IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA OFICINA JURIDICA DEL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA

BARROS IGUARAN RUTH FIDELIA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACION EN GERENCIA PÚBLICA
BUCARAMANGA
2010

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MECI EN LA OFICINA JURIDICA DEL DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA

BARROS IGUARAN RUTH FIDELIA

Monografía de grado para optar el Titulo de Especialista en Gerencia Publica

DIRECTOR
CLAUDIA PATRICIA COTE

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACION EN GERENCIA PÚBLICA
BUCARAMANGA
2010

DEDICATORIA

Hoy, que veo cumplido un sueño, que a base de esfuerzo y sacrificio he logrado, quiero dedicar este trabajo a quienes para mí son una parte importante en mi vida, y que de uno u otro modo hicieron parte fundamental para poder alcanzar mi meta propuesta, ellos son:

A Dios Todopoderoso, quien siempre fue mi luz y guía en el transcurrir de este trabajo de grado.

A mis padres, por su apoyo incondicional, para poder alcanzar esta meta.

A ese ser maravilloso que Dios ha permitido que sea mi hermana, Rosanna Paola, por su apoyo constante e incondicional en todo momento, el cual me permitió lograr este sueño.

A mi pequeña hija MANUELA SOFIA, por ser la fuerza de inspiración y un nuevo motivo de superación y ejemplo en mi vida.

A mis tíos, EULALIA, ANTONIA, NANCY Y WILFREDO, por su apoyo incondicional, en cada una de las decisiones, propósitos y metas para mi vida.

RUTH FIDELIA

GLOSARIO

Dentro de los términos mas utilizados en el proceso de investigación se destacan los siguientes.

Administración Pública: un término de límites imprecisos que define al conjunto de organizaciones estatales que realizan la función administrativa del Estado. Por su función, la administración pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma mediata administración Pública.

Calidad: es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Gerencia Publica: la gerencia pública “se define como el conjunto de conocimientos y prácticas que permiten mejorar la racionalidad de la dirección administrativa del Estado en términos sociales”; sin embargo, Barry Bozeman menciona que “la gerencia pública supone un focus sobre una estrategia (más que sobre un proceso gerencial) sobre las relaciones interorganizacionales y sobre la intersección de la gerencia y la política públicas”

Procesos: es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado. Este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica en que se utilice.

Satisfacción del cliente: Philips Kotler define la satisfacción del cliente como el nivel de estado de ánimo que una persona resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus experiencias.

Subsistema De Control Estratégico: Cumplir con la orientación estratégica y organizacional de la entidad.

Subsistema De Control De Gestión: Busca asegurar el control de la ejecución de los procesos de la entidad, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su misión.

Subsistema De Control De Evaluación: Valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno: la Eficiencia, la eficacia, la efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas; los resultados de la gestión.

Trabajo en equipo: se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Variables: Una variable es cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo".

De igual forma una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes.

PRESENTACIÓN

La Gobernación de La Guajira, orienta el diseño de su organización como un ente que combina los enfoques de asesoría, asistencia y de descentralización en la prestación de servicios que demanden los municipios y/o comunidades organizadas, con un esquema funcional y gerenciado por procesos y productos.

VALORES CORPORATIVOS

Para el cumplimiento de su misión, la Administración del Departamento de La Guajira, a través de sus funciones, buscara la aplicación de los siguientes valores corporativos:
Velar por el desarrollo integral del servicio publico como factor dinamizador de la gestión publica y porque sus relaciones laborales se desarrollen en ambientes de respecto, Responsabilidad, Transparencia, Oportunidad, Equidad, Justicia, Lealtad, Fortaleza, y con vocación de servicio.
El mejorar continuamente los procesos con parámetros de calidad, oportunidad y máxima cobertura, para la satisfacción de las necesidades de la comunidad, a través de la prestación del servicio publico.

MISIÓN

Al Departamento de La Guajira le corresponde gestionar y promover el desarrollo integral de sus habitantes gobernado con la comunidad, para mejorar la cobertura y calidad de la educación, salud, servicios públicos, infraestructura y empleo, con el objeto de elevar los niveles de vida y el bienestar de los habitantes del Departamento y servir como puente entre Colombia y los países del Caribe, Centroamérica y el resto del mundo para estimular el intercambio socioeconómico y cultural, promoviendo el desarrollo, la oferta de oportunidades y progreso de los Guajiros

VISIÓN

La Guajira en los próximos 12 años, será un centro minero industrial, agropecuario, empresarial y comercial del Caribe Colombiano posicionado internacionalmente como una oferta regional exportable y articulado con el resto del país, compuesto por una sociedad productiva y competitiva con liderazgo institucional y habitada por ciudadanos que gozaran de mejor calidad de vida y desarrollo humano, socialmente integrado, saludables y solidarios con sentido de pertenecía por su región.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	1
1. EL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Formulación del problema.	5
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 General	6
1.2.2 Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 DELIMITACIÓN:	8
1.4.1 Espacial	8
1.4.2 Temática	8
2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA	9
2.1 MARCO LEGAL	13
2.2 VARIABLES	15
2.2.1. Concepto	15
2.2.2 Definición Operacional	15
2.2.3 Operacionalización De Variables	16
3. METODOLOGIA	17
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	17
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	19

3.2.1 Técnica De Levantamiento De La Información 19
3.2.2 Instrumento 19
3.2.2.1 Fuentes de Información: 20
3.2.3 Procesamiento y análisis de los datos 21
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA 22
3.3.1 Población 22
3.4 TIPO DE MUESTREO 24
3.5 DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO ÁREA JURÍDICA 24
3.6 POLÍTICA DE CALIDAD. 30

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 36
4.1. GENERALIDADES: 37

5. CONCLUSIONES 42

6. RECOMENDACIONES 45

BIBLIOGRAFIA 46

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1 edad del encuestado 37

Tabla 2 Manejo De Procesos 38

Tabla 3 Calidad del servicio 39

Tabla 4 Planificación de procesos 40

Tabla 5 Necesidad de implementar el MECI 41

LISTA DE GRAFICAS

Pág.

Gráfica 1. Edad Del Encuestado 37

Grafica 2. Manejo De Procesos 38

Grafica 3. Calidad del servicio 39

Grafica 4. Planificación de procesos 40

Grafica 5. Necesidad de implementar el MECI 41

RESUMEN

TITULO: Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad En La Oficina Jurídica Del Departamento De La Guajira*

AUTOR: Barros Iguaran Ruth Fidelia**

PALABRAS CLAVES: Diagnostico, Sistema de gestión de Calidad, Satisfacción del cliente , Variables

DESCRIPCIÓN

El propósito de esta investigación fue realizar un Diagnostico y elaborar su SGC (Sistema de Gestión de Calidad), para el Área jurídica de La Gobernación de LA Guajira, fundamentada en la Norma NTCGP 1000:2005, y en las guías de Diagnostico, Planeación y Diseño del Departamento administrativo de la función pública, Para tal efecto se realizó una investigación descriptiva bajo un diseño no experimental. El universo poblacional fue de 142 unidades informantes, conformado por los empleados del ente objeto de estudio y la implicación del área jurídica.

La obtención de datos se realizó a través de un cuestionario de cinco preguntas con el propósito de indagar acerca de los roles

Presentar un enfoque adecuado a los retos de la modernización administrativa del Estado, considerándola, al mismo tiempo, como una oportunidad para la transparencia y la mejora continua de los entes públicos.

Este Modelo ha sido formulado con el propósito de que las entidades del Estado obligadas puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas, en cumplimiento a los procesos propios de cada área. Con este modelo se busca que la oficina jurídica tenga un conocimiento de los procedimientos propio de cada sección en el afán de dar respuesta a las diferentes acciones generadas en el Departamento de jurídica como requisito legal de cumplimiento que tiene la responsabilidad civil de generar información oportuna a tiempo.

