

## ¿QUÉ IMPLICA ESTAR CERTIFICADOS? NTGP1000:2009 – ISO 9001:2008

La certificación favorece la credibilidad en nuestro servicio, ya que implica que un organismo imparcial acreditado garantiza que reconoce en nosotros:

- ▶ Que controlamos y mejoramos cada día los aspectos más sensibles de la entidad.
- ▶ Que buscamos con nuestra labor cotidiana que la calidad de nuestra gestión siempre se recuerde de manera positiva, pues mejora nuestra imagen.
- ▶ Que mejoramos nuestros procesos y por ello aumentamos nuestra productividad, porque disponemos de mejor documentación y control de los procesos, lo que nos permite mejor desempeño, reducción de recursos (austeridad) y evitar reprocesos.
- ▶ Que nuestro cliente (víctimas) nos percibe en forma positiva, porque aseguramos que nuestro servicio corresponde a sus expectativas.
- ▶ Debemos continuar trabajando bajo los principios de calidad, prestando al ciudadano servicios enmarcados en una gestión transparente, eficaz, eficiente y efectiva.
- ▶ Estamos dando cumplimiento a los requerimientos legales establecidos para las entidades públicas.

**SOMOS RESPONSABLES DE MANTENER  
EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN**