

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ALCALDÍA DE MITÚ, VAUPÉS EN EL PERÍODO 2010-2014: HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA*

NEEDS IDENTIFICATION SYSTEM FOR IMPLEMENTING QUALITY MANAGEMENT IN THE MITU'S MAYORALTY (VAUPES) IN THE PERIOD 2010-2014: TOWARDS IMPROVING PUBLIC ADMINISTRATION

Diana Rodríguez Romero[†]

Paola Tovar Barragán[‡]

Resumen

La Alcaldía de Mitú Vaupés al ser un referente organizativo del aparato estatal, se enmarca en las diferentes dinámicas de estandarización y calidad para el mejoramiento de la gestión pública, la prestación de los servicios y la garantía de los derechos que el Estado detenta como deber y que desde hace varios años ha venido impulsando por medio de la consolidación de políticas públicas, que han generado a su vez, herramientas administrativas y de gestión que permitan superar las dificultades en los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control. Entre estas herramientas, se encuentran el Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Sistema de Gestión de la Calidad y las normas concernientes al estatuto Anticorrupción, para el mejoramiento continuo de las organizaciones.

Dentro de este escenario la Alcaldía de Mitú -Vaupés- ha realizado grandes esfuerzos en la implementación de algunas de estas herramientas, sin embargo se siguen presentando deficiencias al interior de la organización que se traducen en inconformidades de la comunidad, surgiendo así la necesidad de identificar las condiciones específicas del municipio, para determinar en qué medida la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, como herramienta no implementada aún, superaría dichas anomalías. Para ello se propone la realización de un diagnóstico institucional que permita evidenciar la estructura organizacional de la Alcaldía y el estado actual de la implementación de las diferentes herramientas de gestión, seguido de una tabulación y análisis de la información recolectada, utilizando la metodología de planeación con un enfoque prospectivo por escenarios.

Abstract

The Mitú's mayoralty (Vaupés) to be an organizational referent of the state apparatus, is part of the different dynamics of standardization and quality improvement of governance, service delivery and ensuring the rights which the State holds a duty and that for several years has been pushing through the consolidation of public policies that have generated turn management and administrative tools to overcome the difficulties in the mission, strategic, support and control processes. Among these tools are the Standard Model of Internal Control System for Administrative Development, System Quality Management and Anticorruption rules concerning the status, for the continuous improvement of organizations. Within this scenario the Mitú's mayoralty -Vaupés has made great efforts in the implementation

* El presente artículo es fruto del trabajo del Grupo de investigación Formativa Co Quan de la Escuela Superior de Administración Pública, orientado a la Teoría de las organizaciones y desarrollado bajo la tutoría del profesor Leonardo Rodríguez González.

[†] Administradora Pública, investigadora de la Escuela Superior de Administración Pública.

[‡] Administradora Pública, investigadora de la Escuela Superior de Administración Pública.

of some of these tools, however you still have shortcomings within the organization that result in disagreements community, thus resulting in the need to identify the specific conditions of the municipality, to determine to what extent the implementation of the System of Quality Management as a tool not implemented yet, would overcome such anomalies. This conducting an institutional assessment that will uncover the organizational structure of the mayoralty and the current status of implementation of different management tools, followed by a tabulation and analysis of the information collected, using the planning methodology with a prospective approach scenes.

Palabras clave

Sistema de Gestión de la Calidad, Modelo Estándar de Control Interno, Anticorrupción, Sistema de Desarrollo Administrativo, Alcaldía de Mitú Vaupés.

Key Words

System of Management of the Quality, Standard Model of Internal Control, Anticorruption, System of Administrative Development, Mitú Vaupés's Mayoralty.

Introducción

Constitucionalmente, el municipio es reconocido como la entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado atribuyéndole funciones legales que viren hacia la garantía del desarrollo local y la garantía de derechos para sus habitantes; sin embargo, en los últimos años se ha generado un paradigma alrededor de la reducción del aparato estatal y hacia una organización que poco contribuye al desarrollo local, generando una relación directa de la administración municipal con la deficiente conducción de los asuntos públicos. Dichos inconvenientes, propios del sistema político-administrativo, han sido reconocidos como actos de corrupción y por tanto han ocasionado ineficiencia e ineficacia en los servicios prestados por la Administración Municipal a la ciudadanía.

Los anteriores supuestos han generado una búsqueda permanente de herramientas y políticas que conduzcan a saldar las fallas de la Administración Pública en general, herramientas como el Sistema de Gestión de la Calidad y el Estatuto Anticorrupción que han manifestado casos significativos en su adopción en Departamentos y municipios colombianos, logrando objetivos como el mejoramiento de los niveles de satisfacción de los ciudadanos, aumento de la productividad y eficiencia y en general factores traducidos en un mayor rendimiento en el trabajo, reducción de costos, mejor comunicación y satisfacción en el trabajo incrementando la legitimidad de las entidades públicas ante los ciudadanos.

Sin embargo, y pese a la adopción del Sistema de Gestión de Calidad en varios municipios para mejorar la Gestión Pública colombiana, se observa que actualmente municipios de Cuarta Categoría como Mitú (Vaupés) no han decidido la implementación o no del Sistema de Gestión de la Calidad dado que carecen de recursos económicos que les permitan elaborar un estudio

juicioso para identificar la existencia de necesidades organizativas, administrativas y sociales, que cumplan con los objetivos de mejorar el bienestar de la población, aumentar la productividad de las organizaciones públicas y generar por ende, una herramienta de gestión en las organizaciones que conduzca al mejoramiento continuo.

Es por lo anterior, que el estudio de caso sobre la identificación de necesidades para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Mitú, Vaupés, permite generar materializar la apuesta de abordar el estudio especializado de problemas de naturaleza administrativa pública y la socialización de experiencias de las diferentes herramientas que propenden a mejorar el funcionamiento organizativo y administrativo de las entidades públicas.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos anteriormente trazados, el desarrollo de los avances que el presente artículo pretende, serán llevadas a cabo mediante una metodología de tipo descriptivo y analítico, comprendiendo los momentos de recolección, valoración y análisis de la información a través de tres etapas enunciadas a continuación: Una primera etapa de recopilación de información a través de fuentes oficiales y no oficiales, sobre los sistemas de gestión adoptados por la alcaldía de Mitú - Vaupés; una segunda etapa de sistematización de datos y constatación de la información recolectada a través del análisis de la información obtenida vs el marco teórico de la investigación y una tercera etapa de análisis del método de planeación por escenarios; Mediante este desarrollo de las diferentes etapas de la investigación se buscará no solo identificar las necesidades para la posible implementación del SGC, a través del análisis de las no conformidades encontradas internamente en la Alcaldía de Mitú Vaupés, sino también abrir un espacio hacia la identificación de los factores de compatibilidad y armonización que en general se

pueden expresar entre las herramientas de las Políticas Nacionales de Calidad y de Anticorrupción a partir del análisis de experiencias reales.

Orientación de las herramientas administrativas en la gestión pública colombiana.

La orientación de la gestión de las entidades estatales en Colombia, ha estado marcada a través de los últimos decenios por el establecimiento de tres herramientas fundamentales para la administración pública: El Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, estos han tenido como principal propósito el fortalecimiento de los procesos y la optimización de los recursos de las organizaciones que los implementen para la contribución al mejoramiento de las mismas. Junto a lo anterior, el Estado colombiano ha vuelto la vista hacia uno de los fenómenos más lesivos para el Estado moderno: la Corrupción, siendo el más significativo avance, la creación del estatuto anticorrupción como un marco normativo que introduce disposiciones que se ajustan a las nuevas prácticas en materia de corrupción y pretende subsanar e integrar aquellos aspectos en los que se requiere una acción contundente del Estado y de la sociedad para acabarlo. (Ministerio del Interior y la Justicia, 2011) Estas nuevas tendencias administrativas, que buscan hacer frente a los fenómenos de organización y gestión existentes de acuerdo a un marco global, determina la implementación de algunos instrumentos en la administración pública colombiana de la forma expuesta a continuación.

Partiendo de la Constitución Política de 1991, se establece la incorporación de nuevos conceptos para la gestión pública atravesados por la importancia del Control Interno como instrumento que orienta la garantía real para que las entidades estatales logren sus objetivos propuestos. Este ejercicio se manifiesta mediante la expedición de la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado”, en la que se determina el campo de aplicación del control interno para todos los organismos y entidades que integran las Ramas del poder público (entre otros) y se delimita su termino de aplicación e implementación a un plazo de seis meses para los directivos de las entidades públicas. Con la posterior creación del Sistema Nacional de Control Interno dispuesto por la Ley 489 de 1998, se busca integrar armónicamente el funcionamiento de las instituciones públicas de forma nacional, pero no es sino hasta el año 2005 con la expedición del Decreto 1599, que se adopta el Modelo Estándar de Control

Interno para el Estado colombiano: MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades que por ley estén obligadas a su cumplimiento, mediante la exposición de una estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos de evaluación del proceso administrativo adaptada a las especificidades de cada entidad.

Sin embargo, y pese a la implementación del anterior Sistema, el nuevo modelo de gestión pública, desarrollado en la Ley 489 de 1998, establece la necesidad de ejecutar un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos administrativos y organizacionales para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos, y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional a través del Sistema de Desarrollo Administrativo, reglamentado posteriormente por el Decreto 3622 de 2005, disponiendo su operatividad a través de la implementación de Planes de Desarrollo Administrativo sectoriales.

Finalmente, el Sistema de Gestión de la Calidad, como herramienta de gestión sistemática que busca la integralidad organizacional y la satisfacción social en la prestación de los servicios y el cumplimiento de las funciones de cada organización, nace a partir del concepto mismo de calidad puesto en fulgor a partir del siglo XX con la producción industrial manufacturera y los posteriores avances de la teoría administrativa que establece la necesidad de medir la calidad. A finales del siglo surge el concepto de Sistema de Gestión de la Calidad mediante un desarrollo cronológico que incluye un primer surgimiento del control estadístico sobre los procesos, seguido por un control de la calidad al final de los procesos productivos y su ulterior aseguramiento de la calidad. Entrado el siglo XXI nace el Sistema de Gestión de la calidad con el surgimiento de las normas ISO 9001:2000 y la gestión total de la calidad.

En el Estado colombiano en particular, la calidad emana desde un mandato constitucional y se materializa con la creación de la Ley 873 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”, en ella se establece la obligatoriedad de la puesta en funcionamiento del Sistema en los organismos y entidades del sector central y descentralizado por servicios de la Rama ejecutiva, convirtiendo la calidad en una política de Estado que busca mejorar la vida de los consumidores, aumentar la productividad de las empresas

colombianas y generar una herramienta de gestión en las organizaciones.

Sin embargo, en los últimos años, el Estado colombiano y la sociedad en general, han identificado un fenómeno lesivo para la gestión pública y para el Estado en general: la corrupción. Este fenómeno ha tratado de ser eliminado mediante las herramientas descritas anteriormente, sin embargo, y debido a la dinámica del mismo a través del tiempo y sus manifestaciones cada vez más sofisticadas y adaptadas al entorno, han dificultado su completa erradicación. Ante esto, se establece la importancia de “introducir disposiciones que se ajusten a las nuevas prácticas en materia de corrupción (de forma que se pueda) subsanar e integrar aquellos aspectos en los cuales se requiera una acción contundente del Estado y de la sociedad para acabar con este fenómeno” (Ministerio del Interior y la Justicia, 2011). Es así como nace el Estatuto Anticorrupción, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, como resultado del trabajo realizado por una mesa técnica integrada por la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, la Auditoría General de la República, el Ministerio del Interior y de Justicia, el DNP y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Lucha contra la Corrupción y Transparencia por Colombia, que de forma consensuada, y con el objetivo de salvaguardar la gestión estatal, introduce medidas normativas que incentivan actuaciones honestas por parte de los servidores públicos.

La compatibilidad entre las herramientas descritas anteriormente, evidenciada en la medida que las normas y políticas comparten objetivos, vislumbra que el fin en su conjunto, compromete la evaluación y dirección del desempeño institucional, guiado a mejorar la calidad de los productos y/o servicios de las entidades para satisfacer las necesidades de los usuarios. Es así como la implementación armonizada de estos instrumentos, ha dado como resultado en diferentes entidades el reconocimiento y certificación de los procesos institucionales, a la par de una certificación de los mismos en estándares de calidad determinados, promoviendo incentivos a la gestión pública por parte del gobierno nacional.

El caso de la Alcaldía de Mitú Vaupés

Con el fin de abordar la implementación de las anteriores herramientas en la gestión pública colombiana, es pertinente analizar un estudio de caso específico, que

permita el análisis real de los instrumentos empleados como política nacional, clarificando los beneficios, problemáticas y restricciones que estos generan a la hora de ser ejecutados, se desarrollará a continuación el caso del municipio de Mitú, capital del departamento de Vaupés.

Para empezar, es necesario referenciar que la política de fortalecimiento, modernización y sistematización de la administración pública del municipio de Mitú ha estado marcada por el énfasis de la Alcaldía local hacia la promoción del desarrollo económico sustentado en el mejoramiento de su capital humano, sin olvidar su diversidad étnica y cultural, ni la necesidad de alcanzar un desarrollo sostenible en la zona. Sin embargo, en la materialización de las políticas anteriores en el ámbito administrativo, la Alcaldía como entidad se ha visto enfrentada a problemáticas necesarias de superar; tal es el caso de la formulación de la plataforma estratégica de la institución, en la que se establece como Misión el “Posicionar el Municipio de Mitú en el ámbito Nacional e internacional como un municipio turístico, minero y productor de Cosmeceúticos y otros productos desarrollados por la comunidades locales, con miras a orientar nuestro desarrollo hacia industrias que generen divisas en el marco de la sostenibilidad ambiental y cultural del territorio”, reduciendo la forma de actuar de la Alcaldía a una manera empresarial, enfocada únicamente hacia el ámbito económico donde radicaría el éxito de la institución y dejando de lado las principales motivaciones de su quehacer, establecidas en el Capítulo III de la Constitución Política Nacional. Pese a esto, la Alcaldía de Mitú ha logrado el cumplimiento de disposiciones legales tales como las establecidas en el artículo 5 y 15 de la Ley 87 de 1993, implementando el Modelo Estándar de Control Interno con el fin de orientar la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos, mediante la definición de políticas claras en la institución y el control de los procesos realizados por la entidad e identificados por esta. De esta forma, la Alcaldía de Mitú, Vaupés, ha desarrollado para sí, los tres Subsistemas del control interno con sus respectivos componentes y elementos, mediante la planeación y/o elaboración de documentos básicos por elemento.

Junto a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, la Alcaldía de Mitú, Vaupés ha desencadenado esfuerzos en la planeación del Sistema de Desarrollo Administrativo, mediante el entendimiento de este desarrollo como un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión de la Alcaldía, a través de la aplicación de políticas de desarrollo administrativo que conduzcan a la modernización de la gestión organizacional y funcional de la entidad y por

ende al fortalecimiento de la gobernabilidad y legitimidad del Estado. Esta implementación ha estado directamente ligada con la construcción de la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, cuyo objetivo es simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes, a través de la adopción de las cinco políticas de desarrollo administrativo: La gestión misional y de gobierno, La transparencia, participación y servicio al ciudadano, la gestión del talento humano, la eficiencia administrativa y la gestión financiera.

Finalmente, la Alcaldía municipal ha enfocado también sus esfuerzos a la lucha contra la corrupción, en el marco del Estatuto Anticorrupción Nacional, mediante la puesta en marcha de un Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia del año 2013. En éste se manifiesta la voluntad de avanzar en las metas constitutivas del Sector de fortalecimiento institucional, que se establecen en el Plan de Desarrollo Municipal de Mitú mediante la implementación de estrategias encaminadas a prevenir, sancionar y erradicar acciones de corrupción en los funcionarios y contratista de la Alcaldía de Mitú.

Sin embargo, y tras la implementación de las herramientas anteriormente mencionadas, persisten algunas no conformidades cuya superación se ha dificultado, pese a los adelantos mostrados y que representan en la actualidad (según el Plan de Mejoramiento Institucional de la Alcaldía para el año 2012), riesgos latentes para la efectiva y eficiente gestión pública de la entidad. La Alcaldía ha enfocado sus esfuerzos entonces a la superación de los riesgos encontrados mediante acciones de mejoramiento inmediatas que si bien representan un adelanto frente a la situación, no garantizan su solución y por ende la adecuada satisfacción de las necesidades de la entidad. Es por esto, y por la naturaleza de las no conformidades encontradas en la Alcaldía, que se hace necesario el análisis sobre las herramientas de gestión ejecutadas en la misma y la pertinencia o no de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, como solución a las diferentes problemáticas internas de la entidad. Lo anterior, debido a que los riesgos causados, están directamente ligados con los principios en los que se basa el SGC bajo la norma NTC GP 1000:2009 y a la discusión que actualmente enfrenta la Alcaldía respecto a la armonización del Modelo Estándar de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la adopción de la política nacional anticorrupción y de calidad.

La anterior conceptualización, da cuenta de que la búsqueda continua del mejoramiento en la prestación

de servicios por parte del Estado de manera eficiente, efectiva y eficaz, ha sido una constante durante los últimos 20 años en pro de atender las necesidades básicas de los ciudadanos, diseñando entonces, políticas que contribuyan a mejorar la administración pública, cuya implementación ha desencadenado en la utilización de herramientas administrativas que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos misionales de las instituciones públicas colombianas, jugando un papel fundamental en los últimos años, la política de Calidad desarrollada por medio del Sistema de Gestión de la Calidad, y la Política Anticorrupción, plasmada en el Estatuto Anticorrupción expedido por la Ley 1474 de 2011. Sin embargo, es indispensable evaluar los impactos de la implementación de las anteriores políticas y sus herramientas en el cumplimiento de los objetivos de las entidades públicas colombianas con el fin de determinar su importancia en términos administrativos. En este sentido, el caso de la Alcaldía de Mitú- Vaupés, proporciona un ejemplo de la implementación real de las anteriores políticas y por ende dirige el problema de la presente investigación hacia la respuesta de las siguientes preguntas: ¿En qué medida la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Mitú - Vaupés, articulado con las políticas nacionales de calidad y de anticorrupción, contribuye a la superación de las no conformidades en los procesos adelantados por la misma?

La importancia de la resolución de las preguntas anteriormente planteadas, tiene fundamento en el hecho de que actualmente en el Municipio de Mitú (Vaupés), la Alcaldía manifiesta una serie de no conformidades a su interior que no permiten satisfacer de manera oportuna las demandas de los ciudadanos en términos de la prestación de los servicios legal y normativamente impuestos para esta entidad; este hecho social es producto de falencias organizativas, administrativas y sociales que suceden al interior de la institución impidiendo el progreso local y la competitividad regional. En dicha situación están involucrados directamente la Alcaldía como la organización más cercana del aparato estatal en el ámbito local y los ciudadanos como sujetos transformadores de la acción pública; en esta relación la Alcaldía tiene como intereses aumentar el grado de legitimidad frente a la ciudadanía, posicionar sus políticas en pro del desarrollo local y territorial, mejorar el desempeño de la administración pública local y garantizar la prestación oportuna del servicio, mientras que los ciudadanos buscan satisfacer sus necesidades, generar procesos que permitan su desarrollo humano y social que propendan por su proyección como sujetos.

Tras la implementación de herramientas como el

Sistema de Control Interno, el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para el fortalecimiento de la Alcaldía de Mitú, persisten algunas no conformidades cuya superación se ha dificultado, pese a los adelantos mostrados y que representan en la actualidad, riesgos latentes para la efectiva y eficiente gestión pública de la entidad. La Alcaldía ha enfocado sus esfuerzos entonces a la superación de los riesgos encontrados mediante acciones de mejoramiento inmediatas que si bien representan un adelanto frente a la situación, no garantizan su resolución y por ende la adecuada satisfacción de las necesidades de la entidad. Es por esto, y por la naturaleza de las no conformidades encontradas en la Alcaldía, que se hace necesario el análisis sobre las herramientas de gestión ejecutadas en la misma y la pertinencia o no de la implementación del Sistema de gestión de calidad, como solución a las diferentes problemáticas internas de la entidad. Lo anterior, debido a que los riesgos causados, están directamente ligados con los principios en los que se basa el SGC bajo la norma NTC GP 1000:2009 y a la discusión que actualmente enfrenta la Alcaldía respecto a la armonización del Modelo Estándar de Control Interno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la adopción de la política nacional anticorrupción y de calidad.

Análisis de la Alcaldía frente a la propuesta investigativa

A partir de la pregunta que direcciona el proceso de investigación, fueron entrevistados diferentes funcionarios y contratistas para reconocer sus lecturas acerca del tema de calidad y anticorrupción a partir del dialogo y el intercambio de opiniones. De estos diálogos se destaca el sostenido con el Alcalde (e) German Duarte Palacios y el profesional de apoyo en Control Interno Administrativo de la Alcaldía de Mitú, Nelson Hernando Gómez. De dicho encuentro pueden destacarse los siguientes elementos:

Ante el tema de Calidad y su implementación la Alcaldía muestra un ambiente favorable para la implementación del sistema, ya que considera que *“si aplicando las herramientas, aplicando los instrumentos que están desarrollados ahí nos permitía de alguna forma conectar todo... de hecho nos permitía mejorar la eficiencia... una forma como de organizar, pensar el trabajo de alguna manera, de alguna manera recoge, recoge las nociones aprendidas de cómo es el que hacer en una organización entonces de por si veíamos de que nos ayudaba, lo aplicaremos en la proporción que sea”* (Co Quan, 2013).

