



# INPEC



**SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD,  
OBLIGATORIOS O NECESARIOS.**

**JUAN PABLO MURILLO PAREJA**

**ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL**

**2024**



<b>Título del Documento</b>
Sistemas de gestión de calidad, obligatorios o necesarios.
<b>Resumen</b>
Tener la percepción que los sistemas de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder publico se implementan, solo porque así lo ordena una ley de la republica es un error y es necesario que cada uno de los servidores penitenciarios comprendan que es una necesidad su implementación. Para ello es necesario maximizar los canales de comunicación, utilizando las herramientas tecnológicas que estén al alcance del instituto para capacitar, socializar y educar constantemente a los servidores penitenciarios y de esta manera se continúe interiorizando no solo la cultura de la calidad si no los beneficios y ventajas que trae a nivel de institución y a nivel del trabajador y tal vez esta sea una forma también de combatir la corrupción
<b>Palabras Clave.</b>
Calidad, ISO, Gestión, Eficiencia, Efectividad
<b>Introducción</b>
<p>Los Sistemas de gestión de calidad es un tema desconocido para algunas personas, en especial aquellas que se están iniciando como fuerza laboral o las que han laborado por largas temporadas en empresas a las cuales no le has interesado implementar un sistema de gestión de calidad o desconocen de sus beneficios a pesar de ser tan altamente aplicados en muchas entidades a nivel mundial y con grandes resultados positivos derivados de esta aplicación.</p> <p>Analizar el contexto del cómo se implementa un sistema de gestión al interior de una entidad es de suma importancia ya que dicha implementación no se puede quedar solamente en la generación de una documentación enfocada en cumplir unos requisitos de una norma dada.</p> <p>Es crucial entender los obstáculos y ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad, para así mismo lograr establecer un plan de implementación adecuado y acorde a las necesidades de la empresa y del perfil educativo que ostenten sus trabajadores, ya que siendo en algunos casos obligatorios en su implementación muchos trabajadores no lo interiorizan de la forma que se debería.</p>
<b>Metodología</b>
La metodología utilizada para el desarrollo del presente documento fue basada en la experiencia que obtuve como funcionario por mas de 20 años en la institución y el conocimiento adquirido en el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la NTC G P 1000 durante cerca de dos años en el area de planeación de

un ERON, así como la consulta del software ISOLUCION y material de la página del INPEC.

**Desarrollo/ análisis / resultados / argumentación/ discusión**

Los primeros estándares de calidad que se conocieron eran inflexibles y rígidos, de difícil implementación para las empresas, pero con la aparición de la serie de normas de la ISO 9000 estos conceptos desaparecieron permitiendo que las empresas que las implementaran se ajustaran de forma más flexible a estas normas.

Los sistemas de gestión de la calidad basados en los estándares de calidad de la serie de normas ISO 9000 se conocieron en 1987 cuando se publica su primer versión y a pesar de ser más flexibles que otros estándares también presentaban unos retos grandes para su implementación que aun hoy en día se pueden evidenciar.

Uno de los grandes retos de toda empresa cuando inicia con la implementación de un sistema de gestión de la calidad es arraigar la cultura de la calidad dentro de sus trabajadores, la cual incluye entre otros: trabajar con un enfoque en procesos, ejecutar bien las tareas a la primera vez, tener un excelente servicio al cliente y una no menor es conocer los procedimientos documentados que le apliquen para el desarrollo de su labor.

Cuando a un trabajador se le expone el proceso para migrar el servicio o producto que oferta la entidad a estándares de calidad basados en una norma como las ya mencionadas, las empresas pueden encontrar una resistencia de estos al cambio, debido en ocasiones a la complejidad para la implementación de algunos procesos que suscitan la generación de una gran cantidad de formatos y documentos.

En Colombia estos obstáculos sumados a que no existía una obligatoriedad en el cumplimiento o en la implementación de los sistemas de gestión de calidad en las entidades públicas de la rama ejecutiva de nuestro país, no habían generado un impulso para que estas entidades optaran de manera espontánea por su implementación.

A pesar que los sistemas de gestión de la calidad han existido desde hace ya varios años y que estos han tenido un enfoque voluntario, no fue sino hasta el año 2003 que en Colombia con la Ley 872 cuando se creó el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades que prestan servicios, cuando se dio un enfoque obligatorio a la implementación de este tipo de sistemas de gestión

El decreto 4110 de 2004 especifico el sistema de gestión de la calidad para las entidades anteriormente mencionadas adoptando la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004

El decreto 4485 DE 2009 adopto la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 que busca, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública con el Sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos.<sup>1</sup>

Vemos aquí como los sistemas de gestión se puede complementar e integrar con otros sistemas de gestión y de esta manera permitir a la empresa o entidad ser más competitiva en diferentes campos de su misionalidad.

