

COMPARACIÓN DE LOS PROCESOS DE UN ESTABLECIMIENTO
PENITENCIARIO CON LOS ESTABLECIDOS SEGÚN LAS POLÍTICAS
NORMALIZADORAS BASADAS EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD – CASO CRM TOLEMAIDA



JAIVER ARTURO PACHON REINA

Ensayo de Grado

Ana Elsa Vargas Espinosa

Docente

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

2013

INTRODUCCIÓN

Las actividades basadas en sistemas de gestión de la calidad y gestión por procesos han enfocado su interés en alcanzar las metas organizacionales, con el valor agregado de que el cliente obtenga satisfacción plena de sus necesidades, tarea misma que permite medir la proyección de la organización en razón a la eficiencia de sus procesos y el nivel alcanzado por la mejora continua, ya que estas pautas crean una optimización de la productividad, generan innovación y garantizan la ventaja competitiva del producto que sale al mercado.

El presente ensayo tiene por objeto hacer una reflexión crítica basada en un análisis comparativo sobre la aplicación de los conceptos de calidad y consecución de la norma ISO en el Establecimiento Penitenciario de Tolemaida (EPC-T) para, de manera concreta, hacer un recorrido por los principales procesos desarrollados en el establecimiento desde su creación como Centro de Detención de Penas hasta la actualidad como penal de mediana seguridad, proceso que ha estado marcado por problemas críticos de la realidad nacional y que en consecuencia genera impactos de opinión y divergencias entre lo permitido y lo debido ser.

Para tal fin se compara el sistema organizacional actual con lo formulado en los sistemas de gestión de la calidad y gestión por procesos, tomando como referente las políticas normalizadoras emitidas por la organización internacional de estandarización (ISO) y el instituto colombiano de normas técnicas y certificación (ICONTEC), actividad que concluye con una propuesta formal donde se justifican los cambios y beneficios de tomar como referente organizacional lo presentado en este ensayo.

Por último, se presentan algunas reflexiones resultantes del ejercicio realizado, o generadas durante el proceso de comparar el sistema tradicional con la propuesta de implementar parámetros normalizadores integrados por sistemas de gestión de la calidad y gestión de procesos, y de esta manera justificar la necesidad sentida y la relación directa que ha tenido la deficiente administración del establecimiento penitenciario con los procesos adelantados durante su historia organizacional.

Funciones desarrolladas en el establecimiento penitenciario y carcelario Tolemaida

La cárcel de detención y penas de Tolemaida fue creada el 30 de abril de 1975 mediante el decreto 775 expedido por el Ministerio de Justicia, bajo el gobierno del señor Presidente de la Republica Misael Pastrana Borrero, para aquellos militares que hubiesen cometido delitos en el servicio activo y en relación directa con este.

A partir del año 1975 a la fecha, las instalaciones del establecimiento han venido sufriendo cambios notorios e importantes, pero es solo hasta el año 2001, bajo la administración del señor Presidente de la Republica Andrés Pastrana Arango, cuando se remodela totalmente la estructura, se organizan pabellones y se habilitan edificaciones para la organización de talleres productivos que permitan la resocialización del personal interno en un ambiente productivo que fortalezca el bienestar del mismo.

El 24 de Abril del año 2009, la directora del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC, decidió mediante resolución 003841, clasificar como ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE MEDIANA SEGURIDAD Y CARCELARIO TOLEMAIDA a la Cárcel de Detención y Penas de Tolemaida, en atención a oficio suscrito por el Jefe de Desarrollo Humano del Ejercito

Nacional, donde se solicitaba formalizar los centros de reclusión militar en centros penitenciarios de conformidad de acuerdo a la ley 65 de 1993¹.

“Este Código regula el cumplimiento de las medidas de aseguramiento, la ejecución de las penas privativas de la libertad personal y de las medidas de seguridad” (Congreso de la Republica colombiana, 1993).



Figura 1. Instalaciones EPC- Tolemaida. *Fuente* Información de Comando CRM 2013

Este establecimiento, básicamente tiene dos propósitos fundamentales dentro de la estructura castrense, la primera hacer efectiva la privación de la libertad de aquellos militares que por fallo condenatorio de la justicia penal militar u ordinaria fueron condenados a penas físicas, así como garantizar que las medidas de aseguramiento ordenadas por autoridades competentes se hagan efectivas en el caso de los sindicados y, en segundo lugar, garantizar la reintegración de los infractores a la sociedad mediante al acceso a planes y programas que transformen su perspectiva social y formación castrense,

¹ Antecedentes CRM Tolemaida. Información de Comando. 2012

generando oportunidades y coadyuvando a diseñar un nuevo proyecto de vida. Ahora bien, los militares privados de la libertad están amparados constitucionalmente por un fuero que les permite gozar de un régimen especial, delimitado para el caso penitenciario en el artículo 27 de la ley 65 de 1993 donde expresa **“Cárceles para Miembros de la Fuerza Pública. Los miembros de la Fuerza Pública cumplirán la detención preventiva en centros de reclusión establecidos para ellos y a falta de éstos, en las instalaciones de la unidad a que pertenezcan. La organización y administración de dichos centros se regirán por normas especiales”**.

