor este ensayo fue importante, el tema sobre la implementación del sistema integrado de gestión de calidad en las entidades del sector público le afecta directamente, siendo miembro de una sociedad pues espera que las entidades públicas satisfagan sus necesidades, el Estado debe cumplir a través de la gestión administrativa de sus entes con los requerimientos de la sociedad, por ello la expedición de leyes, normas y decretos los cuales exigen a las empresas del sector público mejorar la prestación de sus servicios, basándose en principios como la eficacia, transparencia, celeridad, igualdad, economía, moralidad, entre otros. Con la Constitución del 91 se estableció que el Estado está en función de mejorar la calidad de vida de los colombianos. Son grandes los esfuerzos que el Estado ha realizado para cumplir con su función. En 1958 se le otorgan facultades al Departamento Administrativo de la Función Pública, para coadyuvar en la modernización de las entidades del Estado, apoyándose en entidades como el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC y trayendo experiencias del sector privado como es el caso del Hospital Pedro Tobón de Medellín, única institución del país acreditada en la categoría de excelencia para el sector salud.

Es responsabilidad de las entidades públicas implementar su sistema de gestión de calidad con el ánimo de satisfacer a sus usuarios, la implementación del Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 son herramientas que permite a las entidades del Estado cumplir con esta dura tarea, no es fácil en ningún sector prestar siempre un servicio de calidad hay causas que

influyen fuertemente en ello, se pueden encontrar factores como: falta de recursos para implementar el sistema de gestión de calidad, la actitud de los servidores públicos, la mentalidad de maltratar al usuario, la falta de esfuerzo por prestar de la mejor manera un servicio, o simplemente la falta de compromiso de los directivos de las entidades pues en algunos casos son cargos políticos dados a personas con poca visión administrativa sin sentido de pertenencia con la entidad, cuyo único interés es el sueldo devengado por la ocupación de un cargo público. Por lo anterior el Estado colombiano expidió la Ley 872 de 2003 la cual obliga a las entidades del sector central y sector descentralizado de la rama ejecutiva la creación de un sistema de gestión de calidad, dando un plazo de cuatro años a partir de la expedición de la norma para su implementación en cada uno de los órganos y entidades del sector público, el gobierno además dio un plazo de 12 meses a partir de la expedición de la ley 872 de 2003 para que se creara una norma técnica de calidad en la gestión pública, para este caso es la NTCGP 1000:2004, ésta posteriormente fue actualizada en el año 2009, la cual beneficia a los usuarios de las entidades del sector público; es una garantía el que se adopte esta norma pues su fin es la prestación de un servicio de calidad, actualmente no todas las entidades del sector público han implementado su sistema de gestión de calidad, de aquí la idea de realizar este documento para evidenciar los beneficios y/o consecuencias que trae la implementación del sistema.

## Beneficios y Consecuencias que se Derivan de la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad en las Empresas del Sector Público

### Entendiendo El Concepto De Sistema Integrado De Gestión

Un sistema integrado de gestión es una herramienta la cual permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, define el Sistema integrado de gestión en dos partes primero en que es sistema, para lo cual afirma que es una interrelación de elementos que persiguen un objetivo a través de la gestión de acciones para lograr los fines de la organización, segundo que es gestión, y dice que es un conjunto de acciones que permiten dirigir organizaciones, por lo tanto al unir estos dos conceptos un sistema de gestión es una interrelación de elementos y acciones con el fin de cumplir los objetivos y lograr los fines propuestos de una entidad pública.