En este sentido el modelo de control dinámico y moderno, basado en sistemas de control de probada validez a nivel internacional es concebido como una herramienta para llevar a cabo su trabajo de manera idónea, transparente y ágil.

---

* Monografía de grado

** Facultad De Ciencias Humanas, Escuela De Economia Y Administración, Director Claudia Patricia Cote

SUMMARY

TITLE: Implementation Of The System Of Qualit management In The Juridical Office Of The Department Of The Guajira[*]

AUTHOR: Muds Iguaran Ruth Fidelia [**]

KEY WORDS: I diagnose, System of qualit management, Satisfaction of the client, Variables

DESCRIPTION

The intention of this investigation(research) was to realize a Diagnosis and to elaborate his(her,your) SGC (System of Qualit management), for the juridical Area of The Government of THE Guajira, based on the Norm NTCGP 1000:2005, and in the guides of Diagnosis, Planeación and Design of the administrative Department of the public function, For such an effect a descriptive investigation(research) was realized under a not experimental design. The population universe was 142 units informants, shaped by the personnel of the entity I object of study and the implication of the juridical area.

The obtaining of information was realized across a questionnaire of five questions by the intention of investigating it(he,she) brings over of the roles.

To present an approach adapted to the challenges of the administrative modernization of the State, considering it to be, at the same time, an opportunity for the transparency and the improvement public continues of the entities.

This Model has been formulated by the intention of which the obliged entities of the State could improve his(her,your) institutional performance(discharge) by means of the strengthening of the control and of the processes of evaluation that must carry out the Offices, in fulfillment to the own(proper) processes of every area. With this model there is looked that the juridical office has an own(proper) knowledge of the procedures of every section in the zeal to give response to the different actions(shares) generated in the Department of juridical as legal requirement of fulfillment that has the civil responsibility of generating opportune information in time.

In this respect the model of control dynamic and modern, based on systems of control of proven validity worldwide is conceived as a tool to carry out his(her,your) work of a suitable, transparent and agile way.

[*] Monograph of degree

[**] Faculty Of Human Sciences, School Of Economy And Administration, The Director Claudia Patricia Cote

INTRODUCCION

La calidad se ha convertido día tras día en el norte de las instituciones en el sector oficial, con el único objetivo de proporcionarle a los ciudadanos servicios acorde a sus necesidades; ahora bien, estas instituciones tienen el cliente más exigente, el ciudadano, es precisamente en estas necesidades donde radica la exigencia de unirse a este grupo de organizaciones que buscan suplir las expectativas de sus clientes a través de la calidad de sus productos y/o servicios.

Por esta razón y en compromiso al cumplimiento de la Ley 872 de 30 de diciembre de 2003 como entidad pública ve la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en cada estructura de una organización, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la entidad, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y desarrollo. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en esta entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente contribuyendo a la formación de la organización ideal, haciendo parte de un mejoramiento continuó, el cual se debe ver reflejado en la optimización, coordinación y unificación de todos los procesos ejecutados a nivel organizacional en el área Jurídica de la Gobernación del Departamento de La Guajira, en cumplimiento al MECI.

Es necesario considerar algunas normas y parámetros legales ligados a la función pública y a lo contemplado como principios dentro de la institución, para que de este modo se continúe con un marco legal establecido en la Administración de Organizaciones Públicas y así mismo sus funcionarios comprometidos en el cambio de

la organización ideal. Para ello es necesario realizar un diagnóstico que permita la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Oficina Jurídica del Departamento de la Guajira el cual estará basado en la norma ISO 9000 y NTCGP 1000-2009; de acuerdo al marco legal y siguiendo los preceptos definidos por la Presidencia de la República, bajo las políticas de modernización institucional en los organismos y entidades de la administración pública.

Finalmente, en este trabajo, se presenta una propuesta para la realización de un diagnóstico del sistema de calidad, describiendo el proceso que ha seguido su incorporación a la gestión pública, a fin de presentar un enfoque adecuado a los retos de la modernización administrativa del Estado, considerándola, al mismo tiempo, como una oportunidad para la transparencia y la mejora continua de los entes público.

1. EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La administración Pública, es una disciplina Jurídica-Administrativa que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones. Según Requena (2002) este concepto de administración publica nos muestra lo diverso que es esta "organización", en el sentido de que incluye en su seno diferentes espacios y especialistas que se ocupan específicamente de una tarea, y que su interdependencia hace muy difícil establecer qué se debe reformar y en consecuencia esta transformación administrativa no es tarea de unos pocos, sino que abarca a todo el conjunto de ella y también a la sociedad como destino final de los "output" que ella produce.[1]

No solo en la administración pública hay instituciones. Hay algo dentro de ella que las mueve. Ese motor son las personas, mejor dicho los "funcionarios" que en su conjunto conforman la burocracia, y es esta burocracia la que se desenvuelve, cumpliendo su función impulsada por valores, patrones de conducta, emociones, sentimientos, intereses, etc. Lo que consolida el principio de la calidad como atributo relativo que un cliente le da a un producto ó servicio, con base en la capacidad de éste para satisfacer sus necesidades. La importancia que adquiere este principio como elemento de gestión, se debe al impulso de varios especialistas que presentarán diversas propuestas para consolidar la calidad como herramienta estratégica.

[1] Requena Antonio (comp.). **Evaluación y Calidad en las Organizaciones Públicas**. MAP, España, 2002

De igual manera, un aspecto fundamental, que se debe dejar de lado, es la visualización de la calidad desde la perspectiva del gobierno. La nueva gestión pública, visiona en que los gobiernos y sus administraciones públicas empezaran adaptar la filosofía de la calidad total a fin de cambiar la imagen de ineficiencia del sector público y también por fortalecer la legitimidad del Estado, que se habría erosionado en razón de la crisis fiscal que obligó a la reestructuración de los estados del bienestar. En este orden de ideas lo que no se debe perder de vista es que los discursos sobre modernización, cambio y calidad, son discursos eminentemente políticos que encierran desde luego una concepción sobre el Estado y que tienen por objeto legitimar un estilo de gobierno y un modelo de gestión, por que en la realidad no se han impulsado esfuerzos importantes para incorporar la calidad en la gestión pública, tanto a partir de documentos normativos, como desde diferentes instancias del gobierno, entidades y gobiernos locales.

El principal problema, se construye teniendo en cuenta que, dentro de la administración pública la incorporación de la calidad obedece a diferentes presiones: presiones derivadas de las limitaciones presupuestales, que la obligan a hacer más con menos; una sociedad y públicos más demandantes; la necesidad de mejorar el rendimiento económico del sector público; fortalecer la legitimidad y transparencia de las acciones del gobierno por medio de la especificación de los derechos del ciudadano en relación a los servicios y la igualdad de acceso; nuevas tecnologías y tendencias del sector privado transferibles a la gestión pública.

En este orden de ideas los proceso de calidad en el servicio en la Oficina Jurídica del Departamento no son afines, hacia el rendimiento establecido en las reformas del sector público, y mas aún no se acompaña de la consolidación del paradigma de la nueva gestión pública, puesto que la difusión de valores institucionales para propiciar una nueva cultura administrativa y generar ventanas de oportunidad para la transformación de los procesos públicos aun esta en desarrollo, llevando a esta sección

a la búsqueda implementar procesos de desarrollo e implementación de la calidad como política generalizadora de cambios, para impulsar no solamente una estrategia de gestión interna, sino también como instrumento de innovación en la relación con los cumplimientos de metas propias del área en mención.

