

**DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL (RSE)
GERENCIA ESTRATEGICA RESPONSABLE
PERSONERÍA MUNICIPAL DE EL ROSAL CUNDINAMARCA**

Por
ADRIANA MARÍN ARAQUE
CODIGO 35.531.625
ROSA BAEZ MORALES
CÓDIGO: 63442.239

Presentado a:
ARIEL REYES



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONOMICAS Y
DE NEGOCIOS- ECACEN
BOGOTA DC ABRIL 20
2009**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
OBJETIVOS	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
HORIZONTE ORGANIZACIONAL	7
ESTRUCTURA DE LA PERSONERÍA DE EL ROSAL	8
UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ESTATAL	8
FUNCIONES GENERALES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL:	9
UBICACIÓN	14
PERSONAL	14
PROVEEDORES	15
CLIENTES	16
JORNADAS LABORALES	16
LISTA DE CHEQUEO	17
TABLA DE STAKEHOLDERS	24
MATRIZ DOFA VARIABLE TRANSPARENCIA	25
MATRIZ DOFA VARIABLE COMUNIDAD	26
ANEXOS	27
DIAGNOSTICOS DEL PROBLEMA	30
MARCO TEORICO	37
ALTERNATIVAS DE SOLUCION	41
PROPUESTA	42
IMPLEMENTACION DE MODELO DE GESTION	42
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCIÓN.

El Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una herramienta para identificar, controlar y mejorar los impactos económicos, sociales y medioambientales significativos de las operaciones de una empresa sobre sus grupos de interés (accionistas, empleados, clientes, proveedores, medio ambiente, comunidad, etc.), los cuales son generados por la gestión de los distintos procesos que componen su cadena de valor, buscando así la eficiencia de los recursos, como herramienta para mejorar la competitividad de empresas e instituciones en países emergentes",

El sistema de gestión de RSE está estructurado de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, que constituyen estándares internacionalmente reconocidos para la implementación de sistemas de gestión de calidad y de gestión medioambiental.

Así mismo, la norma ISO 26000 nos permite identificar los elementos centrales de RS, determinando a través de los diferentes stakeholders, la priorización de los mismos, y de esta manera se pueda implementar una gestión de RS, propendiendo a la utilización de un lenguaje común, bajo criterios unificados en cuanto a descripciones, definiciones, y terminología, de la Responsabilidad Social Empresarial, vinculando los procesos de comunicación y métodos para el mejoramiento del rendimiento continuo, y permitiendo la implementación de indicadores de gestión para el mejoramiento del rendimiento.

El modelo diseñado cumple el requisito principal de un sistema de gestión cuantificable y medible, toda vez que los procesos realizados en la Personería Municipal de El Rosal Cundinamarca, son sistemáticos y cíclicos que requieren de una mejora continua, por cuanto las leyes cada vez son modificadas y de éstos cambios todas las actividades a realizar, requieren de una actualización en normativa, para ello se hace necesario Planificar, Ejecutar, Comprobar y Ajustar la gestión desarrollada, garantizando así, el mejoramiento de los procesos y el servicio ofrecido sea de calidad, confiable y oportuno, para que los márgenes de desviación o error, sean reducidos, para ello los estándares de medida o indicadores deben estar consolidados.

El modelo de gestión de RSE combina los beneficios y principios, y parte de la evidencia de que los resultados deben contribuir a la satisfacción de los grupos de interés afectados por la actividad empresarial, generando un valor agregado de sostenibilidad, como política de buenas prácticas, que deben ser verificables a nivel interno como externo, asociado a los valores y principios organizacionales y Constitucionales, permitiendo a la Entidad mejorar los servicios ofrecidos a nivel de competitividad la calidad, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders de interés.

El modelo busca, adoptar los principios de RSE, como herramienta que permite identificar, controlar y optimizar los impactos económico y social de las actividades, productos y servicios ofrecidos a la comunidad en general.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer la Gestión Institucional, que permita determinar el grado de satisfacción del servicio ofrecido y la aceptación por parte del usuario, midiendo la efectividad del mismo y la calidad; utilizando herramientas equitativas para todos sus usuarios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Determinar las fortalezas y debilidades en RSE de la Personería Municipal de El Rosal Cundinamarca, a partir de las expectativas y percepciones de los diferentes grupos de interés por servicios ofrecidos, así como las oportunidades y amenazas.

Implementar Políticas de medición, que permitan evaluar el servicio y/o producto ofrecido a los diferentes grupos de interés e identificar las herramientas y mecanismos más adecuados.

Formalizar las políticas y sistemas de gestión para la adopción de los mismos, como herramienta para el mejoramiento de los servicios ofrecidos a los diferentes stakeholders y fortalecer aquellos cuyo conocimiento es aplicado en función de impacto y factibilidad.

Conservar la relación entre las actividades desarrolladas Administrativamente con las expectativas de servicios a los grupos de interés del entorno.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Personería Municipal de El Rosal, es el órgano de control que ejerce el Ministerio Público en este Municipio, al que le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de los funcionarios Públicos, para lo cual ofrece una serie de servicios a los usuarios que requieren asesoría en diferentes categorías la cual debe ser brindar de manera oportuna y eficaz, sin importar la cantidad de personas que requieran el servicio debe ser brindado en el tiempo solicitado, para ello ¿existen indicadores, que permitan evaluar la satisfacción del usuario con el servicio ofrecido?. ¿El servicio ofrecido es el adecuado?. ¿El mecanismo utilizado es el correcto? Éstos son los interrogantes que se buscan resolver, con la finalidad de brindar un servicio con calidad, bajo lineamientos y estándares Institucionales.

HORIZONTE ORGANIZACIONAL

NATURALEZA: La Personería Municipal de El Rosal, es el órgano de control que ejerce el Ministerio Público en este Municipio, al que le corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de los funcionarios Públicos.

MSIÓN: La Misión de la Personería Municipal de El Rosal, es defender los derechos de la sociedad dentro del marco de Jurisdicción al cual pertenece, verificando el cumplimiento permanente de los derechos plasmados en la Constitución Política, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos Municipales, vigilando que la conducta de los Servidores Públicos de la Administración Municipal de El Rosal, esté sujeta a los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad.

VISIÓN: La Personería Municipal de El Rosal, como Agente Natural del Ministerio Público, dentro de diez años, será reconocida como la Entidad pionera, en el ejercicio del control fiscal y disciplinario, frente a posibles hechos de corrupción, fortaleciendo la defensa de los Derechos de la Ciudadanía, a través de la evaluación de los diferentes indicadores de gestión que permitan conocer de primera mano la información actualizada y completa enfocada a la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas, facilitando la aplicación de modelos de responsabilidad social.

VALORES: Los valores que hacen parte de la filosofía de la Personería Municipal de El Rosal para el cumplimiento de sus funciones, son el respeto a los usuarios, la lealtad con las personas, la honestidad, la solidaridad, la moralidad, la ética y la responsabilidad social.

ESTRUCTURA DE LA PERSONERÍA DE EL ROSAL:

La estructura Orgánica de la Personería Municipal de El Rosal Cundinamarca, se compone únicamente del Despacho de la Personera Municipal y la Secretaria.

UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ESTATAL

La Constitución de 1991 estableció los términos jurídicos Administrativos de las Personerías, ubicándolas clara y precisamente dentro de la esfera del Ministerio Público.

La Constitución Política dentro de la Estructura del Estado, en el artículo 113 señala: “Son ramas del poder público, la legislativa, la Ejecutiva y la Judicial. Además de los órganos que las integran existen otros, **autónomos e independientes** para el cumplimiento de las demás funciones del Estado. Los diferentes órganos del Estado tiene funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines”¹.

Según el Artículo 118 de la Constitución Nacional, el ministerio público, está conformado por el Procurador General de la Nación, el Defensor del Pueblo y los **Personeros Municipales**, y por los demás funcionarios que determine la Ley.

Las personerías municipales son las entidades encargadas de ejercer el control administrativo en el municipio y cuentan con autonomía presupuestal y administrativa. Como tales, ejercerán las funciones del Ministerio Público que les confiere la Constitución Política y la ley, así como las que les delegue la Procuraduría General de la Nación.

Las personerías contarán con una planta mínima de personal conformada por el personero y un secretario”.²

Corresponde al Personero Municipal en cumplimiento de sus funciones de Ministerio Público la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas.³

¹ Negrillas propias

² Ley 136 de 1994 artículo 168

³ Ley 136 de 1994 artículo 169

FUNCIONES GENERALES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL:

- Las establecidas en el artículo 178 de la Ley 136 de 1994.
- Las establecidas en el artículo 24 de la Ley 617 de 2000.