Se entendería entonces que dicho penal tiene claros sus propósitos dentro del marco normalizador diseñado para sus pares privados de la libertad, pero la realidad es otra, en los últimos años su administración ha estado expuesta a numerosos escándalos de carácter nacional donde se denotó un problemática estructural y administrativa, lo que obligó a ser auditada por los entes de control del Estado y estos encontraron un sinnúmero de irregularidades en todos los niveles; este campanazo, obligó a los altos mandos militares a enfocar sus esfuerzos en encontrar el génesis de la problemática y las causas de los incidentes presentados y expuestos por revistas, periódicos y medios de comunicación de opinión publica que criticaron la distorsión que se tenía de la misión institucional y las funciones del establecimiento.

Entre otras fallas se encontraron beneficios administrativos desmedidos a los privados de la libertad como permisos excepcionales, trabajos extramurales y elementos irregulares, además de falencias que tienen su génesis en los procedimientos incoherentes adelantados por los funcionarios de acuerdo a lo establecido en la norma, entre los más significativos se vislumbró que los directivos no conocían sus funciones, competencias y naturaleza de su cargo, no se adelantan los procesos establecidos por el Instituto Nacional Penitenciario (INPEC) para el manejo del personal detenido, no se tiene un reglamento de régimen interno, directivas o documentación requerida para el manejo del

personal, no se tenían registros o estadísticas de las actividades realizadas, muchas de las actividades desarrolladas por los internos obedecían al empirismo y desconocían la regulación a la que debían someterse, y así específicamente se podrían nombrar un sin número de errores cometidos por los directivos, asesores, profesionales, asistentes e internos que al mirarlo desde una óptica general o enmarcar la problemática de manera sistémica tiene solo un nombre, el establecimiento no adelantaba unos procesos y procedimientos de acuerdo a lo establecido por sus entes rectores, de acuerdo al análisis hecho por el Comité de Derechos Humanos del CRM Tolemaida en informe preliminar presentado a la dirección del establecimiento por el interno TC.(R) Orlando Pulido 2012.

Según la revista Semana 2011, en su publicación N° 1509 del 02 de abril denominada “Tolemaida Resort”, estos militares gozaban de extravagantes privilegios, falencias que fueron verificadas por viceministro de defensa y altos oficiales de la inspección general del Ejército entre enero y marzo de 2012 luego de analizar detalladamente los procesos adelantados por el establecimiento a raíz del escándalo sobre irregularidades, también la procuraduría delegada para asuntos penitenciarios consideró pertinente iniciar un proceso disciplinario contra algunos funcionarios que a la fecha de los hechos dirigían el establecimiento; observaciones mismas que quedaron consignadas en un plan correctivo emitido por el comando general para que en un término prudente se subsanaran dichas novedades.

A la anterior exposición se hace necesario sumarle la limitada planta de personal asignada para direccionar el establecimiento (ver grafica N°2) según Directiva Permanente Ejército N°003 de (2011), que en relación a una planta de internos de más de 350 personas se hacía imposible cumplir la misión institucional, problemática que fue entendida por el comando de las Fuerzas Militares y desde el año 2011 iniciaron a apoyar los esfuerzos de los directores para lograr optimizar los procesos adelantados; entre estas se encuentran las

Directivas Permanentes Comando Ejército 001 a la 005 de marzo de 2011, donde se establecen los parámetros para administración, tratamiento y funciones de los centros de reclusión militar, y se ordena diseñar los procesos, procedimientos planes y programas necesarios para normalizar el establecimiento penitenciario.



Figura 2. Organigrama CRM-2 Fuente: Directiva Permanente Tratamiento Penitenciario N° 03 EJERCOL

Toda esta problemática y los esfuerzos del comando superior han sido aplicados bajo el criterio de los directores que desde el primer campanazo tenían la misión de transformar las debilidades del penal en fortalezas y minimizar esas amenazas creando oportunidades para todos los reclusos, pero a la fecha los objetivos no se cumplieron, por el contrario durante el último mes nuevamente se ha generado un segundo escándalo que permitió deducir que la problemática administrativa continua, se hace entonces necesario formular y orientar sus esfuerzos de cambio basando sus procesos y procedimientos en sistemas de gestión de la calidad y gestión por procesos.

¿Por qué la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en el establecimiento penitenciario y carcelario Tolemaida?

El gobierno nacional, en la última década, se propuso orientar sus políticas públicas hacia la estandarización de los procesos y procedimientos de sus entidades legislativas, ejecutivas y entes de control como la Procuraduría, Registraduría, Contraloría, entre otras, dándole a estas políticas un referente normativo en la ley 836 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”** la cual pretende una reingeniería a todo nivel, ante esto, el Ejército nacional ha entendido dicha política y propendió por garantizar a los integrantes de la fuerza que las actividades que se desarrollan a nivel institucional se basen en los parámetros establecidos por los sistemas de gestión de la calidad, parámetros mismos que no son ajenos a lo que establece la norma ISO 9000 de 2005, ISO 9001 de 2008 y NTC-GP 100 de 2009 y que por ende requieren del diseño e implementación de determinados elementos reguladores a nivel interno.