Finalmente, no se puede olvidar que, la calidad no es un fin en sí misma, sino un medio para proyectar un nuevo modelo de abordaje de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de las Instituciones, nuevos valores de desempeño de los funcionarios y una relación distinta, fundada en la atención y en la eficiencia, entre la administración pública y los ciudadanos y para ello se debe determinar primero que conocimiento tienen los funcionarios sobre la incorporación de la calidad en los servicios públicos, ya que esta representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental; por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no transciende los esfuerzos institucionales aislados.

De las anteriores necesidades se fundamenta la siguiente pregunta:

1.1.1. Formulación del problema.

¿Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina Jurídica del Departamento de la Guajira?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Realizar la implementación en la Oficina Jurídica de la Gobernación del Departamento de la Guajira del sistema de Calidad.

1.2.2 Específicos

- Analizar el diagnostico e implementación del MECI realizado en la oficina jurídica de la Gobernación y contrastarlo con la norma NTCGP 1000.2009) base del Sistema de Gestión de Calidad.

- Sensibilizar la implementación del Sistema General de Calidad.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El mejoramiento continuo es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios **y** procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejoramiento continuo consiste en una oportunidad de mejora que se define y para cuya resolución se establece e implementa el SGC (sistema de Gestión de la Calidad) Como todo sistema, debe contar con unos recursos (materiales, humanos competentes, técnicos, informáticos y de formación).La planificación de la calidad proporciona un enfoque participativo y estructurado para planificar **los:** productos, servicios y procesos. Involucra a toda la Gobernación con un papel significativo en el desarrollo y la entrega, de forma que todos participan conjuntamente como un equipo y como una secuencia del empoderamiento del SGC.

De allí se parte para justificar esta propuesta, ya que realizar un diagnóstico, permitirá, además de mirar los beneficios del trabajo en equipo en cualquier proceso de mejora de calidad, apropiarse de cuales son los componentes que aporta distintas experiencias, habilidades, conocimientos y perspectivas sobre los temas que abordan diariamente.

Es importante, saber que en la actualidad, se debe sensibilizar en todos los aspectos relativos al NTCGP 1000-2009. Esto conlleva a la oficina jurídica y de paso a la Gobernación como entidad consideren la Calidad como un**a** herramienta que orienta la gestión pública de las entidades estatales, permitiendo mantener una posición más segura frente a la competencia. El concepto moderno de la calidad constituye una revolución en el pensamiento directivo y su puesta en práctica en una entidad estatal puede mejorar considerablemente los resultados.

Como especialistas en Gerencia Publica, es importante contar con elementos técnicos para diseñar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad reglamentada en la norma, entender Las generalidades, el objeto y campo de acción, los términos y definiciones; gestión documental, responsabilidad de la dirección, ciclo PHVA, gestión de los recursos, realización del producto o prestación del servicio y la medición , análisis y mejora de los procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. La capacitación permite educar al personal, hacerse menos resistente a los cambios que se generan en la implementación de la norma, a ensamblar los procesos de manera más eficiente, permite sensibilizar a la oficina jurídica de la gobernación crear un sistema gerencial moderno, que sea capaz de adaptarse rápidamente al requerimiento de cliente.

Finalmente, es importante para determinar el desarrollo de un proceso de documentación del sistema de gestión, el cual se lleva a la práctica de modo de que el trabajo se organiza apropiadamente para lograr el estándar definido en cada proceso;

entre tanto, ser debe trabajar con elementos de la planificación estratégica, y deberá estar permanentemente monitoreando el proceso de implementación del sistema.

1.4 DELIMITACIÓN:

1.4.1 Espacial: La presente investigación se llevara a cabo en la República de Colombia, Departamento de la Guajira, Municipio de Riohacha en la oficina jurídica de la Gobernación de la Guajira.

1.4.2 Temática: El tema central de la investigación es la Implementa del Sistema de Calida en la Oficina Jurídica del Departamento de La Guajira enmarcado en el modelo NTCGP 1000-2009, teniendo en cuenta que la base para la implementación de cualquier proceso de calidad inicia con un diagnostico participativo, como es el propósito de la presente investigación.

2. MARCO TEORICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

Por Administración Pública, generalmente, se entiende a la organización integrada por un personal profesional, dotada de medios económicos y materiales públicos que pone en práctica las decisiones tomadas por el Gobierno de un Estado. Se compone de todo lo que la hace efectiva: funcionarios y edificios públicos, entre otros. Por su función, es el enlace entre la ciudadanía y el poder político. Sin embargo, no sólo existe Administración Pública en el Poder Ejecutivo, sino en gran parte del Estado e incluso en entes privados que desempeñan funciones administrativas por habilitación del Estado. Del latin "ad-ministrare", que significa servir, o de "ad manus trahere" que alude a la idea de manejar o gestionar.

No obstante, el concepto de Administración Pública puede ser entendido desde dos puntos de vista. Desde un punto de vista formal, se entiende a la entidad que administra, o sea, al organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales. Desde un punto de vista material, se entiende más bien la actividad administrativa, o sea, la actividad de este organismo considerado en sus problemas de gestión y de existencia propia, tanto en sus relaciones con otros organismos semejantes como con los particulares para asegurar la ejecución de su misión. También se puede entender como la disciplina encargada del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano enfocada a la satisfacción del interés público, entendiendo este ultimo como las expectativas de la colectividad.

Jurídicamente, el concepto de Administración Pública se usa más frecuentemente en sentido formal, el cual en palabras de Rafael Bielsa, no denota una persona jurídica, sino un organismo que realiza una actividad del Estado. En este sentido, si decimos

"responsabilidad de la Administración" se quiere significar que el acto o hecho de la Administración es lo que responsabiliza al Estado. Así pues, en realidad es el Estado la parte en juicio, a ese título tiene la Administración Pública el privilegio de lo contencioso administrativo (Enrique Sobaja Núñez).

Actualmente el modelo de administración habitual es el modelo burocrático descrito por Max Weber. Se basa en la racionalidad instrumental y en el ajuste entre objetivos y medios. La Administración posee una serie de prerrogativas que la colocan en una posición superior a la del administrado.

La calidad como valor de la nueva gestión pública

Al respecto algunos autores han advertido que en este terreno la administración pública no puede limitarse a quedar atrapada en un proceso de imitación pues se trata de avanzar hacia una era de innovación, como lo expresa Requena (2002). Por tanto en un primer acercamiento a la gestión de calidad, se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a ubicar su verdadera dimensión y alcance, es decir,"se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendientes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización".

Lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple herramienta de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas, como es la adopción de la NTCGP 1000-2009 que es la norma de calidad para el estado colombiano.

La incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la gestión pública en la perspectiva gubernamental, por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no transciende los esfuerzos institucionales aislados.

Política De Calidad

Las entidades del Estado, adoptarán un sistema de gestión de la calidad, como herramienta gerencial que permita dirigir y evaluar el desarrollo de los entes gubernamentales en términos de calidad y satisfacción social, tomando como base sus planes estratégicos y plan de desarrollo, a fin de ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y requisitos de la ciudadanía en general.

Características Del Sistema De Gestión De La Calidad

1. I**ntegral**, debe aplicarse a todos los procesos de la entidad.
2. **Intrínseco,** producto elaborado con elementos internos de la entidad.
3. **Confiable**, garantizar que los servicios misionales de la entidad se presten de manera eficiente, eficaz y efectivo
4. **Económico**, que se implementa con el talento humano y recursos de la entidad.
5. **Técnico,** tener en cuenta los parámetros técnicos de la Norma Técnica de calidad en la Gestión Pública (NTCGP1000-2009).
6. **Particular**, porque cada entidad es única.
7. **Calidad, Transparencia y Rediseño Institucional.**

Retos y oportunidades de la calidad

Aún cuando suele privilegiarse el enfoque de la calidad, orientado a las cuestiones de eficiencia eficacia y efectividad es necesario considerar que con base en la mejora continúa y el rediseño de las instituciones del sector público.

