IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO INVESTIGATIVO DE DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO ECONÓMICO EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

PAOLA ANGÉLICA RIAÑO RODRÍGUEZ

AUTOR

LUIS GABRIEL FERRER

ASESOR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO

BOGOTÁ

2014

Resumen

El ensayo sobre la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el proceso investigativo de delitos contra el Patrimonio Económico en la Fiscalía General de la Nación se basa en cinco objetivos fijados; el primero trata sobre la Evolución que ha tenido el Sistema de Gestión de la Calidad en la Fiscalía General de la Nación, el segundo expone los requerimientos normativos que han sido necesarios para la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad en la Fiscalía General de la Nación, el tercero explica el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio de Protección y Asistencia a Testigos, Víctimas e Intervinientes en el Proceso Penal de la Fiscalía General de la Nación, el cuarto manifiesta las ventajas que ofrecería la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad dentro del proceso investigativo de Patrimonio Económico y un quinto objetivo que plantea las acciones que permitirán la efectiva ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad en el proceso investigativo de los delitos de Patrimonio Económico.

Palabras Clave: Sistema, Gestión, Calidad, procesos, sistémico, políticas.

Introducción

Todas las organizaciones se encuentran en procesos de cambio y en la implementación de herramientas y técnicas administrativas que les permitan afrontar un entorno cambiante y lleno de incertidumbre. Los temas estratégicos en los cuales las empresas buscan fortalecerse incluyen la calidad de sus productos y servicios, como respuesta a las expectativas y necesidades de los clientes y la estandarización de los procesos que garanticen el logro de los objetivos y la calidad buscada por el usuario.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad con normas técnicas como la NTCGP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008, junto con la adopción de un enfoque basado en procesos, construyen en la Fiscalía General de la Nación, herramientas claves que al ser utilizadas de forma apropiada e incluidas en el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, redundan en el mejoramiento de los procesos y en el incremento de las satisfacción de los clientes.

La Importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso Investigativo de Delitos contra el Patrimonio Económico en la Fiscalía General de la Nación, es en esencia una herramienta para el control de la Gestión, que se basa en información y resultados de un Sistema para revisar el cumplimiento de objetivos estratégicos, asignar recursos y apoyo para tomar acciones en procura de la satisfacción de los clientes tanto internos como externos y demás partes interesadas dentro de la Entidad.

IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL PROCESO INVESTIGATIVO DE DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO ECONÓMICO EN LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Evolución del Sistema de Gestión de la Calidad en la Fiscalía General de la Nación

La Fiscalía General de la Nación, fue creada en 1991 con la puesta en marcha de la nueva Constitución Política de Colombia y su funcionamiento comenzó el 1 de julio de 1992, asumiendo las funciones que se cumplían en la extinta Dirección Nacional de Instrucción Criminal. Su función es dirigir, realizar y coordinar las investigaciones en materia penal. Tiene autonomía administrativa y presupuestal (Athehortua, 2005). La Fiscalía General de la Nación es una entidad independiente adscrita a la Rama Judicial del Poder Público en Colombia, cuya misión es:

> Ejerce la acción penal y elabora y ejecuta la política criminal del Estado; garantiza la tutela judicial efectiva de los derechos de los intervinientes en el proceso penal; genera confianza y seguridad jurídica en la sociedad mediante la búsqueda de la verdad, la justicia y la reparación. (Fiscalía General de la Nación, 2014)

En la Fiscalía General de la Nación, la evolución del Sistema de Gestión de la Calidad transcurrió paulatinamente, desde la creación de la entidad, siempre se ha tenido en cuenta al usuario, y este significa durante el proceso el valor de referencia, por lo que en todo momento los procesos y estructuras penales se ajustan para mejorar la calidad en el servicio. La calidad, tal y como se nos muestra hoy en día, ha recorrido un largo camino para llegar a convertirse en la

concepción de gestión que ha transformado la sociedad y los negocios. La calidad como una necesidad de las empresas surge desde el siglo XIX con la revolución industrial y ha sido tema de reflexión y estudio de muchos científicos, técnicos, ingenieros y administradores (Fontalvo, 2006)

Cuando se creó la Fiscalía General de la Nación, con respecto a la parte de Calidad, la entidad empezó a apoyarse en los lineamientos legales dados por la Constitución Política de 1991 en sus Artículos 209 y 269, los cuales daban principios para el ejercicio de la función administrativa, como instrumento de transparencia.

Inicialmente, a mediados de 1998, teniendo en cuenta que aún existía desorden administrativo, se empezó a aplicar en forma precisa y clara la Ley 489 de 1998, la cual dictó normas sobre la organización y funcionamiento en las entidades del orden nacional. Para la Fiscalía General de la Nación, esta ley promovió la regulación de instrucciones en la función administrativa, estableciendo la distribución y precisando los principios y reglas básicas, también el funcionamiento en general, cuya finalidad fue empezar a preocuparse por satisfacer las necesidades de los ciudadanos, que recibían en ese momento cualquier tipo de servicio por parte de la Entidad, fue entonces este, el primer paso para un desarrollo administrativo.

Luego vino la expedición de la Ley 872 de 2003, mediante la cual, se creó el Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos del Estado colombiano, es ahí, donde la Fiscalía General de la Nación, asumió esta herramienta de gestión, la cual le permitió empezar a administrar y evaluar el desarrollo institucional en términos de calidad, mediante planes

estratégicos y de desarrollo, fundados en procesos internos de la Institución y en intereses y expectativas de los usuarios.

Después surgió el Decreto No. 4110 de 2004, el cual reglamento la Ley 872 de 2003 y le dio existencia jurídica a la Norma Técnica de la Gestión Pública – NTCGP 1000:2004. En cabeza del Fiscal General de momento, doctor Luis Camilo Osorio Isaza, se empezaron a establecer requisitos para documentar, implementar y aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad para la Fiscalía General de la Nación. Esta norma fue de uso obligatorio y agrego valor a la gestión de la Entidad, pues imprimió legitimidad y credibilidad en su accionar.

Consecutivamente, vino la expedición del Decreto 1599 de mayo 20 de 2005, que implementó el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, para ese entonces se encontraba como Fiscal General de la Nación el doctor Mario Germán Iguarán Arana, quien tuvo una influyente participación en el desarrollo del modelo, logrando la implementación de un proceso sistémico de calidad entre los directivos y los servidores en general, desplegando una mejor gestión y el fortalecimiento de la entidad, lo que se vio reflejado en un excelente desempeño y en la capacidad de instaurar un nuevo Sistema Penal Oral Acusatorio, implementado con la Ley 906 de 2004, que trajera celeridad a los procesos judiciales y garantía de los derechos fundamentales de usuarios.

Ver que la Fiscalía General de la Nación ya no funcionaba por dependencias, ni áreas apartadas, sino por procesos articulados e interrelacionados unos con otros, logró con esfuerzo, dedicación y trabajo en equipo, la generación de un valor agregado, respetando y acatando los

objetivos y políticas de calidad, evidenciándolo actualmente en el cumplimiento de la misión, visión y política de la Entidad.

Esta evolución e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad no ha sido fácil, luego representó implantar cambios formativos y culturales en el actuar y hacer diarios, también paradigmas enraizados en el pensar de los funcionarios, quienes en alguna medida fueron resistentes o renuentes al cambio. Pero no fue una labor imposible, pues se contó con la participación y el apoyo de los clientes tanto internos como externos de la Institución.

La Fiscalía General de la Nación implementó un Sistema de Gestión Integrado y logró una unión sistémica, no solo entre el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Sistema de Gestión de Calidad, siguiendo los parámetros de las normas de forma progresiva, e implantó los requerimientos de las normas NTC ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental (SGA), NTCOHSAS 18001, Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, creando el Manual de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación.