EN ASUNTOS ADMINISTRATIVOS: Son funciones de la Personería Municipal las siguientes:

- Ordenar el gasto y controlar la ejecución presupuestal de la Personería.
- Elaborar el presupuesto anual de la Personería, para ser adherido al presupuesto de la Administración Central.
- Suscribir los contratos y convenios que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Entidad.
- Administrar los bienes de la Personería Municipal.
- Realizar en forma directa la vigilancia administrativa de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley 734 de 2002.
- Controlar el cumplimiento de los contratos y convenios, celebrados por la Personería.
- Proyectar los actos administrativos de nombramiento, desvinculación y demás novedades de la secretaria de la Personería y realizar su aseguramiento al régimen de seguridad social.
- Administrar el almacén de la Personería Municipal.

EN ASUNTOS TÉCNICOS: Son funciones de la Personería Municipal, las siguientes:

- Realizar los informes requeridos por la Procuraduría General de la Nación, Departamental o Provincial o cualquier otra autoridad competente.
- Dirigir el cumplimiento del procedimiento en los procesos que se adelanten en la Personería Municipal.
- Elaborar los informes solicitados por la contraloría general de Cundinamarca.
- Elaborar los informes de gestión ante el Concejo Municipal
- Elaborar las cuentas presupuestales.
- Recepcionar y tramitar las declaraciones de personas desplazadas, solicitado ante Acción Social el correspondiente estudio e inscripción.
- Solicitar ante la autoridad competente la protección de predios
- Adelantar las comisiones que por competencia delegue la Procuraduría y las oficinas de control interno disciplinario de cada Entidad.
- Adelantar las comisiones disciplinarias que por competencia le designe la Secretaría de Educación de Cundinamarca.

- Tramitar de oficio todas las solicitudes presentadas por la comunidad y por los diferentes entes del orden municipal, departamental y nacional.
- Realizar la liquidación y pago de la seguridad Social en la Planilla Integrada SOI.
- Adelantar audiencias de conciliación en materia, civil y de familia de acuerdo a lo facultado en la Ley 640 de 2001.
- Adelantar la liquidación y pago de obligaciones tributarias.
- Adelantar la programación de compras, y Registrar ante el SICE.
- Realizar informes mensuales para la Contraloría ante la página web de aquella Entidad.
- Realizar los cursos pedagógicos de Medidas de Restablecimiento de Derechos de acuerdo a la código de la infancia y la Adolescencia.

EN ASUNTOS PENALES: Son funciones de la Personería Municipal en asuntos Penales, las siguientes:

- Ejercer funcione de Ministerio Público ante la Fiscalía local y el Juzgado Promiscuo Municipal de Subachoque, conforme a la Constitución y la Ley.
- Procurar como representante de la sociedad, sanciones a las infracciones a la Ley penal, la defensa de las personas acusadas in justa causa, la protección de los derechos humanos de los procesados, la indemnización de los perjuicios causados con la infracción.
- Pedir la práctica de pruebas conducentes al esclarecimiento de la verdad, las medidas de aseguramiento o la libertad del procesado, presentar alegatos e interponer recursos si se amerita; asistir e intervenir en las audiencias públicas y en general intervenir en todas las diligencias y actuaciones del proceso penal.
- Efectuar visitas permanentes a la estación de Policía, donde se encuentre eventualmente detenida una persona, y velar porque le sean respetados sus derechos.
- Realizar entrevistas socioeconómicas a aquellas personas que soliciten defensor público y rendir los correspondientes informes a la Defensoría del Pueblo.
- Notificarse personalmente en el Juzgado y Fiscalía de las providencias y demás actuaciones procesales.
- Denunciar ante las autoridades competentes los hechos que origin responsabilidad penal y administrativa, de los hechos que tenga conocimiento, susceptibles de investigación oficiosa y recibir los documentos y demás pruebas necesarias al efecto.

ASUNTOS RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO URBANÍSTICO: Son funciones de la Personería Municipal en asuntos de desarrollo urbanístico y medio ambiente las siguientes:

- Velar por la defensa de los bienes fiscales, los de uso público, los integrantes del patrimonio histórico, el amueblamiento urbano y demandar de las autoridades competentes, las medidas necesarias para impedir la perturbación y ocupación de los bienes fiscales y de uso público.
- Vigilar que las obras de desarrollo urbanístico, cumplan con las disposiciones legales, acuerdos Municipales y que no lesiones los intereses comunes.
- Vigilar que las entidades Municipales, facultadas para otorgar los permisos para construcción y planos de urbanismo, cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias.
- Vigilar que las entidades Municipales, facultadas para la expedición de licencias de funcionamiento a establecimientos de industria, comercio y otras que presenten servicio al público cumplan con las disposiciones legales.
- Vigilar la efectiva formulación y entrega de las áreas de cesión por los urbanizadores al Municipio y en caso de hallar irregularidades, expedir las investigaciones de rigor a las autoridades competentes.
- Solicitar a las autoridades competentes del orden Nacional, Departamental y Municipal según el caso, las investigaciones por violación a las normas legales relacionadas con el control de los asentamientos anormales y la protección del medio ambiente.
- Vigilar que las funciones ambientales municipales y planeación Municipal, cumplan con sus funciones de acuerdo a la Ley los acuerdos respectivos.
- Vigilar que las entidades facultadas para expedir licencias ambientales, cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias.

EN ASUNTOS POLICIVOS: Son funciones de la Personería Municipal en asuntos Policivos los siguientes:

- Ejercer las funciones del Ministerio Público ante la inspección de Policía de acuerdo a la Constitución Política, las Leyes, los Acuerdos y demás normatividad.
- Intervenir en los procesos contravencionales de tránsito, cuando lo considere necesario o para la defensa del orden jurídico o a solicitud de alguna de las personas en el proceso.

- Intervenir como agente especial en los procesos de Policía en los cuales debe cumplir funciones de Ministerio Público, cuando así lo considere necesario o petición de parte.
- Notificarse personalmente de las providencias y demás actuaciones procesales especialmente aquellas que por la Ley lo requieren.

EN ASUNTOS DE FAMILIA, PROTECCIÓN AL MENOR Y DERECHOS HUMANOS: Son funciones de la Personería Municipal, en asuntos relacionados con la Familia, el menor y los Derechos humanos las siguientes:

- Ejercer las funciones del Ministerio Público en los procesos y actuaciones que adelanta el Juzgado Promiscuo Municipal de Subachoque en la materia.
- Velar por la protección y defensa de los derechos del menor y cuando por cualquier medio tenga conocimiento de las situaciones de abandono o de peligro en que se encuentren un menor, informar a la comisaría de familia o en su defecto a la autoridad de Policía para que se tomen de inmediato las medidas necesarias para su protección.
- Recibir y tramitar las quejas que se presenten contra funcionarios por violación a los derechos del menor.
- Solicitar a la autoridad competente las investigaciones disciplinarias y penales a que hubiere lugar contra funcionarios que infrinjan, torturen, den tratos crueles e inhumanos y degradantes a las personas.
- Cooperar con la Defensoría del pueblo en la implementación de Políticas que esta fije.
- Divulgar la Constitución y en coordinación con otras autoridades, adelantar programas de promoción prevención, educación y concientización sobre los derechos humanos y los deberes fundamentales del hombre.
- Solicitar a los funcionarios de la rama Judicial los informes necesarios sobre hechos que se relacionen con la violación de los derechos humanos.
- Velar por el respeto de los derechos de los recluidos y usuarios de los ancianatos, jardines infantiles, guarderías, hogares infantiles del ICBF, colegios de carácter oficial y privado.
- Exigir de las autoridades Municipales las medidas necesarias para prevención de epidemias.
- Propender por la protección al cuidado del menor e informar a la autoridad competente cuando no se de cumplimiento a esto.
- Asistir a las audiencias de Administrativas de Medidas de protección y Restablecimiento de derechos ante la Comisaría de Familia.