En efecto, el reto de la calidad implica diferentes transformaciones que contribuya a la satisfacción del cliente. Como señala Beltrán (2002): “Buscar calidad en la administración pública, es pues, contribuir a la legitimidad de lo público, contribuir a reforzar y estrechar la relación entre la administración y el ciudadano”.

Esta perspectiva se construye teniendo en cuenta que, dentro de la administración pública la incorporación de la calidad obedece a diferentes presiones: presiones derivadas de las limitaciones presupuestales, que la obligan a hacer más con menos; una sociedad y públicos más demandantes; la necesidad de mejorar el rendimiento económico del sector público; fortalecer la legitimidad y transparencia de las acciones del gobierno por medio de la especificación de los derechos del ciudadano en relación a los servicios y la igualdad de acceso; nuevas tecnologías y tendencias del sector privado transferibles a la gestión pública.

Implementación Del Sistemas De Calidad

Calidad, confianza y reconocimiento social

Los cambios que vive el país requieren de instituciones públicas cuyo servicio esté marcado por el signo de la calidad, lo que implica servicios en donde la eficiencia, efectividad y la eficacia se combinen con una serie de cambios, tanto en la estructura de las instituciones como en su relación con los ciudadanos.

La certificación de la oficina jurídica de la gobernación del Departamento de La Guajira garantiza que el sistema de gestión de calidad se vigile en forma permanente, lo que genera entre la gente confianza y reconocimiento a sus instituciones. Por tanto definir una estrategia que permita promover la calidad en diferentes ámbitos de la administración pública nos ayudará a impulsarla de manera global y terminar con los ejercicios aislados.

2.1 MARCO LEGAL

El Departamento Nacional de Planeación inició a principios del 2006 la labor de implementar un Sistema de Gestión de calidad basado en la gestión transparente de sus procesos que permitiera fortalecer y dar cumplimiento a una de las políticas del Gobierno nacional como es la de tener un mejor estado al servicio de los ciudadanos y que corresponde una de las estrategias que se resaltan en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010.

Ley 872 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" señala la obligatoriedad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar un sistema de Gestión de Calidad en las Entidades Públicas Estatales, como herramienta de gestión sistemática y transparente que le permita evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo.

El gobierno Nacional también expidió el Decreto 1599 de mayo 20 de 2005 "por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005" con el objetivo general de fortalecer los procesos institucionales y el desarrollo de una función administrativa pública, integra, eficiente, visible ante la

sociedad y de una gran responsabilidad frente al cumplimiento de su finalidad social adicionando nuevos elementos de control.

El gobierno Nacional también expidió el Decreto 1599 de mayo 20 de 2005 "por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2005" con el objetivo general de fortalecer los procesos institucionales y el desarrollo de una función administrativa pública, integra, eficiente, visible ante la sociedad y de una gran responsabilidad frente al cumplimiento de su finalidad social adicionando nuevos elementos de control. La Gobernación del Departamento de La Guajira, actúa, teniendo en cuenta, entre otras, las siguientes normas de carácter legal:

Ley 872 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.

Decreto No 4110 de 2004, Por el cual se reglamenta la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

NTCGP: 1000:2004, Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública.

Ley 87 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.

Decreto 1599 de 20 de Mayo de 2005, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

MECI 1000:2005, Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

2.2 VARIABLES

2.2.1. Concepto: La definición más sencilla, es la referida a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual, es decir, de variar y asumir valores diferentes.

Se entiende por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo". Sabino (1980)

En este sentido "Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clases y son susceptibles de identificación y medición". Briones (1987).

2.2.2 Definición Operacional: Es la manera como se especifican actividades u operaciones, deben realizarse para medir la variable objeto de estudio, o recolectar datos o información respeto a esta, (sampieri 2006).

2.2.3 Operacionalización De Variables

OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Determinar la organización interna del área Jurídica, constatando el número de funcionarios, sus responsabilidades y las actividades que realiza cada uno.	**Diagnóstico participativo mediante el MECI 1000:2005**	Organización interna del área jurídica.	• Identificación del cargo • Naturaleza del cargo • Funciones específicas del personal • Requisitos para ocupar el cargo
Realizar un análisis de los procesos que se llevan a cabo en el Área de Jurídica y estandarizarlos según responsabilidades		Análisis de los procesos	• Responsable de la actividad • Tiempo utilizado en la actividad • Número de actividades realizadas al día • Lugar donde realiza la actividad • Objeto de la actividad realizada
Identificar las actividades que requiere el Área jurídica en cuanto al control estratégico, control de gestión y evaluación.		Actividades que requieren control	• Subsistemas de control estratégico • Subsistemas de control de gestión • Subsistemas de control de evaluación

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta es una investigación diagnostica de tipo descriptivo y enfocada en la acción participación, ya que pretende determinar el conocimiento de los funcionarios de la entidad sobre la calidad y el sistema de atención para luego establecer normativamente este sistema.

Es además una investigación que se aborda desde el diseño no experimental. Según Hernández y otros (2003) una investigación es no experimental cuando no es posible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, es decir, no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. Así mismo pertenece al diseño transaccional descriptivo por que tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables, en un solo momento, en un tiempo único, además de categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, evento o contexto, fenómeno o situación dada.

Es también un estudio de campo, de acuerdo con Cazares, Christen, Jaramillo, Villaseñor y Zamudio (2000, p. 18), la investigación de campo es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación, directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos.

Con base en los objetivos planteados y las teorías que soportan el presente estudio, esta investigación será no experimental, descriptiva de campo; tal como señalan Hernández y otros (2006), la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Kelinger (1979) señala que la investigación no experimental o expo-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones. En primer lugar la presente investigación sobre el estudio del diagnostico participativo de la oficina jurídica. puede catalogarse como una investigación no experimental la cual busca determinar porque los hechos ocurrieron así y se van a observar en su ambiente natural, el consiste en un examen detallado para indagar como sucedieron bajo análisis exhaustivo, para determinar la eficiencia y la eficacia Interna en el manejo de procesos, procedimientos en la obtención de resultados u objetivos propios del área, teniendo en cuanta el recurso humano, logístico y financiero existente para la consecución de resultados con el propósito de establecer estrategias tendientes al análisis del servicio educativo ofrecido en la facultad objeto des estudio.

Según Hernández y otros (2006) donde expresan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

En segundo lugar, la presente investigación se clasifica como descriptiva, porque se van a especificar naturalmente todas las propiedades importantes encontradas en los componentes esenciales para analizar el diagnostico participativo de la oficina Jurídica de la gobernación de La guajira.

Según Jany (1994) el trabajo de campo es el paso esencial para efectuar la recolección de información, debe analizarse exhaustivamente el tipo de muestreo a emplear, el tamaño de muestra, su localización y si la información se recopilará por encuesta o entrevista depende de la cantidad y la calidad de la información intercambiada encuestador y/o entrevistador y el encuestado o entrevistado. El personal que va a efectuar el trabajo de campo debe comunicar la pregunta, motivar a la persona para que coopere, indagar si es necesario en busca de información adicional y registrar la información obtenida. Y en tercer lugar esta investigación será de campo porque la información se obtendrá en forma de encuesta directa a la población de estudio.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Por tratarse de una investigación no experimental el diseño será transversal descriptivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo, por cuanto se tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o, generalmente más variables y proporcionar su descripción en un solo momento.

3.2.1 Técnica De Levantamiento De La Información

Como técnica válida para obtener la información necesaria para realizar el presente estudio, se utilizara la encuesta directa, en el caso de los empleados de la Gobernación de la Guajira.