En este orden de ideas, se hace necesario apreciar el mapa de procesos del Ejército Nacional 2013 (ver grafica N° 3), para entender que este comando superior ha adoptado un sistema de gestión de calidad y gestión por procesos en relación a su misión constitucional, buscando garantizar la satisfacción del cliente o las partes interesadas en cada uno de sus macro procesos estratégicos, misionales, de apoyo o evaluación. Por tal razón, el Establecimiento Penitenciario y Carcelario de Tolemaida debe enfocar sus esfuerzos en identificar y estructurar de manera transversal los procesos adelantados en dicho establecimiento con los presentados por el ente superior dentro de sus políticas de comando, pues es apenas lógico que cada una de las partes en este caso unidades orgánicas, entiendan y

desarrollen sus políticas teniendo el referente presentado en SGC por el Comando del Ejército.



Figura 3. Mapa Macro-proceso EJÉRCITO NACIONAL

Por otra parte, como se expresaba en un principio, es el INPEC el encargado de ejecutar la política penitenciaria y carcelaria a nivel nacional y teniendo en cuenta la naturaleza del EPC-Tolemaida es relativo que la regulación administrativa de dicho penal se rija por las políticas y directrices emitidas por este instituto penitenciario y así establecer que ante la necesidad sentida de proponer una reingeniería a nivel interno, se haría obvio observar detalladamente cual es la relación directa que debe asumir el penal como ente adscrito a una regional del INPEC, para de igual manera como se pretende hacer con los macro procesos del Ejército Nacional, en este caso adoptar los macro procesos del instituto que por consecuencia sean aplicables a la normalización del establecimiento y tengan relación directa con los procesos proyectados a institucionalizar, siendo así necesario

bajar estos procesos de nivel y así empezar el trabajo de diseñar e implementar los cambios necesarios a nivel organizacional.

Aunque la justificación de la necesidad de implementar un SGC a nivel del establecimiento penitenciario hasta el momento se ha enmarcado dentro de la relación directa de este con las instituciones que lo regulan entiéndase el Instituto Nacional Penitenciario y el Comando del Ejército por intermedio de la Dirección de Centros de Reclusión Militar, también se hace necesario exponer la necesidad sentida de los intervinientes en el proceso (en este caso los militares privados de la libertad), pues son ellos como clientes o parte interesada, los beneficiados del diseño e implementación de los procesos requeridos, ya que es una obligación del penal suministrar los planes y programas de reintegración social y atención integral que garanticen el cumplimiento de la ley en su política resocializadora.

Para soportar el anterior proceso sería necesario referir a ICONTEC como ente regulador a nivel nacional de los procesos de estandarización dentro de las organizaciones, para que según lo expuesto nos delimiten los alcances de incorporar un referente normalizador dentro del establecimiento, así entonces encontramos que según página web ICONTEC (2013), la certificación ICONTEC ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, Seguridad y salud ocupacional, y Seguridad alimentaria, entre otros.

La certificación ICONTEC ISO 9001 permite:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.

- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad. Icontec 2013

-

Expuesta la propuesta y justificada de manera específica según las particularidades del establecimiento penitenciario, se hace necesario entonces referir puntualmente que tipo de normalización, procesos, procedimientos, documentos o cambios estructurales se deben aplicar para lograr optimizar la operatividad del penal, actividad misma que requiere de un sin número de intervinientes pero que seguramente transformaría la funcionabilidad y la percepción que se tiene actualmente del EPC-Tolemaida.

Esta tarea inicia entonces presentando un diagrama (ver grafica N°4) donde se comparan el sistema actual aplicado en el establecimiento con el requerido por el penal el cual se basa en los criterios mínimos para la administración del personal detenido, parámetros mismos que pueden alcanzar la optimización de los procesos si se ajustan a normas como la **ISO 9001 DE 2008** o de manera específica a un Sistema Integral de Gestión como la NTCGP 1000 de 2009, lo cual garantizaría un efectivo control de documentación, una secuencia y control de registros, soluciones viables a procedimientos no conformes, constantes auditorías internas, validación de los procesos internos, mejora continua y seguimiento y medición de las actividades, entre otros.