La **NTCGP 1000**, además de incluir los requisitos de la norma **ISO 9001**, aporta:

- Eficiencia y efectividad en todas las actuaciones.
- Mecanismos para comunicar a las partes interesadas sobre el desempeño de los procesos.
- Mapas de riesgos y puntos de control sobre los riesgos.
- Control de la prestación de los servicios.
- Comunicación con el cliente acerca de los mecanismos de participación ciudadana.
- Permite a las entidades del Estado demostrar que cumplen los requisitos de un sistema de gestión de la calidad, tal como lo exige la Ley 872/2003.
- Facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.
- Mejora la imagen de las entidades públicas ante sus clientes-ciudadanos y entidades de control, por tener un sistema de gestión de la calidad certificado<sup>2</sup>

A partir de la obligatoriedad de implementar esta norma, que como vimos contiene los requisitos de la norma **ISO 9001** y otros valores agregados para mejorar el desempeño, eficiencia y efectividad de las entidades que la adopten, varias entidades han evolucionado y han desarrollado diferentes estrategias para lograr su implementación y su integración con otros sistemas de gestión y el INPEC no ha sido ajeno a este llamado, el cual ha definido su sistema de gestión integrándolo con sus siguientes pares: Sistema de gestión de la calidad, Sistema de desarrollo administrativo, Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, Sistema de gestión de seguridad de la información y el modelo estándar de control interno.

La madurez de un sistema de gestión de la calidad se mide por múltiples factores y dentro de ese proceso de madurez que el INPEC ha recorrido, es de resaltar los canales de comunicación que se han establecido para llevar la cultura de este sistema de gestión junto con su implementación a todos los funcionarios de la institución, entre ellos y de gran

relevancia se encuentra el software ISOLUCION el cual permite socializar y consultar toda la documentación en su versión actual de la que está compuesta el sistema integrado de gestión del INPEC.

El proceso de madurar el sistema de gestión de la calidad en el INPEC no ha sido un camino fácil, mas aun cuando en el año 2004, año en el cual se da inicio a la socialización e implementación de la NTC GP 1000 y no se contaban con todos los medios tecnológicos y de divulgación con los que hoy se cuenta y por ende tampoco existía una herramienta que permitiera que todas las dependencias, áreas, oficinas, establecimientos de reclusión del INPEC enfocaran todas sus actividades, proyectos o planes a unos mismos objetivos institucionales previamente definidos ni que se lograra estandarizar plenamente todas las actividades desarrolladas por estas

La obligatoriedad que nos trajo la ley 872 de 2003 nos enseñó a todos los funcionarios del instituto sobre la necesidad imperiosa que existía de organizar, estandarizar y registrar todas las actividades que desarrollábamos y lo mas importante con la plena certeza que estas actividades se estaban desarrollando bajo los parámetros de las normas vigentes de nuestro país, permitiéndonos mejorar nuestra eficiencia que ha redundado en la satisfacción del cliente dentro de los procesos de mejora continua y evolución que ha tenido el sistema de gestión de la calidad del instituto permitiendo también mejorar la protección de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad y de sus familiares.

Pero en todo este proceso no se puede dejar de lado al talento humano o sus servidores penitenciarios, ya que sin estos toda la documentación se quedaría solo en eso, en documentos sin ejecutar, es por ello que la constante capacitación y socialización de los temas relacionados con el sistema de gestión de la calidad son relevantes , ya que son estos los que deben entender que esta implementación de la que hemos venido hablando a lo largo de este documento mas que una obligación legal debe entenderse como una necesidad que los ayudara a cumplir cabalmente con sus funciones y evitarles desviaciones que podrían resultar en infracciones a las leyes Colombianas.

### **Conclusiones**

Para el estado Colombiano y en especial el INPEC el sistema de gestión de la calidad es una obligación impuesta por la ley, pero es una imposición que ha permitido mejorar en todos y cada uno de sus procesos, convirtiéndose en una necesidad su implementación ya que sin esta no se tendrían los niveles y estándares de calidad que hoy en día se observan en cada uno de los procesos que se desarrollan al interior del instituto, soportados por una

gran variedad de material documentado que cumple con las normas legales vigentes de la Nación.

#### **Bibliografía**

1. Obtenido de [https://www1.funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset\\_publisher/mQXU1au9B4LL/content/actualizacion-norma-tecnica-de-la-calidad-en-la-gestion-publica](https://www1.funcionpublica.gov.co/noticias/-/asset_publisher/mQXU1au9B4LL/content/actualizacion-norma-tecnica-de-la-calidad-en-la-gestion-publica)
2. Obtenido de <https://www.isotools.us/2011/11/03/ntc-gp-1000-norma-tecnica-de-calidad-en-la-gestion-publica-colombiana/>