



POLICÍA NACIONAL
Dirección General

GLOSARIO DE TÉRMINOS DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

GLOSARIO



Índice General

Presentación.....	8	ÁMBITO DE ACCIÓN	13
Introducción.....	9	ANÁLISIS	13
A		ANÁLISIS DE CARGOS.....	13
ACCIÓN CORRECTIVA	12	ANÁLISIS DE LA REALIDAD INSTITUCIONAL.....	13
ACCIÓN PREVENTIVA.....	12	ANÁLISIS DE CONTEXTO	14
ACCIONES.....	12	ANÁLISIS DE RIESGOS.....	14
ACIERTOS	12	ANÁLISIS OCUPACIONAL.....	14
ACREDITACIÓN.....	12	ANEXO	14
ACTA	12	ANTICIPAR.....	14
ACTIVIDAD	12	APLICATIVO.....	14
ACTO ADMINISTRATIVO.....	12	APRECIACIÓN DE SITUACIÓN	14
ACTUALIZAR	12	APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.....	14
ADECUACIÓN.....	13	APRENDIZAJE.....	14
ADMINISTRACIÓN	13	ARCHIVAR	14
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	13	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	14
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	13	ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO.....	14
ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	13	ASPECTO AMBIENTAL.....	15
ALCANCE DE UN PROYECTO	13	ASESORÍA	15
ALIANZAS ESTRATÉGICAS.....	13	AUDITADO	15
ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	13	AUDITOR	15
ALTA DIRECCIÓN	13	AUDITORÍA INTERNA.....	15
AMBIENTE DE TRABAJO.....	13	AUDITORÍA.....	15
		AUTOEVALUACIÓN.....	15

AUTOGESTIÓN	15	CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA	19
AUTORIDAD	15	CONFIABILIDAD	19
AUTORREGULACIÓN	15	CONFIDENCIAL	19
B		CONFIDENCIALIDAD	19
BALANCED SCORECARD	16	CONFIRMACIÓN METROLÓGICA	19
BANCO NACIONAL DE PROGRAMAS		CONFORMIDAD	19
Y PROYECTOS DE INVERSIÓN	16	CONSECUENCIA	20
C		CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS	20
CADENA DE MANDO	16	CONSOLIDAR RESULTADOS	20
CADENA DE VALOR	16	CONSTATAR	20
CALIBRACIÓN	16	CONTROL	20
CALIDAD	16	CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO	20
CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD	16	CONTROL DE GESTIÓN	20
CAPACITACIÓN	17	CONTROL DE LA CALIDAD	20
CAPTURA DE DATOS	17	CONVENIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC	20
CARACTERÍSTICA	17	CONVENIENCIA	20
CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD	17	CONVENIO	20
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	17	COPIA CONTROLADA	20
CARACTERIZAR PROCESO	17	CORRECCIÓN	20
CATÁLOGO DE PROCESOS	17	CRITERIO DE AUDITORÍA	20
CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES Y SERVICIOS	17	CRONOGRAMA	20
CAUSA	17	CUADRO DE MANDO INTEGRAL	20
CAUSA RAÍZ	17	CULTURA	21
CELERIDAD	17	CULTURA DE LA CALIDAD	21
CERTIFICACIÓN	17	CULTURA DE LA LEGALIDAD	21
CICLO PHVA	17	CULTURA ORGANIZACIONAL	21
CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL	18	CURSO DE ACCIÓN	21
CLIENTE	18	D	
CLIENTE DE LA AUDITORÍA	18	DEPURAR	22
CLIENTES DE LA POLICÍA NACIONAL	18	DESACIERTOS	22
CLIMA ORGANIZACIONAL	18	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	22
CODIFICACIÓN	18	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	22
COMITÉ OPERACIONAL	18	DESEMPEÑO	22
COMITÉS INSTITUCIONALES DE CONTROL INTERNO	18	DESEMPEÑO AMBIENTAL	22
COMPETENCIA	18	DESPLIEGUE DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES	
COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	18	O IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS	22
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	18	DESPLIEGUE DE PROCESO	22
COMPETENCIAS GENÉRICAS	18	DIAGRAMA DE FLUJO	22
COMPETENCIAS LABORALES	19	DIFUNDIR	22
COMPETENCIAS PARA LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA	19	DIFUSIÓN	22
COMPONENTES DE LA GERENCIA DE PROCESOS	19	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	22
COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS	19	DIRECTIVA ADMINISTRATIVA	23
COMUNICACIÓN	19	DIRECTIVA OPERATIVA	23
COMUNICACIÓN OFICIAL	19	DIRECTIVA PERMANENTE	23
CONCESIÓN	19	DIRECTIVA TRANSITORIA	23