(Departamento Administrativo de la Función Pública, 2007)

Por otra parte los sistemas integrados de gestión son establecidos por normas que buscan el aseguramiento de la calidad, a lo largo de la historia se han ido desarrollando gradualmente estas normas, la primera fue publicada en 1979 por la British Standards Institution (BSI). En 1987, la Internacional Organization for Standardization (ISO) publicó una serie de normas internacionales basadas en la BS 5750, le dieron el nombre de la ISO 9000 esta fue corregida en 1994 y posteriormente en 2000, la familia de las normas ISO 9000 se han desarrollado para organizaciones de todo tipo y tamaño con el fin de implantar y operar eficazmente sistemas de gestión de calidad, la ISO 9000 es la base de la Norma

Técnica de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2004 la cual es aplicada en Colombia para las entidades del sector público de la Rama Ejecutiva (SGS, 2011).

#### Elementos Normativos que Regulan los Sistemas de Gestión de Calidad

Dentro de los elementos normativos fundamentales que regulan los sistemas de gestión de calidad es menester señalar que el constituyente de 1991 estableció los lineamientos generales en los artículos 209 y 269 de la norma suprema, el primero de ellos dispone que 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. Por su parte, en lo que refiere al artículo 269 reza que las entidades públicas y las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

Bajo los anteriores supuestos se han desarrollado las diferentes leyes por parte del legislativo, así como los correspondientes decretos reglamentarios que activan directamente los postulados constitucionales anteriormente descritos; existen de igual forma la Ley 87 de 1993, que contiene las normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado.<sup>1</sup> Una de las normas que se relaciona de manera directa con los

---

<sup>1</sup> Ley 87 de 1993 noviembre 29 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones

sistemas de gestión y la implementación del control interno en Colombia es la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, específicamente en los capítulos IV y VI que establecen disposiciones en marco de la aplicación del Sistema de Desarrollo Administrativo y la implementación del control interno respectivamente. La Ley 872 de 2003,<sup>2</sup> en su artículo 2° dicta que “el sistema de gestión de calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional” (Ley 872 de 2003, art. 2).

Derivada de las leyes anteriores, la Presidencia de la República, a través del Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005 establece el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005, como herramienta de desarrollo, implementación y mantenimiento de la gestión de la calidad de las entidades bajo su cargo. Según el documento oficial que establece esta herramienta, la orientación de este Modelo promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un Sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Derivada también del artículo 6° Ley 872 de 2003, surge la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009, la cual tiene como referentes internacionales las

---

<sup>2</sup> Ley 872 de 2003, diciembre 30 de 2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios

ISO 9000:2005 y ISO 9001:2008, que regulan la temática de la gestión de calidad. Lo que busca esta norma es ser aplicada a las entidades del sector público con el fin de mejorar el desempeño y la calidad en la prestación de los servicios o productos que requiere el usuario o ciudadano dependiendo de cada entidad.

Se han hablado hasta el momento de leyes, normas y modelos, pero existen el Departamento administrativo de la función pública – DAFP quien a través de su Decreto 4485 adopta la actualización de la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000 Versión 2009, en la cual se establecen las generalidades y los requisitos mínimos para instaurar, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003. (Decreto 4485 de (DAFP, 2009).

El Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas del País

Cuando una entidad del sector público desea implementar un sistema de gestión de calidad la Alta Dirección debe identificar y coordinar numerosas actividades interrelacionadas apoyándose para ello en la oficina de control interno, la cual debe sensibilizar a todo el personal del ente sobre el sistema de control interno, en el siguiente gráfico se muestra como está compuesto el Sistema de Control Interno, este esquema fue establecido por la ley 87 de 1993 artículo 1, desprendiéndose de esta ley el Modelo

Estándar de Control Interno MECI cuya función es “ desarrollar, implementar y mantener en operación el sistema de Control Interno<sup>3</sup>