Se destacan grandes fallas como la aplicación de manuales y planes que no corresponden a la realidad local, como lo sucedido con el manual de procedimientos donde destacan que al parecer fue tomado del municipio de Ricaurte, Antioquia., respondiendo más a dinámicas coyunturales que a un efectivo proceso de planeación. Según el Alcalde *“no hay un proceso planeado, planificado ni liderado en gestión de calidad sino que es más... respondiendo digamos a cosas que la dirección solicita y entonces listo, acá está el ajuste para que nos libremos por ese lado”* (Ibíd.).

El mapa de procesos y la implementación del MECI corresponden a la administración anterior, ante esto el profesional de Control Interno argumenta que *“es necesario tener en cuenta que no es lo mismo la forma que se piensa para las entidades del orden nacional sino que ya cuando uno ha venido trabajando acá en el orden territorial definitivamente se da cuenta que hay aspectos que no aplican, o no aplican de forma literal como las normas o manuales se han configurado”* (Ibíd.).

Para ello el alcalde sugiere que la gran falencia que ha tenido el MECI es que *“se ha dado, a una cartilla cortica, una cartilla de ocho letras... obviamente en la enunciación no puede aparecer esto porque tiene que ser con meras formalidades, pero si el acompañamiento más hay al ladito y de los elementos que tengamos nosotros que digerir y después... si bajarlo como a esa cartilla, como a esa caricatura, pienso que la forma que tenemos nosotros para que la gente nos ponga cuidado con algunas cosas a nivel de la alcaldía es bajarle a la caricatura a la cartilla cortica las cosas... yo pienso que esa manera, esa manera de conocimiento puede contar con gente y me gusta digamos que esa conexión entre lo de nosotros, lo interno como con cosas que ocupan lo externos esas respuestas que la gente vea, esos movimientos que siente de papel adentro deben traducirse en unas mejores condiciones para la sociedad, o sea no podemos seguir creyendo en las condiciones de marginalidad y pobreza y sencillamente ser eficientes adentro y que oiga si llevo el agente de control no mire yo si conteste o no mire yo sí o sea si yo rindo como funcionario y cumpro con todo a nivel administrativo pero la gente sigue en igual grado de marginalidad”* (Ibíd.).

Análisis prospectivo

A través del recorrido anteriormente trazado sobre las diferentes herramientas de gestión utilizadas en la Alcaldía del Municipio de Mitú, Vaupés, se vislumbra su implementación y en general el diseño de políticas gerenciales, como una constante durante los últimos 20 años, evidenciando de esta forma, y respondiendo

al objetivo de la presente investigación, acerca de la importancia de evaluar los impactos de la implementación de las anteriores políticas y sus herramientas en el cumplimiento de las labores misionales de las entidades públicas colombianas con el fin de determinar su importancia en términos administrativos. En este sentido, el caso de la Alcaldía de Mitú- Vaupés, ha proporcionado un ejemplo significativo en el examen del que trata la presente investigación, en la búsqueda de respuestas dirigidas hacia la medida en que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Mitú – Vaupés, articulado con las políticas nacionales de calidad y de anticorrupción, contribuye a la superación de las no conformidades en los procesos adelantados por la entidad.

Con el fin de realizar una propuesta significativa para responder al anterior cuestionamiento, se propondrán a continuación dos escenarios que representan un avance para analizar la situación más, o menos deseable en prospectiva hacia la articulación y puesta en funcionamiento de las herramientas administrativas en la Alcaldía de Mitú, según la información recolectada y el análisis elaborado por el grupo de investigación.

Escenario deseable

Las diferentes herramientas de gestión que se utilizan en el Municipio de Mitú, Vaupés están enmarcadas en el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) respondiendo así de manera integral a todos los procesos y procedimientos que se realizan en dicha entidad, las herramientas implementadas están orientadas al desarrollo de la gestión pública; éstas son el Sistema de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Estatuto Anticorrupción; el objetivo común de éstas es compartido por lo que ha permitido fortalecer institucionalmente la Alcaldía. Al ser adoptados en su totalidad, al implementar posteriormente el Sistema de Gestión de la Calidad, en la etapa de planeación fue posible observar cómo se complementaban evitando así duplicar esfuerzos en los objetivos comunes que se comparten.

Desde la identificación de la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, se ha fortalecido “la capacidad administrativa, el desempeño institucional y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros” (ESAP; 2012); en beneficio de la razón de ser del Sistema de Gestión de la Calidad: los ciudadanos (clientes en términos de la calidad), se ha observado cómo se ha disminuido las no conformidades en materia de servicios públicos, obras de

progreso local, educación y salud.