Hasta la fecha, con muchos aciertos y el trabajo mancomunado de todos, ha evolucionado el Sistema de Gestión de Calidad en la Fiscalía General de la Nación, lo que ha permitido dentro del ciclo de la mejora continua, fortalecer las herramientas administrativas, para una mejor prestación del servicio con criterios de calidad y la satisfacción de los fines esenciales del Estado, con el fin de crear conciencia sobre la importancia de prestar un servicio al ciudadano que satisfaga adecuadamente sus expectativas y que además este encuadrado en una administración publica transparente, eficaz, eficiente y efectiva.

Requerimientos normativos necesarios para la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad en la Fiscalía General de la Nación

Tabla 1 - Normas necesarios para la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad

Norma	Fecha	Título
Ley 87 de 1993	29/11/93	Establece normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1826 de 1994	03/08/94	Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993.
Decreto 2145 de 1999	04/11/99	Dicta normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1537 de 2001	26/07/01	Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado.
Ley 872 de 2003	30/12/03	Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
Ley 938 de 2004	30/12/04	Expide el Estatuto Orgánico de la Fiscalía General de la Nación.
Decreto 4110 de 2004	09/12/04	Reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Circular 03 de 2005	27/09/05	Lineamientos generales para la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005.
NTC – ISO 9000:2005	22/12/05	Sistema de Gestión de Calidad. Principios y vocabulario.
Resolución 142 de 2006	08/03/06	Adopta el Manual de Implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en el Estado Colombiano.

Resolución 0-6912 de 2008	05/11/08	Actualiza los documentos del Proceso Penal, relacionados con la actividad investigativa en el Marco del Sistema de Gestión de la Calidad.
NTC – ISO 9001:2008	14/11/08	Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
NTCGP 1000:2009	2009	Establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad para las entidades del Estado.
Decreto 4485 de 2009	18/11/09	Adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 943 de 2014	21/05/14	Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
Decreto 016 de 2014	09/01/14	Modifica y define la estructura orgánica y funcional de la Fiscalía General de la Nación.

Fuente: Diseño del autor

Grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en un proceso de la Fiscalía General de la Nación

Las acciones que ejecuten el Estado y sus Corporaciones en favor de la justicia en un caso determinado, ayudan a conservar la probidad del ordenamiento jurídico y la defensa o restitución de los derechos e intereses salvaguardados por la Constitución y la ley. En este campo, la Fiscalía General de la Nación desempeña un papel determinante. El acertado y eficaz desarrollo de la acción penal avala el derecho al uso de la administración de justicia y ayuda en la eliminación de la delincuencia organizada y la criminalidad en general.

En vista de la evolución de los fenómenos delictivos en el País, encaminados a organizaciones criminales más expertas y complejas, se justificó la perentoria necesidad de modernizar la Fiscalía General de la Nación, robusteciendo el Sistema de Gestión de Calidad,

decisión que se fortaleció en 2012 con la puesta en marcha del Manual de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación y como consecuencia, en este momento se cuenta con una Entidad estructurada, eficaz, funcional, dinámica y humana.

Gracias a este fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, la Fiscalía General de la Nación cuenta con personal, equipos e instrumentos útiles y necesarios para optimizar el cabal desempeño de sus funciones constitucionales y legales. Entre los objetivos más evidentes que se lograron con este proyecto, se encuentra la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio de Protección y Asistencia a Testigos, Víctimas e Intervinientes en el Proceso Penal de la Fiscalía General de la Nación (Fiscalía General de la Nación, 2013).

Este Sistema de Gestión, objeto de certificación, tuvo alcance nacional en las Unidades Regionales de Protección de Medellín, Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Pereira y Bogotá y se fundamentó en lo siguiente:

> Respecto a Protección a Víctimas, Justicia y Paz, se han diseñado procedimientos para los servicios de protección y asistencia integral de las víctimas, testigos e intervinientes en el Proceso Penal de la Fiscalía General de la Nación, así como para el apoyo a los procesos de paz y reincorporación individual o colectiva a la vida civil de miembros de grupos organizados armados al margen de la ley que se hayan desmovilizado garantizando los derechos de las víctimas a la verdad, la justicia y la reparación. (Fiscalía General de la Nación, 2012)