Tabla 1. Cuadro Comparativo SGC en CRM

CUADRO COMPARATIVO SGC CRM - TOLEMAIDA			
N°	ACTIVIDAD	PROCESO ACTUAL	PROCESO REQUERIDO (SGC)
1	Determinación jurídica y clasificación de seguridad	Se valora objetivamente al personal con base en instrumentos básicos diseñados por los profesionales jurídicos	Implementar SISIPEC WEB y los instrumentos de valoración técnica del INPEC
2	Redención de Pena	El personal redime pena en actividades ambientales y educación superior sin un control consecutivo.	Diseñar un plan ocupacional tomando como referencia res. 2392 de 2005 INPEC.
3	Tratamiento Penitenciario y Asistencia Social	El personal se maneja bajo un carácter castrense regulado por la disciplina pero alejado de proyectar una transformación en el individuo.	Proponer un Plan Coordinado de Reintegración Social que se ajuste a las necesidades de la población y que contenga los procedimientos necesarios para su aplicabilidad.
4	Seguridad, Custodia y Vigilancia	El penal es custodiado por soldados regulares con una formación militar básica y sin conocimiento de técnicas penitenciarias	Capacitar al personal en la aplicación de técnicas penitenciarias y el uso de elementos de seguridad.
5	Remisiones	Son administradas por el cuerpo de custodia con los elementos mínimos requeridos	Ajustar los procedimientos a los protocolos establecidos por el INPEC.
6	Administración Personal	Se maneja con base en los criterios emitidos por la dirección y la oficina de tratamiento.	Implementar un reglamento de régimen interno y un manual de convivencia que regule las actividades diarias
7	Beneficios administrativos	Se ajustan al criterio del profesional jurídico del establecimiento quien asesora al director en su aplicabilidad	Diseñar un sistema de oportunidades que garantice al privado de la libertad el acceso a sus beneficios de acuerdo a lo establecido en la ley.

Fuente: Autor

Propuesta de implementación SGC en el establecimiento penitenciario y carcelario Tolemaida.

Para poder formular una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en el CRM Tolemaida, se hace necesario en primer lugar presentar un referente actual de su estructura orgánica (véase grafica N°5) la cual muestra de manera general como la administración del establecimiento proyecta organizacionalmente su planta de personal y en ese orden de ideas entender la realidad actual del plantel.

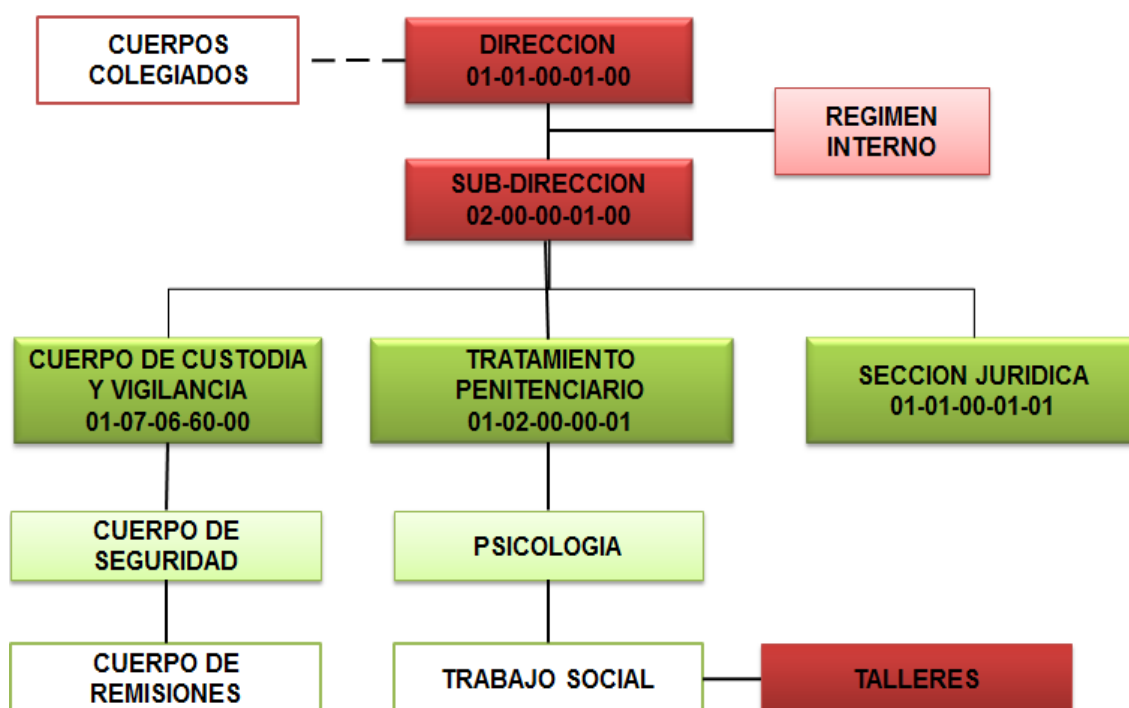


Figura 4. Organigrama Actual CRM TOLEMAIDA. Fuente Información Comando CRM Tolemaida 2013

Este organigrama proyecta el personal directivo, administrativo y operativo actual de acuerdo a las áreas, secciones y oficinas instaladas para el manejo del personal según lo ordenado por la Dirección de los Centros de Reclusión Militar, estando así la planta de personal conformada por 6 oficiales, 11 suboficiales, 63 soldados de los cuales 10 son profesionales y

53 bachilleres y dos profesionales civiles; ahora bien, el anterior personal administra un penal con una capacidad física total para albergar 340 internos, pero a causa de la problemática carcelaria actual tiene reclusos 368 internos presentado un hacinamiento 9%, según Información de Comando CRM 2013.