Administrativamente, la adopción del Sistema de Gestión de la Calidad se cumplió sin trauma alguno, dado que “los requisitos del SGC son compatibles con los requisitos específicos para los productos y/o servicios, definidos por la reglamentación colombiana”; como plus frente a las otras herramientas de gestión, el SGC dirige y evalúa el desempeño institucional para “ mejorar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece la entidad para satisfacer las necesidades y/o expectativas” de los ciudadanos; con relación a la Política de Anticorrupción, el SGC lo ha complementado porque ambos promueven la transparencia y la comunicación con el ciudadano, garantizando el fácil acceso a la información. Dado estos avances, la Alcaldía de Mitú con dichos esfuerzos en la implementación de las herramientas de gestión ha logrado una mayor pertinencia en la prestación del servicio aumentando el nivel de satisfacción de los ciudadanos conociendo sus necesidades, la productividad y eficiencia reflejado en el trabajo de los servidores públicos y contratistas, reducción de costos, mayor comunicación con la ciudadanía logrando el aumento de la legitimidad del aparato estatal en la sociedad civil y así su oportuna participación.

Escenario no deseable

El Concejo de Mitú- Vaupés, no logra generar un acuerdo en cuanto a la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Alcaldía de Mitú, lo anterior se ve agravado por la falta de recursos concedidos a la Alcaldía pese a la importancia resaltada por los funcionarios de la implementación de este sistema como herramienta de gestión sistemática diseñada para la prestación adecuada de los servicios ofrecidos por el Estado Colombiano a través de sus diferentes niveles y entidades. Por la anterior situación, no se ha puesto en marcha un proceso que le permita posicionar a la Alcaldía el tema de la calidad y mucho menos iniciar la implementación del Sistema de Gestión de la calidad, el cual logre estar articulado con la política nacional de lucha contra la corrupción, a lo cual la Alcaldía ya ha dispuesto varios mecanismos que le permitan ejercer control y acciones en contra de la corrupción.

De este modo las no conformidades identificadas en el Plan de Mejoramiento Institucional, a pesar de las acciones de mejoramiento allí plasmadas, así como los problemas administrativos de la Alcaldía, no podrán resolverse de la mejor manera, puesto que no se cuenta con todo un andamiaje de procesos y procedimientos que le permita controlar y dar solución a dichas no

conformidades. Por otro lado no se podrá evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, no hay un crecimiento organizacional en la participación personal y unificación de criterios bajo la dirección y toma de decisiones acertadas para el cumplimiento de los objetivos del Estado. Lo que en últimas repercute la gestión de la Alcaldía, en la medida en que su productividad no aumenta, la ineficiencia de su actuar representa menos rendimiento en el trabajo, un aumento de los costos, disminuyendo su diligencia en la prestación de los servicios y garantía de los derechos de los habitantes del Municipio, aumentando los niveles de insatisfacción ciudadana y poca legitimidad de la Alcaldía.

Conclusiones y Recomendaciones

- Ante las disertaciones, hallazgos y análisis elaborados a lo largo del presente documento, se establece la necesidad de profundizar el estudio acerca de los impactos de la implementación de las políticas y herramientas que tienden a mejorar la administración pública municipal.
- La compatibilidad entre las herramientas del Sistema de Control Interno, el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Estatuto Anticorrupción, evidenciada en la medida que las normas y políticas comparten objetivos, vislumbra que el fin en su conjunto, compromete la evaluación y dirección del desempeño institucional, guiado a mejorar la calidad de los productos y/o servicios de las entidades para satisfacer las necesidades de los usuarios. Es así como la implementación armonizada de estos instrumentos, ha dado como resultado en diferentes entidades el reconocimiento y certificación de los procesos institucionales, mientras que en otras, no alcanza a llenar las expectativas de mejoramiento integral de la administración pública.
- Tras la implementación de las herramientas anteriormente nombradas en el caso específico del fortalecimiento de la Alcaldía de Mitú, se observa la persistencia de algunas no conformidades cuya superación se ha dificultado, pese a los adelantos mostrados y que representan en la actualidad, riesgos latentes para la efectiva y eficiente gestión pública de la entidad.
- El presente estudio propone la consolidación de dos escenarios basados en primer lugar, en los hallazgos encontrados tras la sistematización de material teórico respecto a las temáticas de Calidad, Control Interno, Anticorrupción y el desarrollo administrativo y en segundo lugar, sobre la sustentación de la realidad de la administración pública colombiana en el municipio