3.2.2 Instrumento

Para desarrollar una excelente investigación, es necesario determinar una técnica eficiente de levantamiento de información, que garantice recolectar los datos

pertinentes sobre la variables involucradas en la investigación, según Hernández y otros (2006), un optimo proceso de recolectar datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí: a) Seleccionar un instrumento de medición, el cual debe ser válido y confiable; b) Aplicar ese instrumento de medición; y c)

Preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente, como técnica válida para obtener información necesaria para realizar el presente estudio, se utilizara la encuesta directa, la cual reúne los requisitos que realmente presenta la variable en estudio, lo cual va hacer prioritario en la presente investigación.

Por lo que se desarrollaron un (1) instrumento, denominado empleados, donde la encuesta consta de ítem, en el cual se utilizo el tipo de respuesta descritas a continuación

a) Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca, Nunca
b) Definitivamente si, Probablemente, No estoy Seguro Probablemente No, Definitivamente No.
c) Excelente, Muy bueno, Bueno, Regular, Mala.

(Ver anexo 1)

3.2.2.1 Fuentes de Información:

Fuentes Primarias: Las fuentes primarias que se utilizan en el desarrollo de esta investigación son las siguientes:

- **Entrevista**: Se utilizará este método para formular preguntas a las personas que están involucradas directamente con la investigación.
- **Cuestionario**: Se utilizará el cuestionario para recolectar datos por medio de un conjunto de preguntas respecto de una variable a medir.

- **Observación**: Se realizará un registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta que manifiestan las personas involucradas en la investigación.
- **Flujograma**: es la esquematización de las operaciones mediante empleo de las figuras en la cual se presentan los procesos, formas y trámites que sufre una tarea para realizarla de manera eficiente y oportuna.
- **Manual de Funciones**: Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

Fuentes secundarias: Se recurrirá a todas las fuentes bibliográficas disponibles en bibliotecas nacionales, extranjeras, instituciones públicas y privadas que permitan acopiar información pertinente a la investigación. Se tendrá en cuenta la normatividad vigente que regula la institución estudiada y toda aquella información que pueda ser conocida en Internet y publicaciones realizadas por escritores conocedores del tema.

3.2.3 Procesamiento y análisis de los datos

En la presente investigación, después que los datos sean codificados, transferidos a una matriz y guardados en un archivo, se podrán procesar y analizar. En la actualidad el análisis de los datos se llevan a cabo por computadora, ya nadie lo hace de forma manual, especialmente si hay volumen de datos considerables.

Según Hernández y otros (2006), el procedimiento usual de análisis de los datos conlleva a los análisis a realizar (prueba estadística), elaboración del programa de análisis, ejecución del programa en computadora y obtención de datos.

Por tal motivo en la presente investigación se comenzara por describir todos los datos y posteriormente a efectuar análisis estadístico para relacionar las variables de estudio, es decir, realizar análisis de estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describir la relación entre estas, para realizar el cálculo de las estadísticas descriptivas, se tendrá en cuenta elementos estadísticos para computadora, que realmente facilitan los estos cálculos esenciales la presentación de los resultados de la encuesta se hará a través de tablas y graficas con su respectivo análisis e interpretación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Jany (1994) define que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre los cuales se desea hacer una inferencia.

Hernández y otros (2006) señala que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados a implementar el diseño de un plan de auditoría basado en el diagnostico Participativo de la oficina Jurídica

Martínez (1997) la define como aquella pequeña parte del grupo, que es representativa de la población en estudio y en ella deben encontrarse representados todos los elementos de la población.

El investigador Tamayo y Tamayo (1995) la define como el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad

de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de población considerada.

Como función primordial La Gobernación de la Guajira, que constituyen la población objeto de estudio, y la muestra se deben tomar de los miembros que conforman dicha población. Se estudiará una porción significativa de los moradores del resguardo, por lo que se aplicará lo siguiente: En cuanto al tamaño de la muestra estará determinada según la fórmula de Martínez (1997).

$$n_o = \frac{Z^2\, p\, q}{e^2} \quad ; \quad n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

Que se utiliza para poblaciones finitas donde:

Z = valor tipificado del nivel de confianza en la distribución normal (para una Nivel de confianza de 95.5% Z = 2

p y q = probabilidad de éxito y fracaso que tiene una valor de 50 (o 50%).

N = tamaño de la población (10)

E = Máximo error permitido para el proceso de inferencia en nuestro caso 8%.

Con:

Z = 2

p = 0,5

q = 0,5

e= 0,08

$$n_o = \frac{(2)^2\ (0,5)\ (0,5)}{(0,08)^2}$$

$$n_o = 156$$

donde:

$$n = \frac{156}{1+\frac{156}{10}}$$ **Entonces 142 encuestas**

En la siguiente investigación se necesitan realizar 142 encuestas a los trabajadores de la gobernación de la guajira de la población objeto de estudio.

3.4 TIPO DE MUESTREO

En esta investigación se utilizara el tipo de muestreo aleatorio simple (o al azar), lo cual Tamayo y Tamayo (1995), señala que el elemento más común para obtener una muestra representativa es la selección al azar- aleatoria es decir, que cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido.

3.5 DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO ÁREA JURÍDICA:

Objetivos del diagnostico: El presente estudio debe analizar el MECI 1000:2005 implementado como principal objetivo determinar la situación actual del área jurídica mediante la realización de entrevistas y verificación y disposición de lineamientos acorde con la norma técnica de calidad en la gestión pública (NTCGP-1000-2009-MECI 1000:2005).

Los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral de la oficina jurídica de la ***Gobernación del Departamento de La Guajira,*** hacen parte *d*e la forma estratégica para completar el ciclo de mejoramiento continúo (PHVA). A continuación se muestra una tabla de correspondencia entre la clasificación de los procesos y la etapa del ciclo al que pertenecen, seguidamente se describen las características de cada categoría de procesos.

PLANEAR	PROCESOS ESTRATÉGICOS PROCESOS MISIONALES
HACER	PROCESOS MISIONALES PROCESOS DE APOYO
VERIFICAR	PROCESOS ESTRATÉGICOS MISIONALES Y DE EVALUACIÓN
ACTUAR	PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN ACTUAR PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN

Procesos estratégicos

Los procesos estratégicos están orientados en primera instancia a planificar el Sistema de Gestión de la entidad mediante:

• La definición de directrices y estrategias, acordes con los requisitos de las partes interesadas (Comunidad, Estado, Servidores Públicos del ente, Gobernador del departamento de La guajira y Secretarias adscritas a este ente), los cuales actúan como marco de referencia para la gestión de los procesos que conforman el sistema y, la designación de los recursos necesarios para el desempeño óptimo de dichos procesos, así como la definición de los canales y medios que garanticen una comunicación institucional efectiva.

En segunda instancia y como complemento de ciclo PHVA, los procesos estratégicos estudian los resultados de los procesos en general para evaluar el grado en que se han cumplido los objetivos e iniciar acciones de mejora o intervenciones administrativas que permitan reorientar los procesos y mejorar su eficacia.

Procesos Misionales

Los procesos misionales son aquellos que implican las actividades que dan respuesta a los requisitos de la Comunidad y a las funciones del gobernador de La Guajira y Secretarias adscritas a este con el propósito de cumplir con la normatividad legal y los objetivos del MECI 1000:2005.

En este proceso se tendrá en cuenta:

1.1 Componente Ambiente de Control Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control a la entidad pública influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la entidad.

La implementación de un Ambiente de Control adecuado en la entidad, parte del conocimiento de los fines del Estado, su función y objetivos; de los parámetros de la ética y la moral que deben primar en el ejercicio de la función pública; de los principios y valores de la máxima autoridad o representante legal, de su nivel directivo y de todos los servidores en general; de su cultura organizacional; de las expectativas de la ciudadanía o de alguna de sus partes interesadas a las cuales sirve, y de las relaciones con otras entidades públicas.