Fueron importantes en esta implementación, los procedimientos requeridos por las normas NTC GP 1000:2009 y NTC-ISO 9001, en donde se documentaron todos los procesos, por consiguiente, se implantaron en la Fiscalía General de la Nación las siguientes guías pertinentes:

Tabla 2 - Guías necesarios para la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad

Código documento	**Título**
FGN-14100-P-01	Procedimiento para control de documentos
FGN-14100-G-02	Guía para el control de los registros.
FGN-14100-P-02	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas
FGN-14100-P-03	Procedimiento para el control del servicio o trabajo de ensayo no conforme
FGN-18000-P-01	Procedimiento para auditorías internas

Fuente: Diseño del autor

Conjuntamente a los procedimientos solicitados en las normas NTC GP 1000, NTC-ISO 9001 y MECI 1000, se han documentado e implementado nuevas observaciones e instrumentos requeridos para que la Institución pueda realizar una eficaz programación, operación y control de procesos y subprocesos.

La Fiscalía General de la Nación emprendió el proceso de mejora continua por medio de declaraciones de acciones correctivas o preventivas, tratando de corregir o solucionar un problema o evitando que suceda. Por ello documentó el proceso necesario de la norma de calidad llamado Acciones Correctivas y Preventivas. Donde se instauró el método para las mismas, empezando por un análisis de las causas, luego los efectos que provocaron el problema o la no conformidad y termina con la creación de un plan de mejoramiento.

Las acciones correctivas y preventivas establecidas por la Entidad, tienen como mecanismos de revisión auditorías internas y externas (generalmente por la Contraloría General de la República) y de calidad, además cuenta con seguimiento por parte del líder de proceso, sugerencias de usuarios, quejas y/o reclamos, capacitaciones, seguimientos a indicadores y al estado de los planes operativos, y por último la revisión por parte de la alta dirección.

Una vez establecidas las acciones correctivas o preventivas, el líder del proceso de Protección a Víctimas, Justicia y Paz entrega un informe periódico al comité de Sistemas de Control Interno y Gestión de la Calidad, los cuales evalúan el estado general del Sistema y conjuntamente con el representante de la alta dirección, que en este caso, se trata del jefe de la Oficina de Planeación (quien es delegado por el Fiscal General) toman las decisiones necesarias, en procura de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.

> En estricto sentido, teniendo en cuenta que es una función y no un cargo, la alta dirección puede designar un individuo o un grupo representante, quienes deben ostentar responsabilidad y autoridad. La norma no establece la figura de suplencia para los designados, por lo tanto, se puede designar otra persona o grupo de personas para el desempeño de estas funciones. (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2010)

Basándonos en el concepto que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es dinámica, la Fiscalía General de la Nación en este momento se encuentra determinando la estandarización de formatos, procedimientos, instructivos, entre otros; además de las autoevaluaciones que efectúa por medio de auditorías internas y el seguimiento a los proyectos

de implementación de Gestión Integral que se encuentran en curso, los cuales hacen parte del proceso de estandarización planteado por la Entidad y el Estado.

> El compromiso establecido en la Ley 872 de 2003 demanda que utilicemos las herramientas tecnológicas y documentales necesarias para el buen funcionamiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que con la colaboración, voluntad y liderazgo de los responsables del sistema logremos hacer de nuestra cultura cotidiana un mejoramiento continuo de nuestros procesos y actividades. (Consejo Superior de la Judicatura, 2010)

Ventajas que ofrecería la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad dentro del proceso investigativo de Patrimonio Económico

Una vez diseñado, documentado, estructurado y consolidado el Sistema de Gestión de Calidad dentro del proceso investigativo de Patrimonio Económico, es importante que como resultado de la aplicación del Sistema se promueva permanentemente la Gestión del Conocimiento con el fin de lograr la transformación, evolución y el mejoramiento continuo de esta Coordinación.