EN ASUNTOS RELACIONADOS CON DERECHOS DE PETICIÓN, CONSULTA, QUEJAS, ACCIONES CONSTITUCIONALES, DERECHOS DEL CONSUMIDOR Y SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Son funciones de la Personería Municipal, en asuntos relacionados con los derechos de petición, consultas, quejas, acciones constitucionales, derechos del consumidor y servicios públicos domiciliarios las siguientes:

- Recibir quejas y reclamos sobre funcionarios de la administración y procurar el respeto de los derechos e intereses de los Asociados.
- Orientar a la ciudadanía en sus relaciones con la Administración indicándoles la autoridad a la cual deben dirigirse para la solución de sus problemas.
- Velar por la efectividad del derecho de petición y con tal fin instruir debidamente a quienes deseen presentar una petición, escribir las de quienes no pueden o no supieren hacerlo, recibir y solicitar, de acuerdo a lo estipulado, en el título I y II del código contencioso Administrativo y demás normas concordantes.
- Recibir quejas, solicitar la intervención de los organismos técnicos, judiciales y policivos competentes.
- Iniciar las investigaciones, ejercer las acciones autorizadas por la ley en procura de la defensa de los derechos e intereses del consumidor y usuario de los servicios públicos
- Recibir las notificaciones de las providencias que nieguen la petición sobre el derecho de la información.
- Poner en conocimiento de las autoridades los hechos presuntamente delictivos para que sean investigados.
- Asesorar a los ciudadanos, cuando por causa de la violación a sus derechos se haga necesario interponer alguna acción Constitucional.
- Interponer las acciones Constitucionales que sean del caso, cuando exista vulneración o amenaza a derechos e interese colectivos.
- Interponer acciones de Tutela en defensa de los derechos fundamentales de la ciudadanía, y velar por el cumplimiento de lo ordenado.
- Realizar los diferentes trámites Administrativos, ante el Juzgado, a fin de garantizar, el pleno uso de los mecanismos y goce de derechos de los ciudadanos.

EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LAS CONDUCTAS Y CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DE SERVIDORES PÚBLICOS: Son funciones de la Personería Municipal, en asuntos relacionados con las conductas y cumplimiento de funciones de los servidores públicos los siguientes:

- Vigilar la conducta de los servidores vinculados de las entidades de su competencia y que amerite ser investigados disciplinariamente.
- Tramitar y adelantar las indagaciones preliminares o investigaciones disciplinarias por quejas y reclamos, contra los servidores públicos de la administración municipal, acorde con la constitución y las leyes.
- Denunciar ante la autoridad competente, las presuntas faltas disciplinarias comedidamente por funcionarios públicos, cuya investigación no es de su competencia.
- Elaborar los autos interlocutorios dentro de las diligencias preliminares o investigaciones disciplinarias que se adelanten en la Personería y proferir en estas últimas la decisión de sanción o absolución respectiva.

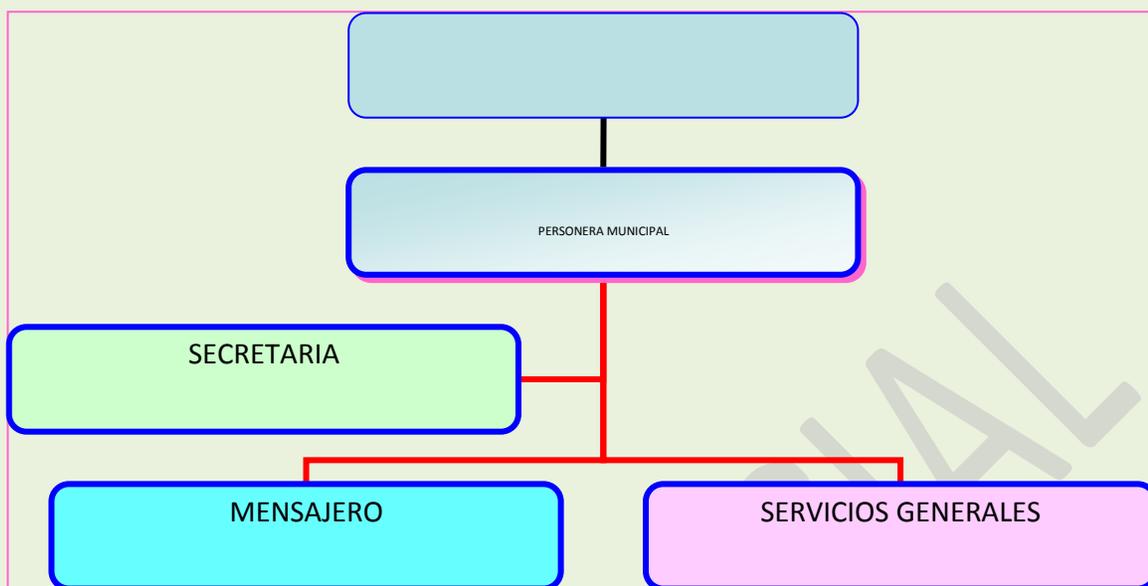
2. UBICACIÓN

La Personería Municipal, se encuentra Ubicada en el Municipio de El Rosal Cundinamarca zona Centro, dentro de la Casa de Gobierno.

3. PLANTA DE PERSONAL

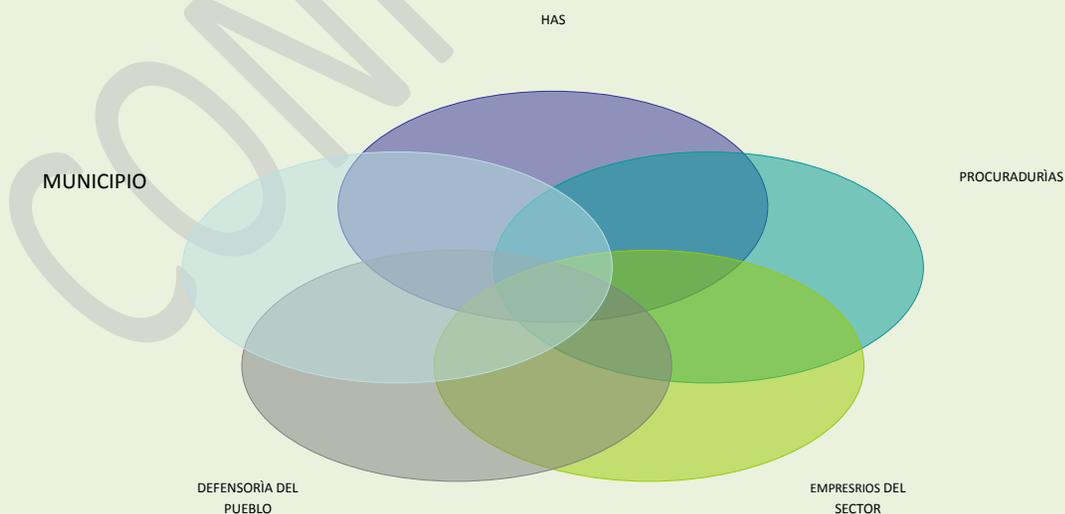
Esta Personería cuenta con dos puestos de trabajo uno (1) de ellos directivo de Libre Nombramiento y Remisión, que corresponde al Cargo de Personero Municipal, y uno (1) de Nivel Asistencia, de nombramiento por Concurso de Méritos, que corresponde al cargo de Secretaria.

Así mismo, se cuenta con el servicio de mensajería y servicios generales, los cuales son indirectos, pertenecen a la Administración Municipal, pero igualmente están bajo la supervisión y mando temporal de la Personera Municipal, y de acurdo a las veces que sean requeridos que son todos los días en mínimo tiempo.



