

## Sistema de gestión de la calidad en el Sector Público

El **Sistema de gestión de la calidad** es el conjunto de normas interrelacionadas de la Contraloría Municipal de Itagüí por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

### ANTECEDENTE

- ✓ 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 en todas las entidades públicas, sin embargo el decreto 2375 de 2006, establece la opción de CERTIFICACIÓN para todas las entidades.
  - ✓ ICONTEC, como organismo asesor del gobierno nacional trabajó la elaboración de la norma con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. El cual la publica con el Decreto 4110 de 2004.
  - ✓ La metodología de trabajo para la aprobación se basó en los lineamientos de las buenas prácticas de normalización establecidos por la OMC donde la base fundamental es la amplia participación y el consenso en la aprobación de la norma.
- 
-



---

## **NTC GP1000:2004**

Algunas aclaraciones importantes:

- ✓ NTCGP: **N**orma **T**écnica de **C**alidad en la **G**estión **P**ública.
- ✓ No es una Norma Técnica Colombiana (NTC).
- ✓ 1000: Número arbitrario.
- ✓ Es un documento administrado por el DAFP adoptado mediante el decreto 4110 no por el ICONTEC.

### **NTC GP1000:2004 y la ISO 9000**

- ✓ Los documentos base para la elaboración de las normas fueron principalmente las normas de la serie ISO 9000.
- ✓ La implementación de la norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades obligadas. Sin embargo, la norma NTC GP 1000:2004 integra requisitos y conceptos adicionales a los del estándar ISO.

### **GRANDES DIFERENCIAS DE LA CERTIFICACIÓN DE ISO 9001/2000 Y GP1000.**

- ✓ En GP 1000 se debe demostrar cumplimiento en toda la entidad (Financiera, Legal, Técnica, Sedes, Territorios).
  - ✓ La GP 1000 incluye los conceptos de Eficiencia y Efectividad, además del de Eficacia en la organización.
  - ✓ Los controles para monitorear los procesos deben salir del ejercicio de la gestión del riesgo.
  - ✓ Los dos principios adicionales a los (de calidad de la ISO 9000 son: La Transparencia y la Cooperación con otras entidades del Estado.
  - ✓ La GP 1000 exige la participación ciudadana y la comunicación
  - ✓ .En GP 1000 la legislación es la columna vertebral del Sistema de Gestión de Calidad.
  - ✓ El Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Objetivos) debe estar alineado con el Plan Estratégico y con la política y objetivos de calidad
  - ✓ Existe complementariedad entre el sistema de Gestión de la GP 1000 y el MECI. La idea es que no haya duplicidad de responsabilidades ni repetición de actividades y controles
- 
-