Con base en estos factores, la entidad realiza una revisión interna que le permite generar una regulación propia para vivenciar la Ética, contar con unas prácticas efectivas de Desarrollo del Talento Humano y caracterizar un Estilo de Dirección que, de acuerdo con su naturaleza favorezca el control y se oriente claramente hacia la prestación de un servicio público con transparencia, eficacia, eficiencia y un uso responsable de los recursos públicos.

1.1.1 Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos: Elemento de Control, que define el estándar de conducta de la entidad pública. Establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los servidores públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución Política, la ley y la finalidad social del Estado.

Se requiere que su formulación sea explícita para que se convierta en un parámetro del comportamiento que oriente la actuación de todos los servidores, genere transparencia en la toma de decisiones y propicie un clima de confianza para el logro de los objetivos de la entidad y de los fines del Estado.

En los documentos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, estos estándares de comportamiento son favorezca el control y se oriente claramente hacia la prestación de un servicio público con transparencia, eficacia, eficiencia y un uso responsable de los recursos públicos.

Es importante mencionar que la Política de Desarrollo Administrativo de Moralización y Transparencia en la Administración Pública (Decreto 3622 de 2005, artículo 7) orienta a las entidades hacia la formación de valores de responsabilidad y vocación de servicio, de tal manera que se promueva el interés general en la administración de lo público y la publicidad de las actuaciones de los servidores; así mismo, orienta hacia la prevención de conductas corruptas y la identificación de áreas susceptibles de corrupción.

Direccionamiento Estratégico: El Direccionamiento Estratégico define la ruta organizacional que debe seguir una entidad para lograr sus objetivos misionales; requiere de revisiones periódicas para ajustarla a los cambios del entorno y al desarrollo de las funciones de la entidad; encauza su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía y las partes interesadas de la

entidad, así como los parámetros de control y evaluación a regir, haciéndose necesario, por lo tanto, establecer su composición a través de tres elementos: Planes y Programas, Modelo de Operación y Estructura Organizacional.

Planes y Programas; Elemento de control, que permite modelar la proyección de la Entidad pública (Gobernación de La Guajira), a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos.

Los planes y programas materializan las estrategias de la organización establecidas para dar cumplimiento a su misión, visión y objetivos institucionales esperados en un período de tiempo determinado, asegurando adicionalmente los recursos necesarios para el logro de los fines de la entidad.

Es importante, también, al momento de configurar la programación y planeación de la entidad, tomar en cuenta el Presupuesto Público, expresión financiera de los planes y programas, garantizando que exista una total coherencia e integración entre ellos.

Así mismo, previo a la definición de los planes y programas, es importante consultar a la ciudadanía y a las partes interesadas sobre los requerimientos, expectativas, necesidades y prioridades, mediante mecanismos de consulta directa como audiencias públicas, jornadas de consulta a través de foros, sesiones de priorización de proyectos, entre otros.

Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo, incluyen todas las actividades administrativas y técnicas necesarias para respaldar el desempeño de los procesos misionales mediante el mantenimiento de funcionarios competentes, insumos, recursos físicos y condiciones de trabajo seguras, apoyo jurídico y recursos financieros en general que garanticen la

continuidad de los procesos y el cumplimiento de la funciones establecidas por el Estado.

En la búsqueda por asegurar la obtención de los resultados, bienes o servicios definidos por la entidad para cada uno de sus procesos, y trabajar por el cumplimiento de las directrices estratégicas, establecidas por la administración en los componentes Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico y Administración de Riesgos, se deben diseñar e implementar acciones de prevención frente a los posibles riesgos que pueden afectar la operación y la gestión, esto es, Actividades de Control que incidan en la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia definidas por la entidad.

Las Actividades de Control constituyen el Componente que permite ejercer control sobre toda la operación de la entidad, se da para todos los procesos, interviene todas las funciones y compromete todos los niveles de responsabilidad. El Componente se desagrega en los siguientes elementos:

- Políticas de Operación.
- Procedimientos.
- Controles.
- Indicadores.
- Manual de Procedimientos

PROCESOS DE EVALUACIÓN

Los procesos de evaluación incluyen las actividades relacionadas con la gestión de evaluación y control independiente realizada con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los diferentes procesos que conforman la Entidad.

Directrices De Calidad.

1. Garantizar la mejora continúa de los procesos jurídicos Integrado de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005, bajo principios de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia del cumplimiento de funciones propias del área.

2. Desarrollo integral, económico y social, con el propósito de satisfacer las necesidades de la comunidad con alta cobertura y contribuir al logro de los fines del Estado. (Calidad del Servicio).

3. Diseñar y establecer buenas prácticas administrativas conforme a la Constitución y la normatividad vigente, propugnando a criterios de ética y transparencia dentro de la Administración.

4. Efectiva prestación del servicio en observancia del criterio de mérito, de las calidades personales, fortalecimiento de las competencias y de la capacidad profesional de los Servidores Públicos de la entidad.

5. Alianzas estratégicas que posibiliten el cumplimiento de los fines del Estado y la satisfacción de las necesidades de la Comunidad.

Sistema De Gestión De Calidad

3.6 POLÍTICA DE CALIDAD.

La oficina jurídica de la gobernación de La guajira, en ejercicio de sus funciones constitucionales y competencias establecidas en la ley, está orientada a dinamizar las

buenas prácticas administrativas mediante criterios éticos, de eficiencia, celeridad, y eficacia para el desarrollo social, económico, cultural, gubernamental y ambiental, incorporando dentro de la institución el sistema integrado de calidad NTCGP – 1000:2009 y MECI 1000:2005, para el mejoramiento continuo de los procesos en la entidad con liderazgo y altos niveles de competencias del Talento Humano y su compromiso por brindar servicio de calidad a la comunidad Guajira.

En Este sentido, la Oficina Jurídica tiene encomendada la asistencia jurídica a la administración así como su representación y defensa en juicio.

La oficina Jurídica lleva los archivos y registros de su ámbito de actuación, y en particular custodian de forma ordenada los informes emitidos así como la documentación propia de los procesos judiciales de la gobernación de la guajira.

Principios De la oficina

Legalidad. Los Letrados actuarán con sometimiento al Ordenamiento Jurídico y con objetividad.

Confidencialidad. Se guardará estricta confidencialidad respecto de los asuntos de los que conozcan el Área Jurídica.

Consulta restringida. El Área Jurídica emitirá informes a solicitud del gobernador, secretarios y población demandante, donde los informes se emitirán por escrito previa consulta también escrita.

Objetivo del Proceso

Este proceso establece las actividades que se desarrollan en la Corporación para solucionar los discrepancias que se deriven de desacuerdos contractuales que sean susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación; desarrollar actividades de orden disciplinario sobre funcionarios que hayan incurrido en faltas disciplinarias; la atención de acciones de tutela y procesos judiciales de carácter administrativo, civil o laboral interpuestos en contra del Senado de La República; así como la atención a consultas o la emisión de conceptos de orden jurídico requeridos por cualquier integrante o funcionario de la Corporación.

Responsable del Proceso

Jefe División Jurídica.

Base Legal

Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.

Ley 640 del 2001 - Normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.

Ley 678 del 2001 - Reglamentación de la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.

Ley 734 del 2002 - Código Disciplinario Único.

Terminología

Recurso de Reposición: mecanismo previsto por la ley en ejercicio del derecho a la defensa, que se presenta ante el mismo funcionario que tomó la decisión, para que la

aclare, modifique o revoque y que le permite al disciplinado manifestarse por escrito en contra de la decisión que se pronuncie sobre nulidad y negación de solicitud de copias o pruebas para sí mismo o a través de su apoderado tomada.