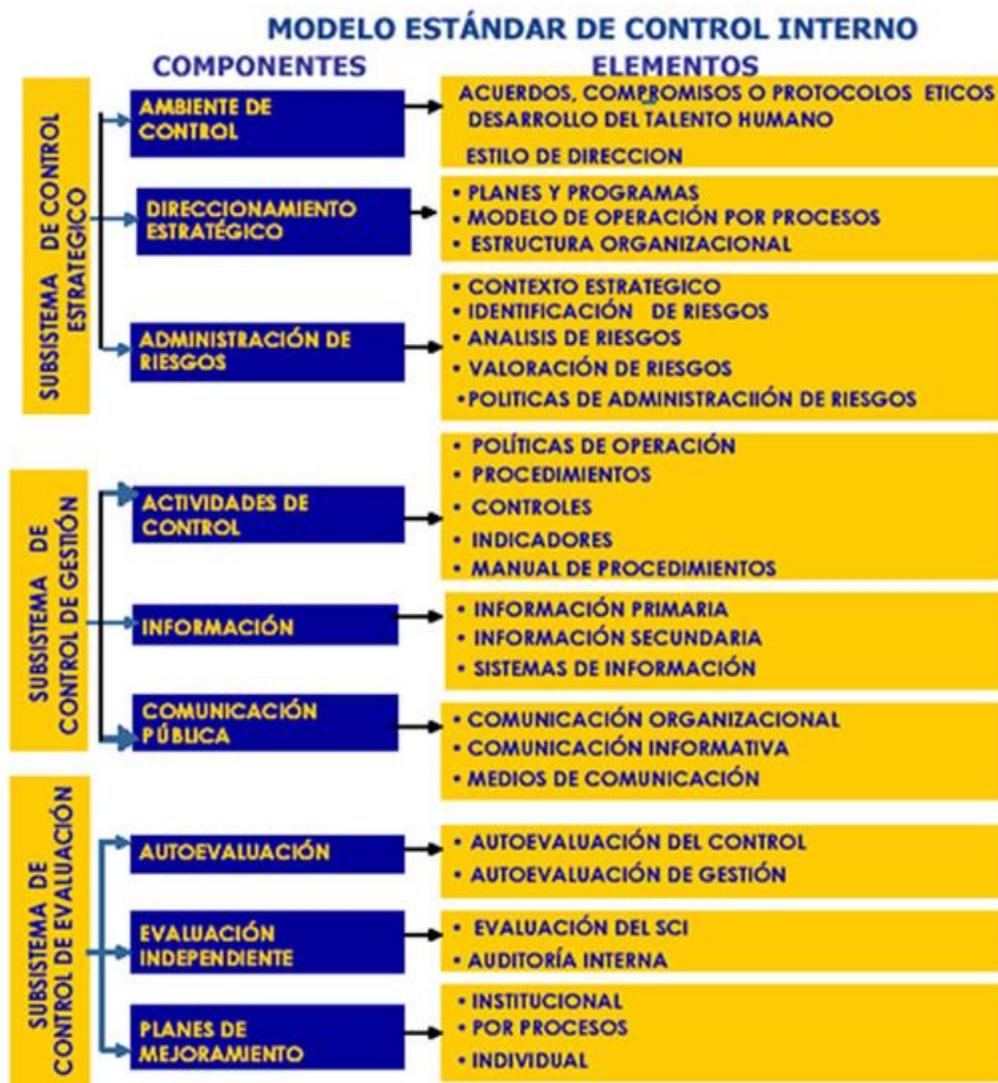


Figura 1. Modelo Estándar de Control Interno. Fuente: Sistema de Control Interno para las Entidades Regidas por la Ley 87 de 1993 (2007). Recuperado de <http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/SIG/MECI-1000-2005.pdf> .

<sup>3</sup>(2013, 26 de septiembre). (MECI 1000:2005)

El fin del sistema de control interno es lograr:

la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado y cualificar a los servidores públicos desarrollando sus competencias con el fin de acercarse al ciudadano y a cumplir con los fines constitucionales para los cuales fueron creadas. Escuela de Administración Pública ESAP cartillas de administración pública. (2009). Recuperado de [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=561](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=561).