Organización misma que se regula por la misión del establecimiento, la cual según Información de Comando establece “El Centro de Reclusión Militar Tolemaida administra el sistema penitenciario y carcelario garantizando el cumplimiento de la pena privativa de la libertad en el marco del respeto por los derechos humanos”, ahora bien, el anterior referente sustenta la tesis presentada durante la ambientación del ensayo, sobre la necesidad sentida de generar un proceso de reingeniería al interior del plantel que permita estructurar una política de calidad clara comprometida con brindar una mejor calidad en los servicios y necesidades sentidas del interno a través del desarrollo y la mejora de un sistema de gestión de calidad basado en la mejora continua, aplicación de acciones correctivas y preventivas en cada uno de los procedimientos, cumplimiento de la legislación vigente y la implementación y desarrollo de cada uno de los procesos requeridos durante el proceso de tratamiento penitenciario aplicado a los internos.

En consecuencia, la propuesta inicia presentando el mapa de procesos que se considera debe incorporarse en el establecimiento penitenciario (Ver grafica N°6) en la cual se transcriben de manera armónica los procesos requeridos en el cuadro comparativo presentado anteriormente y de la misma manera se presenta la estructura orgánica propuesta para el manejo del personal de internos, pues es apenas lógico que un plantel con un aproximado de 500 personas entre administrativos e internos debe contener un engranaje funcional de acuerdo a la estructura organizacional modelo propuesta por el INPEC y las necesidades del establecimiento.

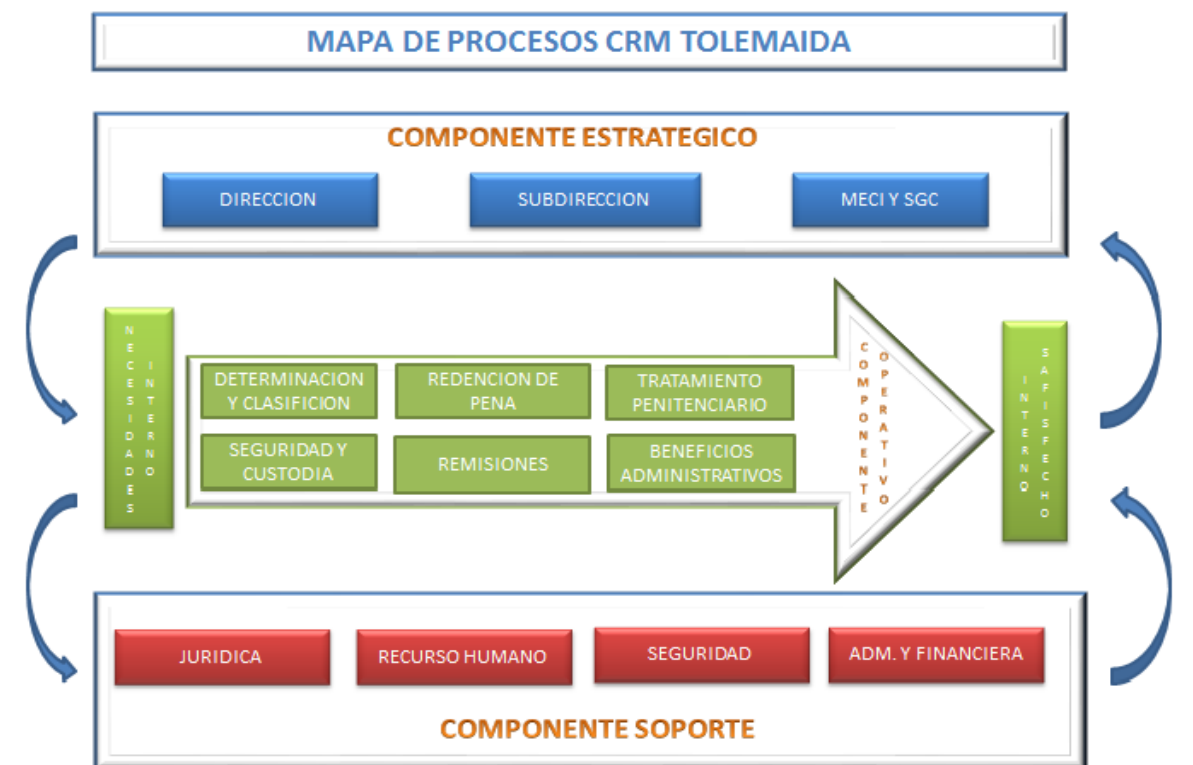


Figura 5. Mapa de Procesos CRM TOLEMAIDA. Fuente Autor

En segundo lugar se van a definir las generalidades que se considera deben adoptarse por el establecimiento, elementos que permitirán estructurar de manera transversal la organización del penal y desde ese momento tomar decisiones sobre los componentes que se requieren para lograr cumplir con el objetivo propuesto durante la presentación de la problemática. En ese orden de ideas el establecimiento penitenciario debería funcionar así:

Naturaleza de la entidad

El Establecimiento Penitenciario y Carcelario Tolemaida, administra el sistema penitenciario y carcelario garantizando el cumplimiento de la pena privativa de la libertad, la detención precautelaria, la seguridad, la atención

social y el tratamiento penitenciario de los militares privados de la libertad en el marco del respeto por los derechos humanos.