Recurso de Queja: mecanismo previsto por la ley en ejercicio del derecho a la defensa, que se presenta directamente ante el superior del funcionario que haya rechazado el recurso de apelación, adjuntando copia de la providencia que haya negado el recurso.

Recurso de Apelación: mecanismo previsto por la ley en ejercicio del derecho a la defensa, que se presenta ante el superior inmediato del funcionario que tomó la decisión, el cual procede contra las decisiones que niegan la práctica de pruebas solicitadas en los descargos, la decisión de archivo y el fallo de primera instancia.

Principales resultados del proceso

Este proceso genera los siguientes resultados a través de los subprocesos que lo componen:

Reclamaciones y/o acuerdos de conciliación presentados formalmente por el contratista o proveedor.

Oferta de arreglo para ser presentada en la audiencia de conciliación.

Constancia emitida por la autoridad competente que el asunto demandado no es conciliable de acuerdo con la ley.

Acta de conciliación emitida por la autoridad competente y registrada ante el Ministerio Público.

Expediente de conciliación remitido a la jurisdicción competente con el fin de surtir el trámite de aprobación judicial.

Informe de gestión del Comité de Conciliaciones de la ejecución de sus decisiones

Acto administrativo en el que consta el fallo del proceso extrajudicial o judicial por parte de la autoridad competente con la descripción del pago de la condena de conciliación o cualquier otro crédito surgido por concepto de responsabilidad patrimonial de la Entidad.

Estudio del Comité de Conciliaciones en el que se determina la procedencia de una acción de repetición mediante decisión motivada.

Quejas formales sobre la actuación de uno o varios funcionarios de la Gobernación de la Guajira

Pruebas presentadas por el investigado y/o quejoso en el desarrollo de procesos disciplinarios.

Notificaciones de fallos disciplinarios.

Ruptura procesal cuando se identifica que en una falta disciplinaria que han intervenido varios funcionarios solamente se identifica uno o algunos de ellos.

Archivo definitivo del expediente disciplinario, notificando de la decisión al disciplinado y al quejoso.

Aviso a la Oficina de Registro y Control de la Procuraduría General de la Nación y al funcionario competente de esta entidad para decidir sobre el ejercicio del poder disciplinario preferente.

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

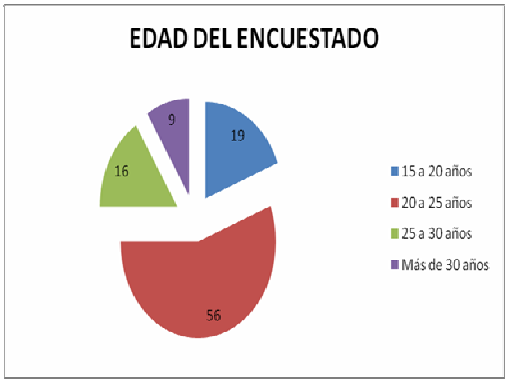
En la actualidad se puede observar que las organizaciones, para que puedan lograr sus objetivos propuestos, es necesario que se revisen y organicen constantemente sus procesos de planeación, organización, dirección, control y el desempeño del grupo de mercadeo; con el propósito principal de identificar las debilidades y las actuales operaciones de mercadeo y a la vez determinar las oportunidades y sugerir un plan de acción, para mejorar la eficiencia en el campo de la responsabilidad social en la prestación del servicio. Por tal motivo se puede determinar la importancia que tiene el hacer este tipo de análisis a las organizaciones e implementar adecuadamente la planeación como herramienta fundamental en el direccionamiento de las organizaciones.

En la presente investigación, está fundamentado en presentar de acuerdo a las bondades que ofrece, el diseño de un diagnostico participativo en la implementación del MECI con la población objeto de estudio, lo cual está orientado a examinar y evaluar los servicios brindados a la comunidad en general, tendrá como apoyo aspectos primordiales como la responsabilidad social, las relaciones de la empresa con la comunidad, relación con el sector oficial, relación con el sector productivo y el impacto social.

4.1. GENERALIDADES:

Tabla 1 edad del encuestado

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15 a 20 años	**27**	**19**
20 a 25 años	**80**	**56**
25 a 30 años	**23**	**16**
Más de 30 años	**12**	**9**
TOTAL	**142**	**100**



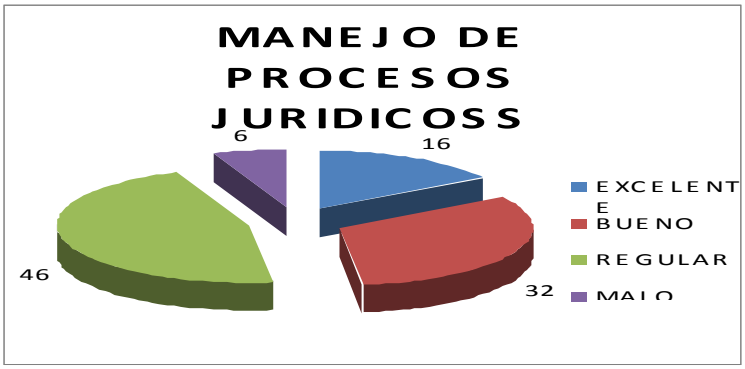
Gráfica 1. Edad Del Encuestado

De los trabajadores encuestados en la Gobernación de la Guajira, la mayor parte de la población oscila entre 20 a 25 años, seguidas de una población en un rango de edad 15 a 20 años, y un porcentaje mínimo se encuentra en una edad entre 25 a 30 años donde se encontró que la mayoría de la población oscila entre 20 a 25 años.

Tabla 2 Manejo De Procesos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	23	16
BUENO	46	32
REGULAR	65	46
MALO	8	6
TOTAL	**142**	**100**

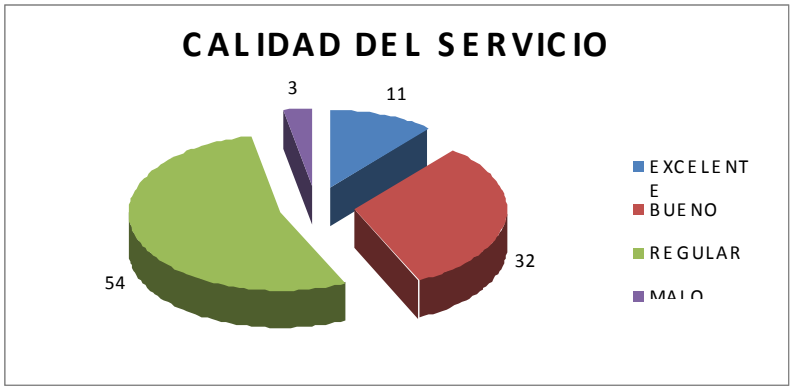
De los clientes internos encuestados se encontró que el 46% dice que el manejo de procesos jurídicos es regular, el 32% dice que es bueno, el 16% dice que es excelente y solo se encontró que el 6% dice que es malo. En lo que se puede concluir que los manejos de procesos por parte del área jurídica son aceptables.