Con el fin de contextualizar el proceso investigativo de la Coordinación de Patrimonio Económico, en la gráfica 1 se muestra el Esquema General del Sistema Penal Acusatorio en Colombia.

Gráfica 1. Esquema General del Sistema Penal Acusatorio

Fuente: CISPA (2012)

El asterisco de color rojo en la gráfica indica que los términos se duplican cuando se trata de delitos contra la administración pública o contra el patrimonio económico sobre bienes del Estado; y en los cuales sean más de 3 los procesados o los delitos investigados.

En la tabla 3 se detallan los delitos que le conciernen investigar a la Coordinación de Patrimonio Económico, los cuales se encuentran contemplados en la ley 599 del 2000, por la cual se expide el Código Penal Colombiano.

Tabla 3 - Delitos contra el Patrimonio Económico

Capítulo	Delito	Artículos
Capítulo primero	Hurto	239 al 243
Capítulo segundo	Extorsión	244 al 245
Capítulo tercero	Estafa	246 al 247
Capítulo cuarto	Fraude mediante cheque	248
Capítulo quinto	Abuso de confianza	249 al 250
Capítulo sexto	Defraudaciones	251 al 260
Capítulo séptimo	Usurpación	261 al 264
Capítulo octavo	Daño	265 al 266
Capítulo Noveno	Disposiciones comunes	267 al 269

Fuente: Diseño del autor

Entre las funciones que le competen a la Coordinación de Patrimonio Económico se encuentra conducir y orientar las actividades y procedimiento de las investigaciones que tiene relación con delitos de Patrimonio Económico. Dar cumplimiento a las órdenes a policía judicial que remitan las unidades fiscales en materia de Investigación. Coordinar con entidades públicas y privadas a nivel Nacional el apoyo necesario para la investigación criminal. Convenir y realizar seguimiento al plan de acción establecido para la coordinación y las demás que le sean asignadas.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad dentro del proceso investigativo de Patrimonio Económico se fundamenta en la planificación de las tareas del grupo, y para lograr una Gestión de Calidad eficiente, debe ser capaz de movilizar a toda la coordinación, con el propósito de satisfacer las necesidades del cliente. El plan debe estar claramente detallado y tendrá en cuenta aspectos como la identificación de clientes y sus necesidades, rediseño de procesos y procedimientos de trabajo, documentar todas las actividades, vincular el equipo de

trabajo en la planificación, con el apoyo sistémico de la dirección. Además estructurar documentos y mecanismos de difusión capaces de crear y usar información, como también crear y dar aplicabilidad al conocimiento (Fontalvo, 2006).

Dentro de las ventajas que ofrecería esta implementación, se puede afirmar que mejoraría la prestación de los servicios, desarrollando el nivel de satisfacción y cordialidad de los usuarios. Igualmente se conseguiría el reconocimiento, y la certificación del proceso investigativo de los delitos de Patrimonio Económico. A la par se fortalecería el ejercicio de los procesos y subprocesos establecidos en el área de Patrimonio Económico. Se garantizaría el manejo eficaz y eficiente de los recursos, disponibilidad y capacidad del talento humano. Además fortalecería la implementación de herramientas de control, autocontrol y evaluación. Orientaría la cultura institucional hacia la calidad y la mejora continua. Garantizaría instrumentos de participación ciudadana sobre la gestión de la coordinación de Patrimonio Económico y por ultimo estandarizaría métodos, procedimientos y documentación solicitada por el Sistema de Gestión de Calidad, como instrumento seguro para optimizar la ejecución de las funciones a cargo de los servidores de la coordinación de Patrimonio Económico.

Acciones que permitirán la efectiva ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad en el proceso investigativo de los delitos de Patrimonio Económico

Es importante que la Entidad tenga clara la estructura del control de su Sistema de Gestión de Calidad y como este aporta de forma significativa en la evaluación de Gestión Organizacional. Sin duda los métodos de control deberán estar acoplados a la estrategia

institucional ya que con esto se emplearan herramientas para autoevaluación y autocontrol que permite por una parte, monitorear de manera permanente y en tiempo real el desempeño y por otra, determinar si se han logrado los resultados y los objetivos trazados.

