

Soraya Tatiana Cáceres - William Correa Monroy - Colombia

Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta

De la calidad normativa a la calidad que transforma territorios

La ponencia presenta la experiencia del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta como un caso latinoamericano referente en la evolución de los sistemas de gestión de calidad, evidenciando el tránsito desde un enfoque normativo hacia un modelo estratégico orientado a la generación de valor público territorial. En un contexto de alta complejidad social y fronteriza, se expone cómo la integración del Sistema de Gestión de Calidad con herramientas de analítica geoespacial (ArcGIS) ha permitido fortalecer la toma de decisiones basada en datos, optimizar la cobertura de los servicios y contribuir a la transformación institucional y social del territorio, demostrando que la calidad trasciende el cumplimiento de requisitos para convertirse en un habilitador del desarrollo y la mejora continua.

XXX Foro Mundial de la
Calidad y la Mejora
INLAC 2026