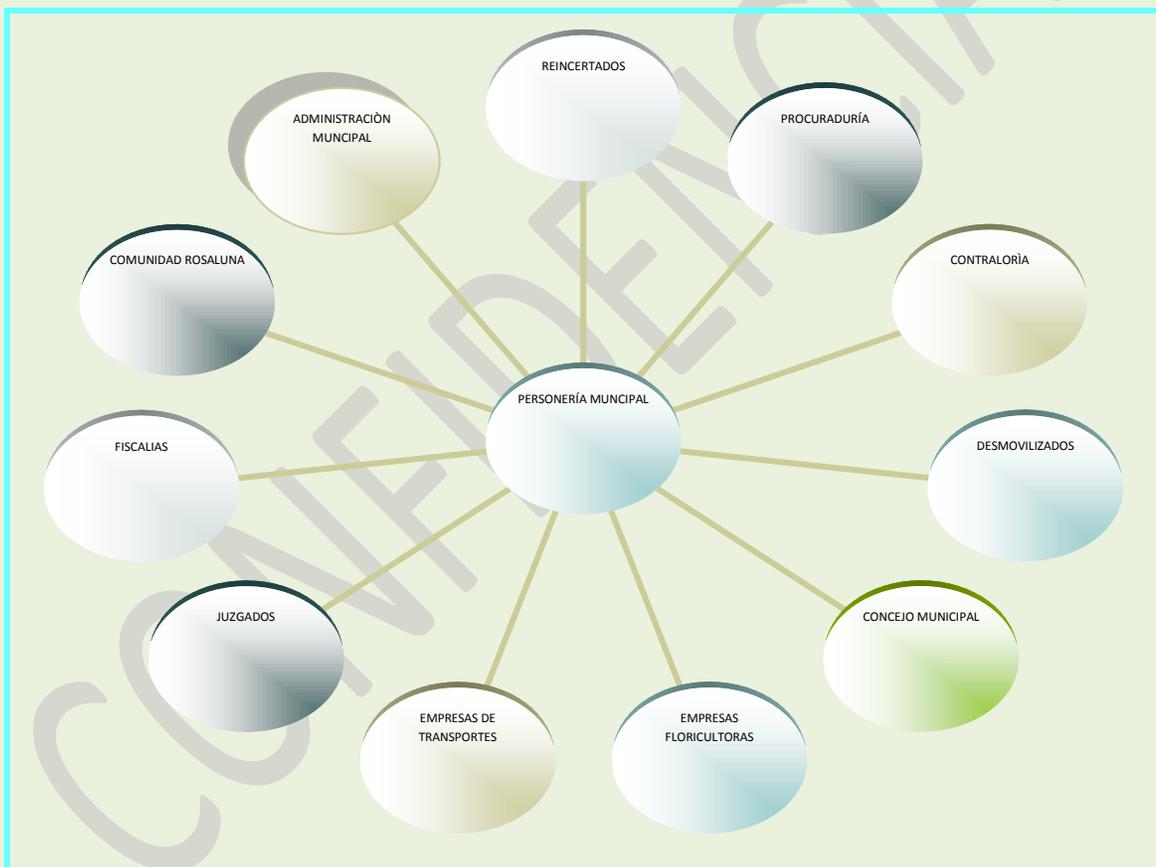
4. PROVEEDORES

Nuestros proveedores son pequeños empresarios del sector y empresas de reconocido prestigio, tales como HAS, Defensoría del Pueblo, Procuraduría y Contraloría quienes nos proveen de toda la papelería relacionada con la protección y guarda de los derechos humanos.



5. CLIENTES

Hacen parte toda la comunidad en general, quienes los usuarios de los servicios ofrecidos en la Personería Municipal para determinada actividad, y también las Personas en Condición de Desplazamiento, reinsertados, Funcionarios de la Administración Central y de los Entes Especializados como Juzgado y Fiscalía. Así mismo personas desmovilizadas, al igual que las diferentes empresas industriales del sector, especialmente transporte y floricultura.



6. JORNADAS LABORALES

El horario establecido es de 7:30 am a 5:00pm con una hora de almuerzo, pero siempre las funcionarias salen por temprano a las 7 de la noche.

7. LISTA DE CHEQUEO

Nombre de la organización: (Aplica cualquiera: comercial, industrial, pública, etc.)		
Consecutivo No.		Fecha: 2009 03 06
Objetivo y alcance: Determinar el impacto de mi acción en mis stakeholders y priorizar para el lapso de un año.		
STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		=11.98/8
1. Relación con mis trabajadores⁴		1.49
TRABAJO INFANTIL	¿Hay menores de edad? NA. ¿Cuántos? 1 ¿Tienen permiso de sus padres? 1 ¿Qué edad tienen?¿En qué trabajan? 1 ¿Cuánto tiempo trabajan? 1 ¿Cuánto tiempo gastan entre salir de su casa, ir al colegio, al trabajo y volver a casa? 1	1
TRABAJOS FORZADOS	¿Se obliga a los empleados a trabajar más de la cuenta o en condiciones inhumanas? 1 ¿Se les exige dejar “depósitos” o documentos de identidad? 1	2
SALUD Y SEGURIDAD	¿Existe COPASO? 1 ¿El entorno laboral es seguro y saludable? 2 ¿Se previenen accidentes y lesiones? 2 ¿Se ofrece instrucción sobre salud y seguridad	

⁴ En esta primera tomo la norma SA8000 ya que va orientada a mis empleados y su desempeño dentro de la organización.

		<p>laboral?³</p> <p>¿Se establecen sistemas para detectar, evitar o responder a amenazas potenciales para la salud y seguridad laboral? ²</p> <p>¿Se mantienen los baños en condiciones higiénicas, hay acceso a agua potable y en general las condiciones sanitarias son apropiadas? ³</p> <p>Si se usan comedores, dormitorios u otros, ¿son limpios, seguros y cubren las necesidades básicas? ³</p>	2.28
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DERECHO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA	DE Y DE	<p>¿La compañía respeta el derecho de los empleados a formar sindicatos y ser miembros, así como negociar colectivamente? ¹</p> <p>Si la libertad de asociación y de negociación colectiva están restringidos por la ley local, ¿la compañía facilita los instrumentos para que el personal se asocie libremente? ¹</p> <p>¿La compañía garantiza que no haya discriminación a los representantes, así como acceso al lugar de trabajo? ¹</p>	1
DISCRIMINACIÓN		<p>¿En la empresa existe discriminación por raza, casta, origen, religión, discapacidad, género, orientación sexual u otros? ¿Cuáles? ¿Cómo? ¹</p> <p>¿La compañía interfiere en el ejercicio del derecho de los empleados a observar sus prácticas religiosas o necesidades relacionadas con la raza, casta, etc.? ¹</p> <p>¿Se permiten comportamientos, gestos, lenguaje y contacto físico, que sean desde el punto de vista sexual, coercitivos, amenazadores, abusivos o explotadores? ¹</p>	1
MEDIDAS DISCIPLINARIAS		¿Se usan castigos corporales, coerción mental, física o abusos verbales? ¹	1
HORARIO DE TRABAJO		¿Se exceden las jornadas de trabajo legales según el Código Sustantivo de Trabajo y el Régimen del empleado oficial? ³	

	<p>¿Se otorga al menos un día libre en cada período de 7 días laborados? 2</p> <p>¿Se reembolsan las horas extras con paga adicional superior a las horas normales? 2</p> <p>¿Las horas extras laboradas superan las 12 por semana? 3</p> <p>¿Las horas extras son tomadas voluntariamente (a excepción de cuando sea extraordinario)? 2</p>	2.4
REMUNERACIÓN	<p>¿La empresa garantiza el cumplimiento de la normativa legal para los salarios pagados? 1</p> <p>¿El salario se paga a tiempo? 1</p> <p>¿El salario es suficiente para cubrir las necesidades básicas del personal y ofrecer cierta capacidad de gasto discrecional? 3</p> <p>¿Se realizan deducciones de los salarios por razones disciplinarias? 1</p> <p>¿Se garantiza que la composición de salarios y beneficios se detalle claramente y de forma habitual a los trabajadores? 1</p> <p>¿La remuneración se realiza en cheque o en efectivo, de manera conveniente para los trabajadores? 1</p> <p>¿Se realizan prácticas de contratación irregular, falsificación de programas de aprendizaje? 1</p>	1.3

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		4.1/3
2. Encadenamiento productivo		

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
		1,3
PROVEEDORES	<p>¿Se cancelan las facturas de mis proveedores a tiempo? 1</p> <p>¿Los requisitos que le exijo son muy rigurosos? 1</p> <p>¿Tengo en cuenta criterios de responsabilidad social para seleccionarlos? 2</p> <p>¿Mis proveedores se encuentran en mi sector, territorio o área local? 1</p> <p>¿La empresa tiene programas de participación comunitaria para seleccionar proveedores? 1</p> <p>¿Los proveedores forman parte de alianzas empresariales, cooperativas o gremios? 2</p>	1.1
FAMILIA DE LOS EMPLEADOS	<p>¿La empresa tiene planes de apoyo a la educación de los familiares de los empleados? 2</p> <p>¿La empresa ejerce supervisión sobre la educación de los hijos de los trabajadores? 2</p> <p>¿Se verifica la buena salud de los hijos de los trabajadores? 2</p>	2
COMUNIDAD ALEDAÑA	<p>¿Se privilegia a los habitantes cercanos para la contratación laboral? 1</p> <p>¿Existe capacitación para la comunidad vecina? 1</p> <p>¿Se ofrecen oportunidades laborales a discapacitados, desplazados, reinsertados y exconvictos? 1</p> <p>¿Se ofrecen oportunidades de trabajo y prácticas a estudiantes? 1</p>	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		2.25/1
3. Transparencia		2.25
TRANSPARENCIA	<p>¿Existe un código de ética? ¿está visible? 4</p> <p>¿La empresa tiene criterios de competencia leal? NA</p> <p>¿Se produce y publica el balance social y/o informe de gestión? 3</p> <p>¿Se rechazan acuerdos de fijación de precios para manejar el mercado? 1</p> <p>¿Hay dumping? ¿precio predatorio? NA</p> <p>¿Se rechazan pactos de distribución territorial de mercados con los que se ejerza control desleal? NA</p> <p>¿Se pagan prestaciones? ¿impuestos? 1</p>	2.25