El proceso de control al que se refiere es aquel que mediante la evaluación del sistema está en capacidad de determinar las posibles desviaciones con el fin de adoptar recursos y acciones correctivas necesarias para el cumplimiento de los planes y de esta forma facilitar el logro de los resultados y objetivos definidos. Con esto se puede asegurar que todos los involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad estén en correcta alineación con los requisitos y la estrategia institucional.

El propósito de este seguimiento no sería más que una integración de controles que garanticen el logro de objetivos, metas y resultados. La coordinación de Patrimonio Económico para el logro de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, tendrá que organizarse con el fin de obtener el máximo rendimiento de su estructura, tecnología y funcionarios y una vez fijada la estrategia que conducirá a los objetivos previstos de Calidad, esta será la que determine la organización del grupo. Debe quedar muy clara la tarea que realiza cada funcionario con el fin de no generar confusiones, ya que una mala planificación puede dar lugar a que existan tareas que se quedan sin hacer porque no han sido claramente asignadas a nadie.

Para conseguir esto, será necesario documentar adecuadamente la estructura organizacional de la coordinación, identificar los procesos a mejorar, analizar los procesos existentes, identificar las oportunidades tecnológicas y humanas, también la función de cada persona dentro del grupo.

La manera inicial de hacerlo sería plasmando esta información en una estructura organizacional de la Coordinación, realizando además un mapa de procesos. De este modo se definirán las capacidades que el grupo posee para conseguir lo planeado. Igualmente es importante realizar un buen enfoque hacia los procesos y lograr que exista una excelente comunicación entre todas las unidades de la coordinación y con su entorno (cliente interno y externo), ya que de esta depende en gran medida la calidad del servicio.

> Los modelos racionales de gestión empresarial no suelen tener lo suficientemente en cuenta lo que las empresas excelentes han aprendido sobre el factor humano. Dichos modelos no educan a nuestros directivos en la trascendental importancia que se tiene ayudar a convertir a cada persona en alguien satisfecho y orgulloso de sí mismo; no les enseñan a amar a los clientes que son personas como nosotros con el mismo tipo de apetencias. (Udaondo, 1992, p.283)

Podría ocurrir que cualquier falla del proceso tenga un impacto nocivo en el servicio o en las eficiencias del mismo. Sería importante llevar registros de tipologías, frecuencias y tendencias de tales deficiencias y suministrar consolidados junto con las acciones en marcha para que la Coordinación de la Unidad vea en perspectiva las necesidades de cada proceso y de cada funcionario, con el fin de determinar los recursos necesarios para ajustar y mejorar el sistema. Se trata de conocer los resultados de las acciones y poder tomar decisiones pertinentes para mejorar la situación.

Otra acción efectiva que se puede tener en cuenta es la de generar beneficios a las personas de la organización a través de los resultados de la gestión, estos beneficios podrían ser sociales, financieros, profesionales, personales, entre otros. Ríos (2010) afirma: “Cuando una

organización beneficia a sus empleados podrá evidenciar que la cultura organizacional empieza a tener cambios importantes, los cuales posteriormente se volverá un aprendizaje colectivo que aporta al logro de la estrategia corporativa" (p.194).

Por lo antes mencionado se podrían enfocar las competencias de los funcionarios hacia los objetivos institucionales y de otra parte, la Coordinación puede emplear diversos métodos para evaluar la satisfacción del cliente y demás partes interesadas, tales como: encuestas, entrevistas, quejas, reclamos, entre otros.

La justificación de este proceso al interior de la Coordinación de Patrimonio Económico de la Fiscalía General de la Nación radica en su capacidad de poder evaluar si la misma es realmente capaz de cumplir lo que ha planificado tanto en su estrategia como en su Sistema de Gestión general de la Entidad.