Objetivos

- Desarrollar la política penitenciaria y carcelaria dentro de los lineamientos establecidos por la constitución política, las leyes y el Comando del Ejército.
- Impartir directrices tendientes a alcanzar el cumplimiento, por parte del personal orgánico del establecimiento de las funciones y obligaciones relacionadas con la seguridad, control y custodia del personal del Ejército Nacional privado de la libertad.
- Hacer cumplir las medidas de aseguramiento y las penas privativas de la libertad por parte de los militares privados de la libertad, bajo los parámetros establecidos por el Comando Ejercito para la administración Penitenciaria.
- Diseñar y ejecutar programas de reintegración social que le permitan a los militares privados de la libertad acceder a procesos integrales basados en el diseño de nuevos proyectos de vida.
- Garantizar a los militares privados de la libertad una atención integral, un trato digno y una sana aplicación de las normas internas, para que estos alcancen una satisfacción de sus necesidades según lo establecido en los documentos rectores en trato y tratamiento penitenciario.

Funciones

El Establecimiento Penitenciario y Carcelario Tolemaida deberá cumplir las siguientes funciones, sin perjuicio de las que le señalen la Constitución, la ley y demás normas especiales.

1. Ejercer la facultad jurisdiccional en la administración de la política penitenciaria y carcelaria en los términos establecidos en la ley, para miembros de las fuerzas militares según artículo 27 de la ley 65 de 1993.
2. Hacer efectivo el goce el fuero penitenciario y carcelario del cual deben gozar los militares privados de la libertad.
3. Definir políticas y estrategias de custodia, vigilancia y control en el establecimiento penitenciario en el marco de los derechos de los militares privados de la libertad.
4. Definir y aplicar las normas de carácter interno como manual de calidad, reglamento de régimen interno, planes y programas de trato y tratamiento, tendientes a cumplir lo establecido por los organismos rectores.
5. Definir políticas de coordinación con los demás organismos del Estado que tengan funciones penitenciarias y administración-ejecución de la pena.
6. Garantizar a los órganos rectores que la administración penitenciaria cumple con los parámetros establecidos por la ley 65 de 1993 (Código Penitenciario y Carcelario).
7. constituir y/o habilitar los cargos, puestos de trabajo, organismos reguladores, comités, órganos colegiados en cumplimiento de la norma para una sana administración del establecimiento.
8. Velar porque los militares privados de la libertad tengan acceso a los beneficios y prerrogativas que la ley determina durante su efectiva privación de la libertad
9. Vigilar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales que reglamentan la administración penitenciaria y carcelaria según el régimen especial del que gozan los militares privados de la libertad.
10. Ejercer vigilancia y control sobre los procesos y procedimientos desarrollados dentro del establecimiento por cada uno de los integrantes del sistema que conforma el penal.

11. Seguir las directrices y recomendaciones fijadas por el Comando Ejército, el Instituto Nacional Penitenciario, la Procuraduría Nacional, los Jueces de ejecución de Pena y demás estamentos normalizadores.
12. Las demás que delegue la ley y/o que establezca el comandante del Ejército por intermedio de sus jefaturas.

Estructura Orgánica

La estructura del Establecimiento Penitenciario y Carcelario Tolemaida será la siguiente:

1. Dirección del Establecimiento

- 1.1 Oficina Director del Establecimiento
- 1.2 Oficina Ayudantía de Comando
- 1.3 Oficina Asesor Jurídico

2. Subdirección del Establecimiento

- 2.1 Oficina del Subdirector del Establecimiento
- 2.2 Oficina de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad

3. Sección Jurídica y Asuntos Penitenciarios

- 3.1 Oficina Profesional Jurídico
- 3.2 Oficina Auxiliares Jurídicos
- 3.3 Dactiloscopista

4. Sección de Tratamiento Penitenciario y Asistencia Social

- 4.1 Oficina Jefe Tratamiento y Desarrollo
- 4.2 Oficina Trabajador Social
- 4.3 Oficina Psicología
- 4.4 Oficina Reintegración y Atención Integral
- 4.5 Oficina auxiliares de Asistencia Social

5. Cuerpo de Seguridad, Custodia y Vigilancia

- 5.1 Oficina Oficial Seguridad, Custodia y vigilancia
- 5.2 Oficina Jefe Custodia y Remisiones