de Mitú Vaupés; sin embargo, se propone ir más allá de la consolidación cualitativa desarrollada, y articularla con metodologías que permitan la consolidación y sistematización de datos cuantitativos para dar lugar al diseño propio de un aplicativo de planeación por escenarios a partir de un enfoque prospectivo a través de matrices de análisis estructural de factores de cambio, que permita desligar otro tipo de escenarios en prospectiva a el mejoramiento de la administración pública y sus acciones en la Alcaldía de Mitú Vaupés.

Bibliografía

- Alcaldía de Guatapé. (2008). Manual de Calidad. Guatapé
- Alcaldía de Pereira. (2008). Cartilla Instructiva Sistema de Gestión de Calidad. Pereira.
- ALCALDIA MITU (2012) Plan de Mejoramiento Institucional 2012. Mitú.
- Álvarez, H. F. (2000). Principios de administración. En Unidad 1: Introducción a la Administración (2° ed.). Córdoba , Argentina : Eudecor.
- Barnard, C. I. (1956). Organization and Management, Selected Papers: Early Sociology of Management . Estado Unidos. : Routledge.
- CCJ. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá D.C: Comisión Colombiana de Juristas.
- Chiavenato, I. (1992). Introducción a la Teoría General de la Administración (3ra. Edición. ed.). McGraw-Hill.
- Congreso de Colombia. (29 de Diciembre de 1998). LEY 489 DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 . Bogotá, Colombia.
- Congreso de Colombia. (29 de Noviembre de 1993). 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, Bogotá.
- Congreso de la República de Colombia (1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá.
- Co Quan. (2013) Entrevista realizada al Alcalde de Mitú Vaupés.
- DAFP (02 de Mayo de 2005). Decreto 1599 de 2005 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano”. Bogotá , Colombia.
- DAFP (03 de Diciembre de 2012). Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para

- la integración de la planeación y la gestión”. Bogotá, Colombia.
- DAFP (10 de Octubre de 2005). Decreto 3622 de 2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”. Bogotá, Colombia.
- DAFP (2009). Guía de administración del riesgo. Bogotá D.C.
- DAFP (2012) Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá D.C.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2011). Manual Operativo: Premio Nacional de Alta Gerencia- Banco de Éxitos. Bogotá.
- El Congreso de Colombia. (29 de Diciembre de 1998). Ley 489 de 1998 “*Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones*”. Bogotá, Colombia.
- El Congreso de Colombia. (29 de Noviembre de 1993). Ley 87 de 1993 “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado*”. Bogotá, Colombia.
- El Congreso de Colombia. (30 de Diciembre de 2003). 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*”. Bogotá, Colombia.
- FISCALIA GENERAL DE LA NACION (2007) Sistema de Gestión de la Calidad y Modelo Estándar de Control Interno 2007. Bogotá D.C
- Glosario. (s.f.). Glosario de Terminología Sobre Sistemas de Gestión de la Calidad. Recuperado el 07 de 02 de 2013, de http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf
- Godet, M. (1979). The crisis in forecasting and the emergence of the “prospective” approach: with case studies in energy and air transport. Paris: UNITAR [by] Pergamon Press.
- González, H. (11 de Julio de 2012). Calidad Gestion Wordpress. Recuperado el 06 de 02 de 2013, de <http://calidadgestion.wordpress.com/tag/ciclo-phva/>
- ICONTEC, I. C. (2000). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
- Judicatura, C. S. (2007). Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”. Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma Internacional ISO 9001-2000. Bogotá.
- Kliksberg, B. (1971). El Pensamiento Organizativo del Taylorismo a la Moderna Teoría de la Organización. Buenos Aires., Argentina : Depalma.
- Licha, I. (Junio de 2000). La Construcción de Escenarios: Herramienta de la Gerencia Social. Metodologías de Escenarios.
- “Ministerio del Interior y la Justicia. (2011). Estatuto Anticorrupción. Bogotá D.C: Imprenta Nacional de Colombia.
- Shewhar, W. A. (s.f.). Scribd. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/18014848/Definiciones-de-Calidad>
- Thompson, I. (s.f.). Conozca a profundidad cuál es la definición de producto. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html>
- Zavala, D. F. (2000). Metodología Macroeconómica. Monte Ávila Latinoamericana Ca.