DIRECTIVA.....	23	EVALUAR	26
DIRECTRICES	23	EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA.....	26
DIRIGIR	23	EVIDENCIA OBJETIVA	27
DISCIPLINA.....	23	EVENTO.....	27
DISEÑO DE CARGOS	23	EVENTOS POTENCIALES A EVALUAR.....	27
DISEÑO Y DESARROLLO	23	EXPERTO TÉCNICO	27
DISTRIBUIR	23	EXPOSICIÓN	27
DIVULGACIÓN.....	23	F	
DOCTRINA.....	23	FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO.....	27
DOCTRINA ESTRATÉGICA.....	24	FACTOR.....	27
DOCTRINA OPERACIONAL.....	24	FACTORES DE RIESGO	27
DOCTRINA POLICIAL.....	24	FORMATO	27
DOCUMENTO	24	FORMULACIÓN DE PROCESOS.....	27
DOFA.....	24	FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	28
E		FRECUENCIA	28
EFFECTIVIDAD	24	FUENTE DE UN RIESGO	28
EFEECTO	24	FUNCIÓN DE UNA ENTIDAD	28
EFICACIA	24	G	
EFICIENCIA.....	24	GERENCIA DE PROCESOS.....	28
EJECUCIÓN.....	24	GERENCIA DEL SERVICIO.....	28
EJECUTAR.....	24	GESTIÓN	28
ENFOQUE AL CLIENTE.....	24	GESTIÓN AMBIENTAL.....	28
ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS	25	GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	28
ENSAYO PRUEBA	25	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	28
ENTIDADES	25	GESTIÓN DE PROCESOS	28
ENTORNO.....	25	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	29
EQUIPO AUDITOR.....	25	GESTIÓN HUMANA.....	29
EQUIPO DE MEDICIÓN.....	25	GESTIÓN INTEGRAL.....	29
EQUIPO DE TRABAJO	25	GESTIÓN POR COMPETENCIAS.....	29
ESPECIFICACIÓN	25	GRUPO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DESOG)	29
ESTADÍSTICA	25	GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	29
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	25	H	
ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	25	HABILIDAD.....	29
ESTANDARIZACIÓN.....	26	HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA.....	29
ESTÍMULOS.....	26	I	
ESTRATEGIA POLICIAL	26	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.....	30
ESTRATEGIA	26	IMPACTO	30
ESTRUCTURA DE UNA ENTIDAD	26	IMPACTO AMBIENTAL.....	30
ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	26	IMPERATIVO ESTRATÉGICO	30
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	26	INCERTIDUMBRE.....	30
ESTUDIO DE PLANEACIÓN	26	INDICADOR DE GESTIÓN	30
EVALUACIÓN.....	26	INDICADOR DE IMPACTO	30
EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	26	IMPLEMENTACIÓN	30
EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	26	INDICADOR	30
EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	26	INFORME EJECUTIVO.....	30

INFORMACIÓN.....	30
INFORME POLICIAL.....	30
INFORME TÉCNICO.....	31
INFRAESTRUCTURA.....	31
INICIATIVA ESTRATÉGICA.....	31
INSUMOS.....	31
INSPECCIÓN.....	31
INSTRUCTIVO.....	31
INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.....	31