Grafica 2. Manejo De Procesos

Tabla 3 Calidad del servicio

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	15	11
BUENO	45	32
REGULAR	77	54
MALO	5	3
TOTAL	**142**	**100**



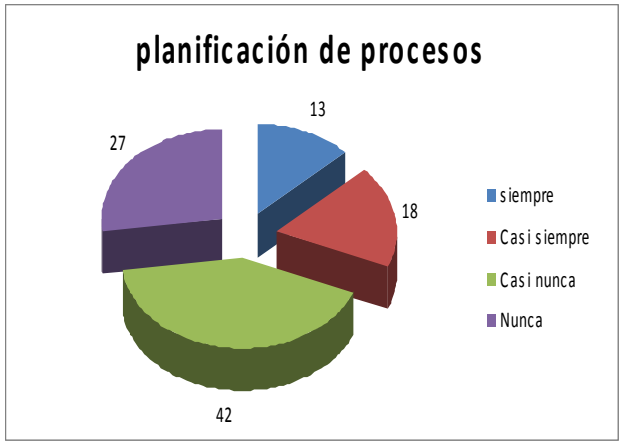
Grafica 3. Calidad del servicio

De los clientes internos encuestados se encontró que el 54% afirma que el servicio que se presta en el área jurídica es regular, el 32% dice que es bueno, el 11% afirma que es excelente y el 3% dice que es malo, concluyéndose que el servicio es aceptable.

Tabla 4 Planificación de procesos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	13
Casi siempre	26	18
Casi nunca	60	42
Nunca	38	27
TOTAL	**142**	**100**

De los clientes internos encuestados se dice que la planificación de proceso casi nunca se hace con un participación del 42%, el 275 dice que nunca, el 18% dice que casi siempre y el 13% dice que siempre, lo que se puede concluir que la planificación de procesos es deficiente en esta sección.

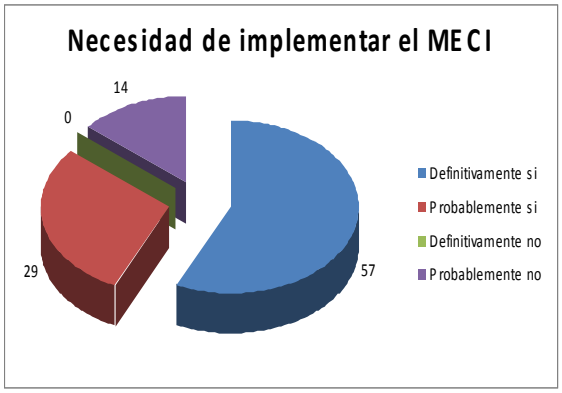


Grafica 4. Planificación de procesos

Tabla 5 Necesidad de implementar el MECI

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Definitivamente si	4	57
Probablemente si	2	29
Definitivamente no	0	0
Probablemente no	1	14
TOTAL	**7**	**100**

De los clientes internos encuestados el 57% dice que definitivamente si es necesario implementar el MECI, el 29 dice que probablemente si, se debería implementar y el 14 afirma que probablemente no, lo que se concluye que la mayoría de trabajadores están de acuerdo con la implementación del MECI, para el mejoramiento de procesos y calidad.



Grafica 5. Necesidad de implementar el MECI

5. CONCLUSIONES

- El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

- Este Modelo ha sido formulado con el propósito de que las entidades del Estado obligadas puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas, en cumplimiento a los procesos propios de cada área.

- Con este modelo se busca que la oficina jurídica tenga un conocimiento de los procedimientos propio de cada sección en el afán de dar respuesta a las diferentes acciones generadas en el Departamento de jurídica como requisito legal de cumplimiento que tiene la responsabilidad civil de generar información oportuna a tiempo.

- En este sentido el modelo de control dinámico y moderno, basado en sistemas de control de probada validez a nivel internacional es concebido como una herramienta para llevar a cabo su trabajo de manera idónea, transparente y ágil.

- Para facilitar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario contar con el compromiso de la Alta Dirección y que sean claramente establecidas las responsabilidades de los diferentes niveles jerárquicos y de la totalidad de funcionarios de la entidad. Para garantizar la implementación se debe designar un directivo de primer nivel como representante de la Dirección, se ha sugerido que éste sea el mismo encargado del MECI, y conformar un grupo, el cual podría ser el mismo Equipo MECI, que apoye la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Es importante que las entidades acojan un enfoque dirigido hacia el cliente, explorando y determinando sus necesidades y expectativas, definiendo mecanismos de comunicación y retroalimentación con los clientes. Tanto para el MECI como para el Sistema de Gestión de la Calidad, es necesario que las entidades a nivel cultural fortalezcan el concepto de lo público como representantes que son del Estado ante los ciudadanos y las partes interesadas, son a través de sus productos, servicios y rendiciones de la cuenta que se logra legitimar el Estado.

- Por otro lado, es importante que la entidad adopte una gestión por procesos, identificando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, y los productos que cada proceso genera. Así mismo, debe tener establecido el ciclo de calidad PHVA y los indicadores de calidad y de desempeño del sistema. Todo lo anteriormente expuesto, debe ser consignado y manejado a través de registros y documentación, aspectos que el MECI en desarrollo de su fundamento de autorregulación retoma para facilitar el manejo y conocimiento que deben tener los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en su compromiso institucional para facilitar igualmente, el ejercicio del Autocontrol y la autogestión como proceso que involucra la totalidad de la entidad.

- Con relación al talento humano, para implementar el sistema es necesario no solo contar con un talento humano eficiente y competente para realizar y verificar el trabajo con la calidad requerida, si no que se debe propiciar un cambio de cultura que implique que todos los funcionarios tengan el suficiente conocimiento acerca de la gestión por procesos, los objetivos específicos de estos y las competencias necesarias para aplicar correctamente las nuevas disposiciones, con el fin de promover el compromiso y participación de todos los funcionarios de las entidades.

- El propósito de la función pública es el de garantizar que los fines esenciales del estado sean cumplidos por las entidades de la administración pública, y en este sentido ha creado diversas metodologías e instrumentos que propenden por lograr este objetivo, entre ellos encontramos el MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad, estos dos sistemas se basan en normas y modelos internacionales que han sido adaptados a las necesidades y características de la administración pública colombiana.

- Si bien es cierto durante mucho tiempo el énfasis mas grande que se ha hecho en el país ha estado relacionado directamente con la obtención de resultados, ha sido evidente que no solo deben alcanzarse en sí mismos, sino que estos deben obedecer a las necesidades de los usuarios y a un manejo adecuado de los recursos que se han invertido, en este sentido el Sistema de Gestión de la Calidad entra a subsanar y cualificar la gestión publica, en cuanto su propuesta de mejoramiento continuo y satisfacción al cliente.

6. RECOMENDACIONES

Una vez terminado la presente investigación se tiene en cuenta las siguientes recomendaciones:

a. Definir Líneas de acción para la implementación del Control de calidad en la oficina jurídica de la Gobernación de la Guajira.

b. Sensibilizar a la comunidad de la gobernación de la Guajira sobre el autocontrol que debe tener cada funcionario del área objeto de estudio sobre las responsabilidades y funciones de acuerdo al cargo de desempeño, es preciso aclarar que la autoevaluación a partir del autocontrol que se tiene se las funciones forma parte del subsistema de evaluación que es Conjunto de elementos de control que al actuar de manera coordinada en la entidad pública, permite en cada área organizacional lograr la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos misionales.

c. Implementar planes de mejoramiento basados en el Manual de calidad implementado por La gobernación de la Guajira, bajo cumplimiento de directrices del Plan de Desarrollo 2008-2014.

BIBLIOGRAFIA

- Bañón, Rafael y Carrillo Ernesto. **La nueva administración pública.** Alianza Editorial, España, 1997.

- Beltrán, Miguel; "El Problema de la Calidad en los Servicios Públicos. MAP, España, 2002.

- Carrillo, Ernesto; "Legitimidad o modernización de la administración pública" en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, septiembre de 1996/abril de 1997, Núm. 7 y 8.

- Requena Antonio (comp.). **Evaluación y Calidad en las Organizaciones Públicas**. MAP, España, 2002

- Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la investigación. Mac graw hill. 2007.

- Norma técnica NTCGP 1000 : 2009

- Modelo Estándar de Control Interno MECI