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
INTERNOS:		4.3/2
4. Medio ambiente		2.15
EMPRESA	<p>¿Existen planes de emergencia ambiental y se entrena al personal para situaciones de riesgo? 2</p> <p>¿Hay programas de reciclaje a nivel interno? 1</p> <p>¿La empresa ha tenido problemas de contaminación? ¿de insalubridad? 1</p> <p>¿Existe un programa de producción más limpia? 1</p>	3.3

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
	<p>¿Se monitorea ese programa, así como los impactos ambientales de la empresa? 1</p> <p>¿Se han definido y documentado objetivos ambientales? 1</p> <p>¿Se controla el consumo de recursos naturales? 1</p> <p>¿Existen campañas internas para reducir el consumo de recursos naturales? NA</p> <p>¿Existen programas para recuperar envases o embalajes después de usados por el cliente? 2</p>	
COMUNIDAD	<p>¿La empresa participa en la discusión de los problemas ambientales de la comunidad? 1</p> <p>¿La empresa participa o propone planes de reciclaje en la comunidad? 1</p> <p>¿Se integran a los proveedores y consumidores en los planes de cuidados ambientales? 2</p>	1

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
EXTERNOS:		1.3/1.
5. Clientes y usuarios		1.3
CLIENTES O USUARIOS	<p>¿Se ofrece servicio al cliente como atención, reclamos y sugerencias? 1</p> <p>¿Existe relación directa con mis clientes y usuarios? 1</p> <p>¿Existen planes de control de los envases o empaques para mejorar las características y salubridad del producto? 2</p>	1.3

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
	¿Se realiza el cambio o solución de productos imperfectos, caducados o defectuosos? NA	

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
EXTERNOS:		3/1.
6. Comunidad		3
COMUNIDAD	<p>¿La empresa participa en las discusiones de problemas comunitarios? ¿ofrece soluciones? 1</p> <p>¿Se realizan tareas en beneficio de la comunidad respecto a problemas y necesidades sociales? 1</p> <p>¿Son positivas las relaciones con la comunidad? 1</p> <p>¿Participa para su mejoramiento continuo? 1</p>	3

STAKEHOLDER	HALLAZGOS	PUNTAJE (a mayor puntaje, más prioritario)
7. Gobierno		1.25/1.1.25
GOBIERNO	<p>¿La empresa promueve el ejercicio de los derechos y libertades de los empleados? 1</p> <p>¿Se realizan reuniones con las autoridades locales? 1</p> <p>¿Existen conductas irregulares como sobornos, dádivas u otros? 0</p> <p>¿Existen planes para detectar, controlar, impedir y sancionar la corrupción? 3</p>	1.25

8. TABLA DE STAKEHOLDERS

STAKEHOLDER	PROMEDIO
1. Relación con mis trabajadores	1.49
2. Encadenamiento productivo	1,3
3. Transparencia	2.25
4. Medio ambiente	2,15
5. Clientes y usuarios	1.3
6. Comunidad	3
7. Gobierno	1.25

Las variables que se destacan después de haber realizado un estudio detallado sobre cada aspecto que conforma nuestra empresa, refleja que existe stakeholders representativos que requieren de nuestra atención, entre ellos la **transparencia, y la comunidad**, dos integrantes que van íntimamente ligados, por cuanto la comunidad es la razón de ser de la Personería Municipal, a continuación se mostrarán a través de la herramienta de la Matriz DOFA, los factores que afectan la misma y que pueden llegar a mejorar el estado actual de las cosas.

9. **TRANSPARENCIA**

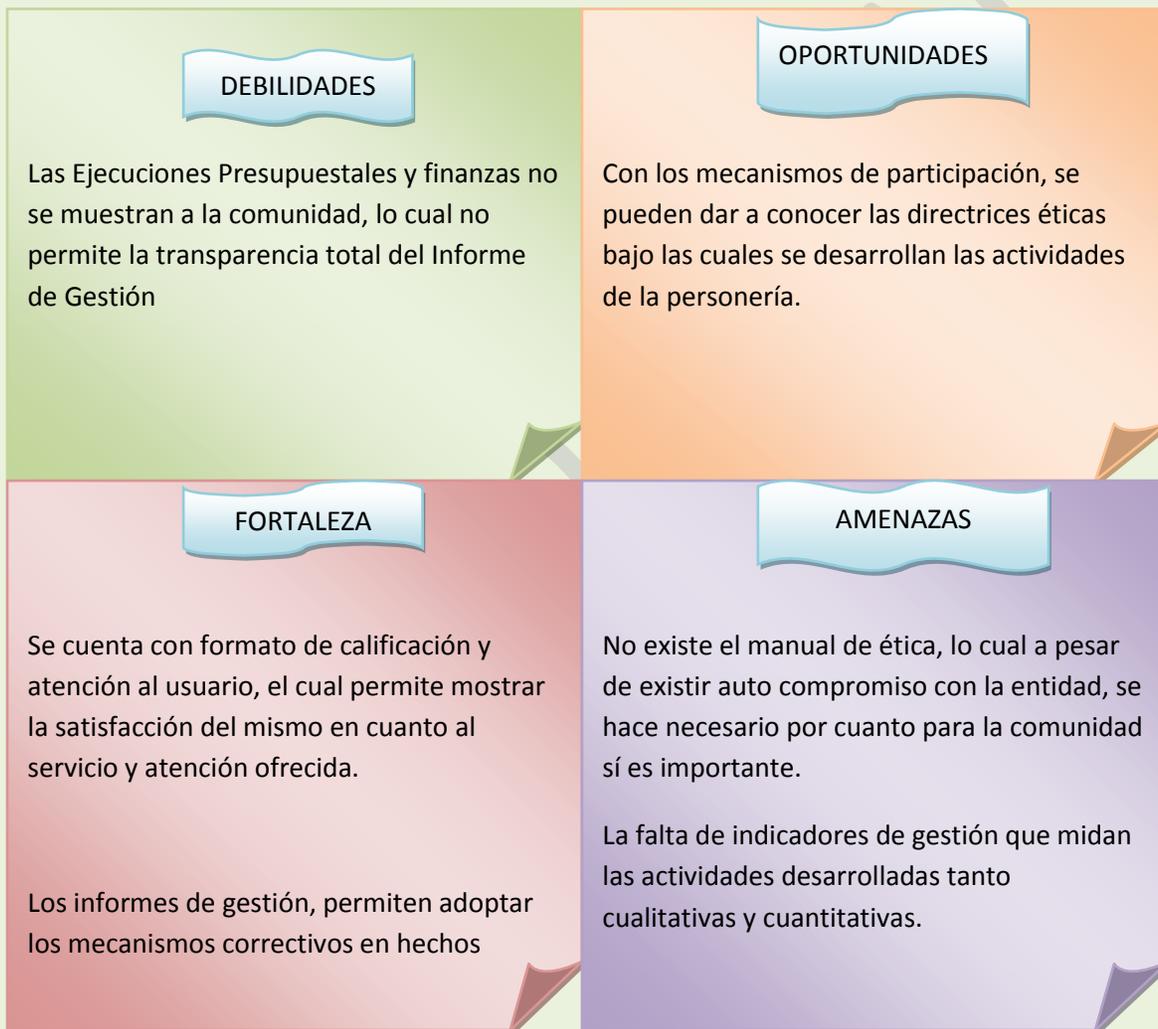
MATRIZ

DOFA

VARIABLE

DE

TRANSPARENCIA



COMUNIDAD

DEBILIDADES

La seguridad y confianza en temas específicos muestran inseguridad en cuanto al asesoramiento, especialmente en el tema de manejo dado a las personas en condición de desplazamiento.