Basados en lo anterior el Modelo Estándar de Control Interno es una herramienta que permite cumplir la gestión administrativa de las entidades y dentro de ésta se encuentra inmersa la oficina de control interno pues ella es la que debe auditar o autoevaluar el cumplimiento del sistema de control interno a través la valoración del riesgo, el acompañamiento, asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura de control, y la relación con los entes externos inclusive los proveedores.

El MECI, su principal objetivo es coadyuvar al logro de los objetivos y fines institucionales, éste se encuentra constituido por 3 subsistemas, 9 componentes y 29 elementos; los subsistemas como lo muestra la figura 1 son tres : Subsistema de control estratégico, el cual se basa en la planificación y ejecución del logro de los objetivos de la entidad para cumplir con su misión, encontrándose inmerso dentro de éste el compromiso competencia y la responsabilidad de la dirección; el subsistema de control de gestión, busca la alineación de los objetivos de la entidad y coadyuvar en el cumplimiento de la misión y visión de la entidad; y el subsistema de control de evaluación, en éste se encuentra la verificación y evaluación que la entidad debe realizar a su sistema de control interno.

Otra herramienta para la implementación de un sistema integrado de gestión es la Norma Técnica de Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, ésta norma fue creada para dar cumplimiento al artículo 6 la ley 872 de 2003, el propósito de ésta norma es que las entidades del Estado puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus usuarios. ICONTEC (2009), NTCGP 1000:2009.

Es de aclarar que todas las entidades deben implementar su sistema de control de calidad a través de la implementación del MECI 1000:2005 pero no están obligadas a certificarse en la NTCGP 1000:2009, lo más importante es lograr que la entidad preste sus servicios a los ciudadanos con la mayor efectividad, eficiencia y eficacia, sin embargo las entidades que quieran certificarse en la NTCGP 1000:2009 pueden acudir al ICONTEC u a otras entidades certificadoras ante la ISO International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización) para certificarse en ISO 9001, que es la certificación que desarrolla todos y cada uno de los componentes de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Una estrategia fundamental para implementar el sistema de gestión de calidad es el ciclo Deming llamado así por su creador Edwards Deming uno de los padres de la calidad, el ciclo Deming también es llamado PHVA, P de planear, H de hacer, V verificar y A de actuar, además este ciclo es un instrumento de la mejora continua cuyo proceso busca optimizar la prestación de los servicios de la entidad.



Figura 2. Ciclo Deming. Fuente: Herramientas de la Mejora Continua. Recuperado de <http://isceudg.wordpress.com/2011/06/22/herramientas-de-la-mejora-continua>. (2013, 25 de septiembre).

Para la implementación del sistema de gestión de calidad las entidades públicas pueden apoyarse en la metodología por proceso, ósea un sistema de gestión calidad basado en procesos esto significa que hay unos procesos de entrada, se realizan unas actividades y se convierten en unas salidas, la Norma Técnica de calidad NTC ISO 9001 lo define como un conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, a continuación se presenta la gráfica de un Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, este modelo lo trae la Norma ISO 9000:2000