5.3 Oficina Jefe Vigilancia

5.4 Oficina Jefe Seguridad Planta Física e Informática

6. Sección Financiera y Administrativa

6.1 Oficina Jefe Financiero y administrativo

6.2 Oficina Planeación

6.3 Oficina Control Administrativo

6.4 Oficina Jefe Asistentes Administrativos y Operarios

7. Sección Recurso Humano

7.1 Oficina Jefe Personal

7.2 Oficina Régimen Interno

7.3 Oficina Profesional en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial

7.4 Oficina Derechos Humanos

7.5 Oficina Registro y Control Documentación

8. Sección Cuerpos Colegiados

Organigrama

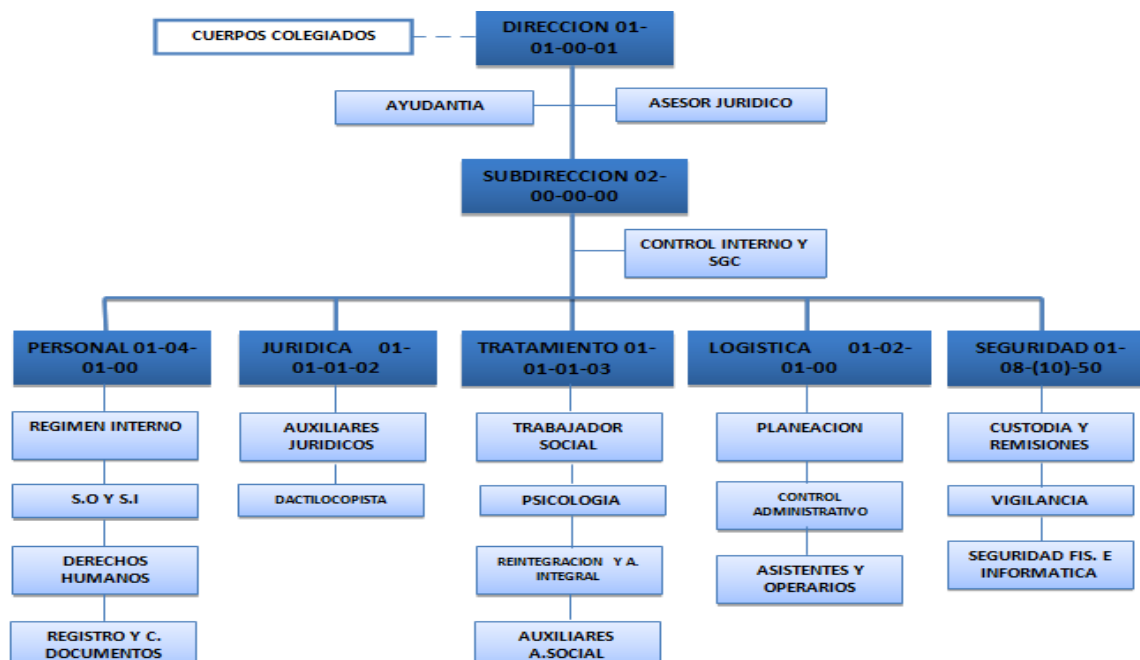


Figura 6. Organigrama proyectado EPC-TOLEMAIDA. Fuente Autor

En resumen, la anterior propuesta busca garantizar la implementación de un sistema de gestión que garantice la plena satisfacción de las necesidades de cada interno con el valor agregado de una reintegración social de calidad, para que al final del proceso se cumpla lo proyectado por los teóricos en trato y tratamiento penitenciario y el propósito fundamental, para el cual fueron enviados los privados de la libertad a purgar penas de prisión, alcance en pleno su objetivo final según lo refiere RODRIGUEZ BARRAGAN 2006 “El tratamiento penitenciario tiene como uno de sus fines primordiales la inclusión social, entendida como la resultante de dos aspectos fundamentales: el primero, mediante la distribución de oportunidades de manera equitativa entre los miembros privados de la libertad, para que en la misma lógica de la atención integral mejoren su calidad de vida; y el segundo, involucrando a la sociedad como un todo para que acoja a los sujetos que, una vez tratados y libres hagan parte de la misma en condiciones de baja peligrosidad y disminución de la posibilidad de reincidencia, para que obtengan la categoría de ciudadanos en plenitud de condiciones”.

Por último, una vez estructurada la organización del establecimiento, se hace necesario presentar los soportes técnicos que requiere la penitenciaria para lograr de manera interna funcionar de acuerdo a la proyección que se pretende lograr, entre estas directivas estarían:

- Manual de calidad
- Manual de procesos y procedimientos
- Reglamento de régimen interno
- Manual de funciones, requisitos y competencias laborales
- Manual de convivencia
- Plan ocupacional y redención de pena
- Plan de tratamiento penitenciario y atención integral
- Plan general de seguridad

- Programas de trabajo estudio y enseñanza

Los anteriores soportes permitirían alcanzar de manera objetiva los presupuestos presentados a lo largo de este escrito, siendo así el punto de partida para que el establecimiento se certifique según sus características en un Sistema Integral de Gestión NTCGP 1000 de 2009, un ISO-9001 de 2008 o alguno de los otros certificados que integran los SGC de ICONTEC; ya soportadas sus actividades se estandarizarían los procesos requeridos, se obtendría un producto de calidad y se garantizaría la satisfacción del cliente, elementos mismos enmarcados dentro de un Sistema de calidad, un Modelo Estándar de Control Interno, MECI, un Sistema de seguridad de la información, una Política ambiental, un Sistema de desarrollo administrativo SISTEDA, un sistema de administración del riesgo o cualquier elemento que se quiera soportar dentro de la organización.

Conclusiones

En el anterior ensayo se establecen las pautas e ideas con soporte técnico y legal del deber ser funcional y operacional del Establecimiento Penitenciario Tolemaida en el marco de la calidad, aportando las siguientes reflexiones:

Se justificó el alto nivel de desorganización administrativa funcional del Establecimiento Penitenciario y Carcelario tomando como referente artículos de revistas de opinión pública (revista Semana) y los hallazgos de las delegaciones inspectoras que raíz de los escándalos por irregularidades en el establecimiento iniciaron investigaciones y planes correctivos a nivel interno , por lo cual se pudieron exponer un sin número de fallas estructurales que desde su creación han venido repitiéndose y que a la fecha tienen al penal bajo la vista crítica de los entes de control, los cuales consideran que hay irregularidades y que el control se le salió de las manos al Ejército Nacional.