Conocimiento pleno en la reparación por vía Administrativa y Judicial para las Víctimas del conflicto armado de nuestro País.

OPORTUNIDADES

Con las capacitaciones en diferentes ramas que regulan la atención a personas en condición de Desplazamiento se minimizaría el impacto social que se está generando.

Con la consecución de recursos tanto económicos, como de ayudas humanitarias en mercado, kit y demás elementos de hogar se contribuiría a la prestación de una ayuda

FORTALEZAS

El Asesoramiento en diferentes ramas, tanto familia, civil y penal, contribuyen a una solución favorable a la situación del usuario.

La realización de los documentos que requieran en defensa y protección de sus derechos, ha permitido que el usuario muestre su agradecimiento en la mejoría de situación.

AMENAZAS

El apoyo en el momento indicado para la mitigación de la situación.

La falta de oportunidad para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

La Aceptación de la persona sin tener en cuenta sus condiciones de presentación.

ANEXOS

ANEXO 1⁵

IDENTIFICACIÓN DE RUTAS DE ACCIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA	NÚMERO DE EMPLEADOS
PERSONERÍA MUNICIPAL DE EL ROSAL CUNDINAMARCA	DOS (2)
ENFOQUE DE LA RSE	
STAKEHOLDERS DE INTERÉS:	ASPECTO A TRABAJAR
Usuarios, Clientes, Consumidores	Satisfacción del servicio Ofrecido. Mecanismo Ofrecido Vs. Necesidad.
Sociedad En General.	Satisfacción Prestación del Servicio en General

⁵ GUTIÉRREZ, Roberto (2008). Escuela de Responsabilidad Social Empresarial ERSE. Bogotá: IESO.

ANEXO 2⁶

FICHA 2						
RUTA DE ACCIÓN PRIORIZADA						
NOMBRE DE LA EMPRESA	PERSONERÍA MUNICIPAL DE EL ROSAL	NÚMERO DE EMPLEADOS DOS (2)				
ENFOQUE DE LA RSE	INDICADOR DE GESTIÓN					
RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA/INICIATIVA	ADRIANA MARÍN ARAQUE, ROSA BAEZ MORALES					
POBLACIÓN OBJETIVO	USUARIOS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA PERSONERÍA MUNICIPAL					
¿QUÉ? DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA	¿CÓMO?			¿CUÁNDO? CRONOGRAMA		
	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	FECHA INICIO	FECHA Y SEGUIMIENTO FRECUENCIA	FECHA TERMINACIÓN
Implementar el indicador de gestión, que permita determinar el grado de	Realizar las diferentes solicitudes	Fortalecer los procesos y la transparencia	Sociales: sociedad Comunidad: impacto de entrada, operación			

⁶ Ibid.

<p>satisfacción del servicio ofrecido y la aceptación por el usuario, midiendo la efectividad del mismo y la calidad.</p>	<p>requeridas por los usuarios, en cuanto a derechos de petición, tutelas, memoriales</p>	<p>de la gestión pública de la Personería del Municipio del Rosal Cundinamarca, promoviendo la participación ciudadana mediante la prestación de los servicios con calidad en procura de un bien general, y satisfacción del servicio.</p>	<p>y salida. Producto y servicio: satisfacción del cliente.</p>	<p>ENERO DE 2009</p>	<p>El día primero de cada mes.</p>	<p>1 de enero de 2010.</p>
---	---	--	---	----------------------	------------------------------------	----------------------------

Diagnóstico del problema (analizar causas, reunir, información adicional)

La Personería Municipal de El Rosal en cuanto a lo que le corresponde por funciones en la guarda y promoción de los derechos humano, realizó un sin número de actuaciones en busca de la protección de los derechos fundamentales de los Rosalunos, haciendo uso de los espacios Constitucionales y Legales de Participación Ciudadana la Personería Municipal de El Rosal realizó Veintisiete (27) Acciones de Tutela en defensa y protección de los derechos a la salud y a la integridad física de varios ciudadanos a quienes se les había vulnerado sus derechos por parte de las empresas promotoras de salud, al igual que algunos por parte de la Secretaría de Salud del Departamento.

El Despacho pudo observar de acuerdo con las quejas de la ciudadanía, que existe una constante vulneración de derechos por parte de las empresas prestadoras de servicios de salud, al negarse a efectuar los procedimientos médico-quirúrgicos que no están contemplados en el POS, toda vez que en el momento en que los usuarios de las diferentes entidades prestadoras del servicio de salud, no tienen el dinero suficiente para cubrir las cuotas moderadoras, copagos o no han completado las semanas mínimas de cotización prescritas en la legislación para acceder a los tratamientos de alto costo que requieren con tal urgencia, les son negados los procedimientos o tratamientos, afectando así los derechos fundamentales amparados Constitucionalmente, siendo sometidos a la negación del servicio de manera oportuna y adecuada.

Observando con preocupación que fueron vulnerados los derechos fundamentales a la salud y consecuentemente el de la vida a cuatro (4) menores por quienes fue necesario instaurar las respectivas Acciones de Tutela ante los Jueces de la República. De otro lado también se debió instaurar cinco (5) Acciones de Tutela en búsqueda de la protección a la Maternidad, e igualmente se buscó proteger el Derecho a la Seguridad Social en Salud y Pensión, mediante dos (2) Acciones de Tutela, y una (1) defendiendo el Derecho al Trabajo.

ACCIONES DE TUTELA	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Fuero Materno	5	4	1
Derecho a la Salud y a la Vida en menores de edad	4	4	0
Derecho a la salud y a la	15	15	0

vida en adultos			
Derecho a la Seguridad Social y a la Salud	2	2	0
Tutela Derecho al Trabajo	1	1	0
GRAN TOTAL	27	26	1

Con base a lo anterior, determinado cada indicador de gestión para este caso encontramos que realizado el análisis del servicio ofrecido en cuanto a la elaboración y presentación de Acciones de Tutela, se cubrió satisfactoriamente un 96.3%, a favor de la comunidad, lo cual demuestra que este servicio es de alta calidad y de eficacia. En cuanto al 3.7%, se puede establecer que este porcentaje es variable y ajeno causas procedimentales, por cuanto la información brindada no fue confiable y con llevó al fallo negativo de la acción.

ACCIONES DE TUTELA	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Fuero Materno	18.5%	14.8%	3.7%
Derecho a la Salud y a la Vida en menores de edad	14.8%	14.8%	0
Derecho a la salud y a la vida en adultos	55.6%	55.6%	0
Derecho a la Seguridad Social y a la Salud	7.4%	7.4%	0
Tutela Derecho al Trabajo	3.7%	3.7%	0
GRAN TOTAL	100%	96.3%	3.7%

Además de las Acciones de Tutela que por intermedio de la Personería Municipal fueron interpuestas, igualmente, se realizaron un sin número de Derechos de Petición, de los cuales algunos fueron oficiados directamente por el Despacho, mientras que otros fueron suscritos directamente por el ciudadano o la ciudadana interesado en obtener alguna respuesta en un tema en particular frente a un entidad también en particular.

DERECHOS DE PETICIÓN	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Personería Municipal	3	3	0
Instaurado por el Usuario Directamente.	250	200	50
GRAN TOTAL	253	158	50

Así las cosas, en cuanto al servicio ofrecido en la elaboración y sustentación de Derechos de petición se encontró que el 80.2% fueron aceptados y resueltos favorablemente a los usuarios, notando que la mayoría de estos mecanismos son utilizados directamente por los afectados y solo en casos particulares, debe intervenir la Personería como ente de vigilancia y protección del derecho; así mismo el índice del 19.8% resulta alto para el nivel de error que puede presentar, puesto que un índice alto a considerar, por cuanto una quinta parte de este servicio esta siendo negado, a lo cual se debe ingresar a determinar las causas del rechazo.

DERECHOS DE PETICIÓN	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Personería Municipal	1.1%	1.1%	0
Instaurado por el Usuario Directamente.	98.89%	79.1%	19.8%
GRAN TOTAL	100%	80.2	19.8%

De otro lado, es importante destacar que la Personería Municipal realizó veinte (20) Procesos Ejecutivos de alimentos, nueve (9) Procesos Ejecutivos de mínima cuantía, dos (2) procesos de Reducción de Cuota Alimentaria: dos (2) Procesos por Restitución de Bien Inmueble Arrendado y dos (2) por Suscripción de Documentos, procesos, éstos que fueron admitidos y fallados a favor de los respectivos demandantes.