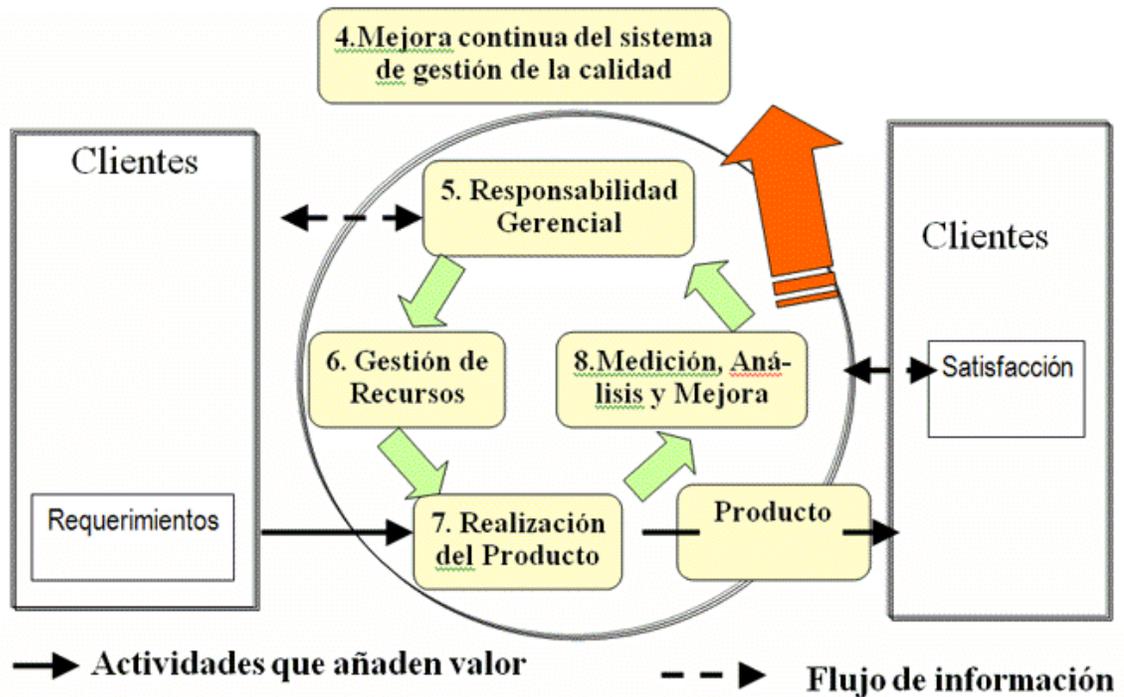


Figura 3. Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos ISO 9000:2000. Recuperado de <http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/SIG/MECI-1000-2005.pdf> .

Con los recursos expuestos en este punto como son el MECI 1000:2005, la Norma Técnica de Colombiana para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, el ciclo Deming o PHVA y el Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos, la entidad puede implantar su sistema de gestión de calidad siempre y cuando realice un muy buen proceso de sensibilización para todos los funcionarios, ya que esto es la pieza clave de generar cambios para mejorar la prestación de los servicios a los usuarios.

Beneficios y Desventajas de la Aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en dos Entidades del Sector Público del Nivel Central

Se observa en esta tabla los beneficios de aplicar el sistema de gestión de calidad en una entidad del sector central, igualmente las desventajas de la no aplicación del sistema en otra entidad del mismo sector:

<b>BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN</b>	<b>DESVENTAJAS DE LA NO APLICACIÓN DEL SGC</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en el desempeño laboral de los empleados</li> <li>• Cultura organizacional enfocada los objetivos organizacionales</li> <li>• Mejora en el clima laboral</li> <li>• Mejoramiento en los procesos internos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión ambiental</li> <li>✓ Reducción de costos y gastos</li> <li>✓ Cultura cero papel</li> <li>✓ Seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001)</li> <li>✓ Prevención accidentes de trabajo</li> <li>✓ Cumplimiento de metas</li> <li>✓ Nuevas oportunidades para la entidad</li> <li>✓ Disminución de Quejas</li> </ul> </li> <li>• Beneficios externos               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejora en la prestación de servicios</li> <li>✓ Satisfacción de los usuarios</li> <li>✓ Impacto social positivo</li> <li>✓ Certificación</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto social negativo</li> <li>• Desconfianza por parte de los usuarios               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de quejas y reclamos</li> <li>• Pérdida de credibilidad</li> <li>• Aumento de costos y gastos</li> <li>• Accidentes laborales</li> <li>• Sanciones a entidades que por falta de implementación del sistema de gestión de calidad han vulnerado derechos de los ciudadanos                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigaciones a entidades del sector público que no han implementado el sistema de gestión de calidad y por ello incurren en el incumplimiento de su misión</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Fuente: La autora (2013)

Resultados de la Aplicación y la Ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad en Dos Entidades del Sector Público.