Ante el marco comparativo entre el sistema operativo adoptado por el establecimiento penitenciario y el propuesto en este ensayo con base a sistemas de gestión de calidad y gestión por procesos, se demuestra de manera crítica la necesidad sentida que tiene el penal de adoptar un sistema que normalice sus actividades y genere procesos y procedimientos basados en un Sistema Integral de Gestión como el NTCGP 1000 de 2009 y ISO 9001-2008, que satisfagan las necesidades de los intervinientes y los interesados .

Se presenta una propuesta alternativa que permite vislumbrar el deber ser en la administración penitenciaria, como resultante de la comparación crítica efectuada al sistema actual y un SGC, la cual se presenta como el punto de partida o referente para que el EPC-Tolemaida asuma su misión institucional partiendo de la estructuración de su identidad y las generalidades que como

organización necesita dentro de la optimización de sus procesos, en busca de alcanzar eficiencia y efectividad.

Bibliografía

Rodríguez, P. et al. (2009). *Diseño, validación e implementación de instrumentos científicos para el proceso de valoración, clasificación y seguimiento en el tratamiento penitenciario de la población condenada en los establecimientos de reclusión del orden nacional*. Bucaramanga. Publicom. p 6.

Acosta, D. (2007). *Trato y Tratamiento Penitenciario*. Bogotá: Universidad Santo Tomas.

Instituto Penitenciario y Carcelario (INPEC). (2010). *Manual Especifico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales*.

Ejército Nacional. *Directiva Permanente N°03. Organización, Cargos, Funciones, Responsabilidades y Competencia Disciplinaria de los Centros de Reclusión Militar*.2011

Centro de Reclusión Militar. *Información de Comando*.2013

www.icontec.org.co Certificación ISO 9001

<http://www.icontec.org.co/index.php?section=188> Consultado el 11 de marzo de 2013.

www.inpec.org.co. Sistema integral de gestión

<http://www.inpec.gov.co/portal/page/portal/Inpec/SeccionInpeccomoinstitucion/sistemaintegraldegestion>. Consultado el 13 de Marzo de 2013

SGC www.ejercitonacional.mil.co/

<http://www.ejercito.mil.co/?idcategoria=223717>. Consultado el 13 de Marzo de 2013

www.semana.com. Tolemaida Resort

<http://www.semana.com/nacion/articulo/tolemaida-resort/237791-3>.

Consultado el 03 de Mayo de 2013

Anexo A. Glosario

Entes de Control de Estado: constitucionalmente no está determinada como un organismo de control ya que pertenece al poder judicial, ha desarrollado acciones desde su área de influencia en contra de la corrupción, que hacen necesaria su inclusión en esta guía. Lo propio ocurre con la Auditoría General de la República.

EPC-T: Establecimiento Penitenciario y Carcelario Tolemaida

Fuero Militar: El derecho de todo militar a ser juzgado por la jurisdicción castrense en las infracciones características de su estado, y el deber de la justicia militar de someter a su juicio a cuantos militares y civiles incurran en los delitos o faltas típicamente militares.

Gestión por Procesos: es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

INPEC: Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario

ISO: Organización Internacional de Normalización

Normalización o estandarización: es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas.

NTC-GP: Norma Técnica Colombiana- Gestión Pública

Mapa de Procesos: es una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos, según lo establecido en ISO 9001 apartado 4.1.

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

Reingeniería: es el rediseño radical y la re-concepción fundamental de los procesos de negocios para lograr mejoras dramáticas en medidas de desempeño tales como en costes, calidad, servicio y rapidez. Es la actividad destinada a incrementar las capacidades de gestión del nivel operativo y complementario de las apuestas estratégicas y políticas de una organización.

Reglamento de Régimen Interno: es el documento que recoge las normas por las que se rige esa institución o instalación que tratan de garantizar la normal convivencia de sus usuarios (socios, miembros, horarios, servicios, derechos, obligaciones, etc.)

Resocialización Carcelaria: El prefijo (re) significa vuelta a una condición previa por ende la resocialización busca: “Inculcar a los internos a la voluntad de vivir conforme a la ley, mantenerse con el producto de su trabajo, y crear en ellos la aptitud para hacerlo. Dicho tratamiento estará encaminado a fomentar el respeto de sí mismos y desarrollar el sentido de responsabilidad.

Servicio Activo: Un empleado se encuentra en servicio activo, cuando ejerce actualmente las funciones del empleo del cual ha tomado posesión. El servicio activo es la forma ordinaria en que se puede encontrar un empleado público, pues, en principio, su vida administrativa la consagra para ejercer las funciones del empleo del cual es titular.

SGC: Sistema de gestión de Calidad

SISIPEC WEB: Sistema de Información Penitenciaria manejado por una red interna que permite llevar una hoja web dinámica de cada interno.

Sistemas de Gestión de la Calidad: son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.