PROCESOS EJECUTIVOS	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Alimentos	20	18	2
Mínima Cuantía	9	9	
Reducción Cuota Alimentaria	2	2	0
Restitución de Bien Arrendado	2	2	0
Suscripción de Documento	2	2	2
GRAN TOTAL	35	33	2

De lo anterior se puede colegir que de 35 procesos en diferente materia que se realizaron por la Personería Municipal, el 94.3% fueron resueltos favorablemente, destacándose que la mayoría de los procesos están enfocados a obligaciones alimentarias, en donde de un 100% un 57.1% corresponden a procesos presentados por este concepto, de los cuales fueron resueltos favorablemente un 51.1%, y negados un 5.7%, lo cual nos indica que se deben implementar los mecanismos correctivos para mejorar la calidad y satisfacción del usuario en cuanto el índice de error es alto.

Le sigue en servicio el proceso ejecutivo de mínima cuantía, con un porcentaje del 25.7%, todos ellos resueltos favorablemente, lo cual nos demuestra que en esta materia lo que se debe es implementar mecanismos de mejora.

En cuanto a los procesos de reducción de cuota alimentaria, restitución de bien, procesos por obligación de suscripción de documentos, se presenta de manera extemporánea, bajo un mismo rango de frecuencia, todos resueltos favorablemente, con un porcentaje de 5.7% cada uno en satisfacción del usuario.

PROCESOS EJECUTIVOS	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Alimentos	57.1	51.4	5.7

Mínima Cuantía	25.7	25.7	
Reducción Cuota Alimentaria	5.7	5.7	-
Restitución de Bien Arrendado	5.7	5.7	-
Suscripción de Documento	5.7	5.7	-
GRAN TOTAL	100.0	94.3	5.7

En cuanto a la vigilancia y control Frente a la Administración Municipal se realizaron más de siete (7) mesas de trabajo con las diferentes Secretarías del Gobierno Central, en donde se trataron temas relacionados con las funciones de cada servidor público y a la vez se determinaron algunas sugerencias por parte esta Personería Municipal.

En el tema de control Social, se realizaron reuniones con los diferentes Líderes Comunitarios a quienes igualmente, mediante acto protocolario se llevó a cabo su posesión el diez (10) de octubre de 2008; así mismo se llevaron a cabo capacitaciones, relacionadas, con las funciones de los integrantes de la Junta Directiva el 15 de septiembre, y a la vez, se logró que la Dirección de Asuntos Municipales, Participación y Acción Comunal, delegara un Técnico zonal para que prestara asesoría a todas las juntas durante los días 20 de octubre de 24 de noviembre de 2008.

MESAS DE TRABAJO	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Administración	7	7	0
Comunidad Juntas de Acción Comunal	5	5	0
Capacitaciones	3	2	1
GRAN TOTAL	15	14	1

MESAS DE TRABAJO	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Administración	46.7	46.7	-
Comunidad Juntas de Acción Comunal	33.3	33.3	-
Capacitaciones	20.0	13.3	6.7
GRAN TOTAL	100.0	93.3	6.7

La Personería Municipal, a partir del 1º de junio del 2008, implementó un registro de usuarios del servicio y estadísticamente se llegó a un número de 1.368 usuarios atendidos hasta el lunes 29 de diciembre de 2008, quienes fueron atendidos por parte de la Personera y la Secretaria, de acuerdo con los temas de consulta de cada ciudadano, en materias tales como: Laboral, Civil- Familia, Civil Bienes y Obligaciones, Administrativo, Policivo, Comercial y Penal, siendo recurrente la consulta relacionados con temas de violación de los derechos de los trabajadores, y la violencia intrafamiliar.

TEMAS EN ATENCIÓN AL USUARIO	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Laboral	250	3	247
Civil	10	10	0
Familia	50	48	2
Civil Bienes y Obligaciones	874	874	0
Administrativo	4	4	0
Policivo	80	75	5
Comercial	22	15	7
Penal	78	76	2
GRAN TOTAL	1368	1105	263

De la misma manera, se realizó por parte de la Personería Municipal un Taller de Promoción y Prevención de Cáncer de Seno, el día 20 de noviembre de 2008, con la participación de la Liga de Lucha contra el Cáncer y la Defensoría del Pueblo, al cual asistieron 201 mujeres rosalunas.

La Personería Municipal en busca de proteger el derecho de los trabajadores de las empresas floricultoras, logró que el Ministerio de la Protección Social designara a la profesional Nohora Tovar, para que brindara asistencia laboral durante los días 13 y 15 de agosto y 1 de septiembre de 2008, en donde se presentaron 95 personas a manifestar la violación a sus derechos laborales, a quienes no les cancelaban las acreencias labores, y otros que habían sido despedidos a pesar de encontrarse incapacitados y en valoraciones por enfermedades profesionales.

La Personería Municipal realizó un Curso Pedagógico de Medidas de Restablecimiento de Derechos, dando cumplimiento a lo ordenado en los artículos 24, 95 y 100 de la Ley 1098 de 2006, logrando de esta manera sensibilizar a los padres de familia en la forma en que se orientan, educan y corrigen los niños, las niñas y los adolescentes, buscando así garantizar el bienestar de los menores, como resultado de los procesos adelantados por parte de la Comisaria de Familia. Curso al que asistieron 20 personas.

CAPACITACIONES EN PROMOCIÓN Y PREVEN.	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Cáncer de seno	10	210	0
Laboral	247	95	152
Medidas de Restablecimiento	50	20	30
GRAN TOTAL	307	325	182

De conformidad con la Ley 387 de 1997, la Personería Municipal de El Rosal recepciona las declaraciones sobre los hechos de violencia que obligaron al desplazamiento forzado de veintiocho (28) núcleos familiares, de los cuales cinco (5) de ellos fueron rechazados para la inscripción en el Registro Único, a quienes una vez de interponerse los correspondientes recursos fueron aceptados y tan solo uno (1) de ellos, por haberse declarado inexecutable los artículos 8°, 11, 16 y 18 del Decreto que Reglamenta la Ley 387 de 1997, los cuales aluden el término de un año, después de acaecidas las circunstancias que dieron lugar al desplazamiento para declarar tales circunstancias, por modificación al artículo a un gran número de personas provenientes de diferentes regiones del Territorio Nacional, especialmente de los Departamentos del Huila y Tolima, sin que sean pocos

quienes se desplazan del sur del país, al igual que de Departamento de Antioquia a quienes se les formula la pregunta sobre; Porqué escogieron el Municipio de El Rosal como el destino de su desplazamiento? Y como respuesta se obtiene es que en otros lugares no hay ningún tipo de oportunidad laboral, que en cambio, aquí en “las floras” de este municipio hay gran oportunidad para trabajar y salir adelante. Sumado a lo anterior, a muchas de estas personas, regularmente debemos hacerles un acompañamiento ante las Instituciones Educativas Públicas con el fin de obtener el ingreso de sus hijos a tales Centros Educativos, toda vez que son personas que llegan no solo sin dinero, sino que su travesía ha durado varios días o semanas con no menos de tres hijos enfermos, con hambre y casi en desnudez total.

DECLARACIONES	NUMERO DE SOLICITUDES	SOLUCIÓN FAVORABLE	SOLUCIÓN DESFAVORABLE
Desplazados	28	27	1
Comunidad	10	10	0
GRAN TOTAL	38	37	1

MARCO TEÓRICO

Como referencia teórica se tomaran los textos sobre los Indicadores de Gestión en el Sector Público, y la mejora continua en la prestación del servicio de kaisen.

Como lo indica Francisco Pedraja Chaparro, Javier Salinas Jiménez, Y María Del Mar Salinas Jiménez, Los indicadores de gestión constituyen uno de los instrumentos más utilizados para evaluar y controlar la actividad pública. La introducción de un sistema de indicadores en el ámbito público tiene como objetivo general la mejora en el funcionamiento del sector público y, en consecuencia, en la provisión de servicios públicos. Este objetivo general se concreta en objetivos específicos que van desde la mejora en la actuación y la eficiencia de determinadas unidades o agencias individuales, hasta la utilización de los indicadores para introducir o aumentar mecanismos de

pseudo-competencia, implementando la transparencia en la gestión y el control externo, o para formar parte de un sistema de asignación de los recursos públicos, por lo tanto se debe establecer los objetivos que se persiguen para así poder adoptar el tipo de indicador más adecuado, ya que la información requerida en cada caso puede ser diferente en función del objetivo a alcanzar.