A continuación se muestra un cuadro comparativo entre dos entidades en las cuales se encuentra la aplicación del sistema de gestión de calidad SGC y otra donde no se encuentra implementado el sistema.

ENTIDAD CON IMPLEMENTACION DEL SGC	ENTIDAD CON AUSENCIA DE IMPLEMENTACION DEL SGC
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento con el Decreto 1599 de 2005.</li> <li>• Planeación estratégica para el cumplimiento de los objetivos y políticas de calidad de la entidad que apuntan directamente al cumplimiento de su misión y visión</li> <li>• Mejoramiento en procesos de atención a los usuarios</li> <li>• Inversión eficaz del presupuesto asignado para la entidad</li> <li>• Mejora en la infraestructura tecnológica y física de la entidad</li> <li>• Cuenta con un programa de seguridad en el trabajo</li> <li>• Protegen los recursos de la entidad</li> <li>• Tiene el programa de gestión ambiental y a sensibilizado sobre el ahorro del papel</li> <li>• Cuenta con un sistema de información que permite agilidad en la respuesta a los requerimientos de los usuarios</li> <li>• Ha generado credibilidad en la población que atiende</li> <li>• Manuales de funciones para cada cargo Evita procesos innecesarios en el desarrollo de las funciones de los empleados</li> <li>• Realiza procesos de selección de personal adecuados y transparentes</li> <li>• Realiza procesos de capacitación y reentrenamiento a los funcionarios</li> <li>• Manejo de buenas relaciones y comunicación efectiva con sus proveedores que contribuye a que no afecte la prestación del servicio a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de preocupación por cumplir con el Decreto 1599 de 2005 que obliga a las entidades del estado implementar el MECI 1000:2005</li> <li>• No tiene una oficina de planeación que revise cuales son las necesidades del cliente interno y externo</li> <li>• Problemas en la atención a los usuarios, falta de espacio y un protocolo de atención al usuario</li> <li>• No cuenta infraestructura tecnológica, y por esto el sistema de información sobre los usuarios y sus necesidades no es confiable</li> <li>• Falta de recursos por la pérdida de presupuesto que se ha generado por las administraciones anteriores</li> <li>• No cuenta con un proceso de selección de personal transparente por ello hay nombramiento de cargos nombrados para pago de favores políticos</li> <li>• Desperdicio de papel por falta de la implementación del sistema ambiental</li> <li>• Aumento en la accidentalidad laboral al no contar con un programa de salud ocupacional</li> <li>• Falta de un plan de capacitación y reentrenamiento a los funcionarios</li> <li>• Problemas con los proveedores que prestan el servicio de vigilancia ya que no cuentan con capacitación en la forma en que se debe atender a los usuarios de la entidad</li> </ul>

Fuente: La autora (2013)

## Recomendación de Estrategias, y Herramientas para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

De las recomendaciones, estrategias y lineamientos que deben seguir las entidades del sector público es iniciar con la sensibilización hacia el personal de las mismas, lograr el compromiso de los funcionarios de la entidad hacia el tema de calidad, que puedan evidenciar que a futuro todo redundará en beneficios para ellos mismos, que los servicios que prestará la entidad serán reconocidos por los usuarios y que sus procesos y tareas dentro de sus trabajos y objetivos serán más ágiles y fáciles de cumplir, luego la entidad debe presentar la ruta de implementación del sistema de gestión de calidad que va a seguir, todo se debe presentar a los funcionarios de una manera agradable fácil y clara de entender, la entidad debe contar con los recursos necesarios para brindar procesos de capacitación la cual deben recibir todos los funcionarios, desde el más alto cargo de la entidad hasta el cargo de menos rango dentro de la misma, de preferencia muy lúdica para que los temas de calidad se vean de una manera agradable para ellos; otro tema es el proceso de divulgación para esto pueden aprovechar las carteleras que se tengan en la entidad, a través de los medios electrónicos con que cuentan los funcionarios, se pueden hacer pequeñas cartillas de fácil comprensión, realizar concursos para que los funcionarios se preocupen por investigar el tema; además otra estrategia es nombrar equipos de trabajo que se encarguen de hacer acompañamiento a los funcionarios que el tema no es de su total interés, para que sean motivadores de estos y así comprometer a todos los funcionarios, además del apoyo que la oficina de control interno y planeación pueden brindar a todas las áreas de la entidad pública, no solamente a nivel de acompañamiento sino de seguimiento lo cual puede ayudar