En este proceso de la Coordinación, es muy importante la labor del equipo auditor, ya que ellos deben suministrar información sistémica, independiente y documentada del comportamiento en su Sistema de Gestión en lo referente al cumplimiento de requisitos y su estrategia, por lo tanto este equipo debe brindar un apoyo incondicional y reunir las competencias necesarias para asegurar que los resultados de las auditorias reúnan el valor agregado suficiente para garantizar confiabilidad y satisfacer las necesidades de la alta dirección.

Conclusiones

En la inmediata implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso investigativo de delitos contra el Patrimonio Económico en la Fiscalía General de la Nación es importante dentro de los elementos clave para tener en cuenta, el conocimiento de los requisitos legales que se deben aplicar en la entidad para determinar cómo diseñar y documentar este sistema.

Para conseguir la implementación del Sistemas de Gestión de Calidad en la Unidad de delitos contra el Patrimonio Económico, será necesario definir claramente la estructura organizacional de la Coordinación, documentar adecuadamente los procesos, precisar la función de cada persona dentro del grupo, establecer los requerimientos normativos, técnicos, organizacionales, sociales, además la satisfacción de los requerimientos de los clientes y los propios de la Coordinación, de esta manera el grupo entrara a definir las competencias organizacionales que se necesitan para alcanzar los planes y proyectos y así poder desarrollar los procesos del Sistema de Gestión.

Durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es importante contar con personas competentes, con un alto nivel de compromiso, responsabilidad y liderazgo, para promover los esfuerzos orientados a la calidad en toda la Entidad y alcanzar el logro de los objetivos. Este compromiso, responsabilidad y liderazgo debe ser difundido entre los funcionarios del grupo, de tal forma que todos integrarán parte de un sistema orientado hacia el

logro de metas y objetivos comunes, teniendo siempre un pensamiento enfocado hacia el mejoramiento continúo.

Un buen Sistema de Gestión de Calidad no debe ser más que una nueva manera de realizar el trabajo que le admite a la entidad alcanzar sus objetivos, dar valor agregado a sus servicios, satisfacer a sus clientes y con todo esto, poder desarrollar y mantener ventajas competitivas, sin dejar atrás el recurso humano, ya que de este depende en gran parte el éxito de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Referencias

Alcaldía de Bogotá. (2004). *Ley 872 de 2003*. recuperado de http://goo.gl/lsA0si

Alcaldía de Bogotá. (2009). *Decreto 4485 de 2009*. Recuperado de http://goo.gl/huIWgT

Alcaldía de Bogotá. (2014). *Decreto 943 de 2014*. Recuperado de http://goo.gl/OsKkpQ

Atehortúa, F. (2005). Gestión y auditoria de la calidad para organizaciones públicas. Medellín: Universidad de Antioquia.

CISPA Comisión Intersectorial para el seguimiento del Sistema penal acusatorio. (2012). *Esquema General del Sistema Penal Acusatorio*. Recuperado de http://goo.gl/4VCDEd

Consejo Superior de la Judicatura. (2010) *Manual de Calidad*. Imprenta Nacional de Colombia.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2012). *Armonización MECI-Calidad*. Recuperado de http://goo.gl/XG49Lk

Fiscalía General de la Nación. (2014). *Decreto 016 del 09 de enero de 2014*. Recuperado de http://goo.gl/Td7Ohn

Fiscalía General de la Nación. (2012). *Manual de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación*. Recuperado de http://goo.gl/eFFkzS

Fiscalía General de la Nación (2014). *Misión de la empresa*. Recuperado de http://goo.gl/SL762e

Fontalvo, T. (2006). *La Gestión Avanzada de la Calidad*. Bogotá: Asesores del 2000.

ICONTEC. (2009). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado de http://goo.gl/eVpVMR

Ríos, R. (2010). *Evaluación Integral de la Gestión Corporativa*. Bogotá: ICONTEC.

Secretaria del Senado. (2014). *Estatuto Orgánico de la Fiscalía General de la Nación*. Recuperado de http://goo.gl/0wVmFM

Udaondo M. (1992). *Gestión de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.