Según Mannion y Goddard (2000) el objetivo inicial era principalmente el control interno de la gestión de las agencias públicas mientras que, en la actualidad, se pretende incrementar la transparencia y el control externo, proporcionando información relevante a los usuarios de los servicios públicos. Por otra parte, los sistemas de indicadores se han utilizado también de forma creciente para establecer relaciones contractuales con proveedores externos y las relaciones entre los resultados obtenidos⁷.

Las exigencias informativas de los indicadores varían en función de los objetivos perseguidos, de forma que a medida que los sistemas de indicadores persiguen objetivos cada vez más ambiciosos, las necesidades de información van siendo mayores, por lo tanto la recolección de información debe ser realizada a profundidad con el fin de implementar el mejor modelo que se adapte a la gestión, entre los indicadores más relevantes en la Gestión Pública y para el caso que nos ocupa encontramos los siguientes :

Indicadores de capacidad. Son básicamente ratios que relacionan la dotación de recursos con la población total o ajustada para reflejar aquella parte de la población a la que se destina específicamente la correspondiente

⁷ Smith (1995) ofrece una amplia discusión sobre los efectos o comportamientos no deseados derivados de la utilización de indicadores en el sector público.

actuación pública. Detrás de la población total o ajustada está la idea de demanda o necesidad de gasto en ese servicio. En ese sentido se considerará la población usuaria de los diferentes servicios ofrecidos especialmente, para el uso de mecanismos participativos de acción de tutela, derechos de petición y asesorías.

Indicadores de proceso. Con ellos se pretende recoger el número de actuaciones más o menos específicas desarrolladas por la personería para cumplir los objetivos que tienen asignados. Por ejemplo, en el caso de los servicios administrativos se podría considerar el número de expedientes gestionados por la agencia o el número de solicitudes atendidas. Más sin embargo, se el N solicitudes, será evaluable a partir del resultado obtenido, lo cual nos permite la medición del servicio en términos de calidad y eficiencia, puesto que el indicador que refleje el número de solicitudes absueltas, resultar de poca utilidad ya que un aumento o disminución en las mismas puede indicar tanto una mejora en una de las labores como un empeoramiento en la otra, por ende la medición en este caso se enfocará en solicitud vs. Satisfacción del usuario y calidad.

Indicadores de resultados (outputs). Se centran en la última fase del proceso productivo y pretenden mostrar en qué medida se alcanzan los objetivos propuestos y en última instancia cuáles son las consecuencias sobre el bienestar de los ciudadanos atribuibles a la actuación de los servicios ofrecidos.

Indicadores de productividad o eficiencia. Se puede ser eficaz en la consecución de un objetivo y al mismo tiempo hacerlo con un notable derroche de recursos, es decir, siendo poco eficiente. Estos indicadores

tratan de aproximarnos a la idea de productividad y eficiencia relacionando los resultados obtenidos con los recursos utilizados.

El avance desde los indicadores de recursos hasta aquellos otros más próximos a la idea de productividad o eficiencia precisa no sólo sistemas de información cada vez más exigentes sino que supone dificultades crecientes en términos de medición. Las medidas de inputs, de capacidad o de proceso son muy utilizadas ya que requieren una información menos costosa de obtener y se trata de variables relativamente fáciles de medir. Sin embargo, al no considerar los resultados obtenidos no proporcionan ninguna información sobre la efectividad de la actuación pública que se desee evaluar.

Por otra parte, si bien la utilización de los indicadores de proceso como instrumentos de evaluación plantea problemas al no considerar los resultados finales derivados de una actuación, estos indicadores pueden proporcionar una información muy valiosa para analizar una actuación determinada, haciéndose en todo caso necesario comprender mejor las relaciones entre los procesos y los resultados finales con el objetivo de asegurar que el control del proceso conduzca a mejoras en los resultados.

Para Kaizen el mejoramiento continuo es el *gemba* (donde ocurre la acción), como una estrategia corporativa y a partir de allí se realiza un planeamiento estratégico que se inicia con el clásico análisis o matriz DOFA o FODA, mediante el cual se identifica de manera clara el rumbo de la empresa, su objetivo es elevar la productividad mediante el control de los procesos como hábito de Mejora Continua al nivel de toda la organización y comprometerse a alcanzar la Calidad Total al nivel de toda la institución o empresa.

La aplicación del kaizen consiste básicamente de cuatro pasos que conforman un proceso estructurado, a saber: Verificación de la misión:

planeamiento estratégico Diagnóstico de la causa raíz: identificación y diagnóstico de problemas Solución de la causa raíz, Mantenimiento de resultados, permitiendo el mejorar en cuanto a satisfacción del cliente.

Las empresas dirigidas por una gerencia de valor agregado, son las primeras en dar el paso adelante, iniciando por la evaluación y desarrollo de competencias y habilidades del personal, con enfoque en los requerimientos del cliente en el mercado nacional y global, fortaleciendo seguridad y calidad integral con impacto final en la productividad. Importante la evaluación Costo VS. Beneficio,

Alternativas de solución (usar herramientas de evaluación).

Generar indicadores de gestión que permitan medir cuantificablemente los servicios ofrecidos por la Personería Municipal, en donde a través de un análisis a profundidad por proceso se pueda medir los resultados del servicio ofrecido, todo ello a partir de la recolección de datos administrativos, que para tal fin se deberá implementar un directorio de servicios que permita la publicación en forma resumida de los servicios ofrecidos, y así se pueda generar el índice de satisfacción del usuario.

Implementar una encuesta específica en la cual se contemple la opinión de los usuarios, y a partir de éstas se puedan implementar indicadores de mejora continua, sobre las diversos servicios ofrecidos.

Estas encuestas pueden diseñarse de tal manera que recojan información como la valoración subjetiva de los clientes sobre la calidad de los servicios recibidos, la utilidad percibida de la actuación de los profesionales de la Personería o el trato recibido por éstos.

Finalmente con la implementación de estas sugerencias informativas, aumentan los requerimientos en cuanto a calidad de los servicios ofrecidos, y teniendo en cuenta las distintas fases de los procesos para la prestación del mismo se debe implementar elementos de correlación que permitan clasificar los indicadores de gestión en indicadores de recursos, de capacidad, de proceso, de resultados y de eficiencia.

PROPUESTA

1. Generar espacios de en los cuales se pueda acceder a la información confiable para la elaboración de las acciones de tutela, a la vez concientizar sobre la acción al accionante, de tal manera que se sienta seguro y brinde la información correcta para la elaboración del documento, evitando de esta manera la negativa del servicio, y el desgaste inoficioso del servicio.
2. Implementar indicadores de gestión que midan el servicio ofrecido con la satisfacción del usuario, buscando minimizar los índices de error.
3. indica que se deben implementar los mecanismos correctivos para mejorar la calidad y satisfacción del usuario en cuento el índice de error es alto.
4. generar espacios en donde parte de la gestión pública que se adelante por parte de la Personería en materia de participación ciudadana, se lleven a cabo dentro del campo de acción, es decir en las diferentes veredas del Municipio, permitiendo una mayor participación.

IMPLEMENTACION DE MODELO DE GESTION

INDICADOR

(Logros)

EFICACIA



ENCUESTA

EFICIENCIA



MEDICION

CONFIDENCIAL

CONCLUSION

- Mejorar algunos procesos Administrativos enfocados a la prestación del servicio con calidad, responsabilidad en la gestión pública, pues deben ser orientados a servir dentro de su razón de ser y así ser más oportunos, eficientes en la implementación y desarrollo de las necesidades del usuario de la Personería del Municipio del Rosal Cundinamarca

CONFIDENCIAL

BIBLIOGRAFIA

- Ley 136 (1994). REGIMÉN MUNICIPAL. BOGOTÁ D.C.
- En esta primera tomo la norma SA8000 ya que va orientada a mis empleados y su desempeño dentro de la organización.
- GUTIÉRREZ, Roberto (2008). Escuela de Responsabilidad Social Empresarial ERSE. Bogotá: IESO
- Ibíd.
- Francisco Pedraja Chaparro, Javier Salinas Jiménez, Y María Del Mar Salinas Jiménez
- Mannion y Goddard (2000)
- Smith (1995) ofrece una amplia discusión sobre los efectos o comportamientos no deseados derivados de la utilización de indicadores en el sector público.