a evidenciar en qué momento se requiere de mayores esfuerzos para lograr que el sistema de gestión de calidad se implemente y que los resultados esperados se logren y beneficien a los funcionarios y puedan prestar el mejor servicio que los ciudadanos requieren y merecen.

## Conclusiones

Se definió de manera compleja el concepto de sistema de integrado de gestión e igualmente el concepto de la Norma Técnica de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2004

Se presentaron en forma general las normas que regulan los sistemas integrados de gestión que aplican para las entidades públicas, entre ellas Ley 87 de 1993, Ley de 1998, Ley 872 de 2003, el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, Decreto 4485 de 2009 siendo los anteriores los mas relevantes.

Se explicó en forma concreta la implementación del Sistema de Gestión de Calidad mostrando el proceso y las herramientas que pueden ser utilizadas por parte de las entidades del Estado.

Se evidenciaron de forma clara el ejemplo de dos empresas del sector central en las cuales en una ellas ya se encuentra implementado el sistema de gestión de calidad y en otra no se ha realizado dicha implementación y los resultados a que conlleva esto sus ventajas o desventajas.

Se recomendaron 5 herramientas y dos estrategias para facilitar la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la entidad, dentro de las recomendaciones esta n la sensibilización a los funcionarios, la presentación de la ruta a seguir, la destinación de recursos, procesos de capacitación para los funcionarios y los procesos de divulgación, y como herramientas el acompañamiento a los funcionarios menos comprometidos con el proceso de la implementación y el poyo de las oficinas de planeación y control interno para el seguimiento y la verificación.

## Bibliografía

Constitución Política de Colombia Legis, Ed. 30 de 2013

Departamento Administrativo de la Función Pública. DAFP. (2009). Decreto 4485 de 2009.  
Bogotá: DO 47538.

Recuperado de

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2007). *Portal DAFP*. Obtenido de  
[http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=1004](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=1004)

Ley 872 de 2003. (2003). Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. (DO. 45418). Bogotá D.C.: Imprenta Nacional.

MECI 1000:2005. (s.f.). Recuperado el 26 de septiembre de 2013, de  
<http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/SIG/MECI-1000-2005.pdf> .

SGS. (2011). *Sistemas de gestión de calidad: Curso de formación de auditor*. Bogotá D.C.: United Kingdom LTD.

Norma Técnica de Colombiana NTC ISO 2008, ICONTEC, tercera actualización (2009)

<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

[http://www.incoder.gov.co/documentos/Sistema%20Integrado%20de%20Gesti%C3%B3n/SistemaIntegradoGestionCalidad\\_MECI.pdf](http://www.incoder.gov.co/documentos/Sistema%20Integrado%20de%20Gesti%C3%B3n/SistemaIntegradoGestionCalidad_MECI.pdf) Recuperado 10 de septiembre de 2013

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2003/ley\\_0872\\_2003.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2003/ley_0872_2003.html),

recuperado 11 de septiembre de 2013

<https://www.google.com.co/#q=articulo+2009+de+la+constitucion+politica+de+colombia>

recuperado 11 de septiembre de 2013

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1998/ley\\_0489\\_1998.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1998/ley_0489_1998.html)

recuperado 11 de septiembre de 2013

[www.bliotecadigital.udea.edu.co](http://www.bliotecadigital.udea.edu.co) recuperado 18de septiembre de 2013