L

LECCIÓN APRENDIDA.....	31
LIBERACIÓN.....	31
LIDERAZGO.....	31
LINEAMIENTO GENERAL DE POLÍTICA.....	31

M

MANEJO DE CRISIS.....	32
MANEJO DE DOCUMENTOS.....	32
MANEJO DE RIESGOS.....	32
MANUAL.....	32
MANUAL DE LA CALIDAD.....	32
MAPA DE PROCESOS.....	32
MAPA DE RIESGO.....	32
MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	33
MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS.....	33
MATRIZ.....	33
MATRÍZ OPERACIONAL.....	33
MEDICIÓN.....	33
MEDIO AMBIENTE.....	33
MEGA.....	33
MEJORA.....	33
MEJORA CONTINUA.....	33
MEJORA DE LA CALIDAD.....	33
MEJORAMIENTO.....	33
META.....	33
META AMBIENTAL.....	33
METAS ESTRATÉGICAS.....	33
METAS INSTITUCIONALES.....	33
MÉTODO.....	34
METODOLOGÍA.....	34
MISIÓN.....	34
MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.....	34
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI).....	34
MODIFICAR.....	34

N

NIVEL DE RESPONSABILIDAD.....	34
-------------------------------	----

NIVEL DE RIESGO.....	34
NIVEL ESTRATÉGICO.....	34
NIVEL OPERACIONAL.....	35
NIVEL TÁCTICO.....	35
NIVELES DE DESPLIEGUE.....	35
NO CONFORMIDAD.....	35
NORMA(S).....	35
NORMATIVIDAD.....	35
NOVEDAD.....	35

O

OBJETIVO.....	35
OBJETIVO AMBIENTAL.....	35
OBJETIVO DE CALIDAD.....	36
OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	36
OFICINA DE PLANEACIÓN (OFPLA).....	36
OMISIÓN.....	36
ORGANIZACIÓN.....	36
ÓRGANOS DE CONTROL.....	36

P

PARADIGMA.....	37
PARTE INTERESADA.....	37
PENSAMIENTO ESTRATÉGICO.....	37
PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD.....	37
PERCEPCIÓN.....	37
PERCIBIR.....	37
PLAN.....	37
PLAN DE ACCIÓN.....	37
PLAN DE AUDITORÍA.....	37
PLAN DE CALIDAD.....	37
PLAN DE CONTINGENCIA.....	38
PLAN DE TRABAJO.....	38
PLAN DE TRATAMIENTO.....	38
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	38
PLAN ESTRATÉGICO.....	38
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	38
PLANEACIÓN.....	38
PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y AJUSTAR (PHVA).....	38
PLANEAR.....	38
PLANES DE MEJORAMIENTO.....	38
PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....	38
PLANIFICACIÓN.....	39
PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO.....	39
PLANTEAMIENTO OPERATIVO.....	39
PLANTEAMIENTO TÁCTICO.....	39
PLATAFORMA BLACKBOARD.....	39

PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....	39	RECURSO ECONÓMICO.....	43
POLIGRAMA.....	39	REFERENCIACIÓN COMPETITIVA.....	43
POLÍTICA.....	39	REGISTRO.....	43
POLÍTICA AMBIENTAL.....	39	REGISTRO DE NO CONFORMIDADES.....	43
POLÍTICA DE CALIDAD.....	39	REGISTRO DE SUGERENCIAS.....	43
POLÍTICA PÚBLICA.....	39	REGLAMENTO.....	44
POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	40	REPARACIÓN.....	44
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	40	REPROCESO.....	44
POSIBILIDAD.....	40	REQUISITO.....	44
PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN.....	40	RESOLUCIÓN.....	44
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	40	RESPONSABILIDAD.....	44
PRIORIZACIÓN POR FRECUENCIA.....	40	RESPONSABLES.....	44
PRIORIZACIÓN POR IMPACTO.....	40	RESULTADO.....	44
PRIORIZAR.....	40	RETROALIMENTACIÓN.....	44
PROBABILIDAD.....	40	REVISAR.....	44
PROBLEMÁTICA.....	40	REVISIÓN.....	44
PROCEDIMIENTO.....	40	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	45
PROCESO.....	40	RIESGO.....	45
PROCESO CRÍTICO.....	40	RIESGO INHERENTE.....	45
PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN.....	41	RIESGO MATERIALIZADO.....	45
PROCESO DE PLANEACIÓN.....	41	RIESGO RESIDUAL.....	45
PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	41	RIESGOS TRANSVERSALES.....	45
PROCESOS MISIONALES.....	41	S	
PROCESOS DE APOYO.....	41	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	45
PROCESOS DE EVALUACIÓN.....	41	SEGUIMIENTO.....	45
PRODUCTIVIDAD.....	41	SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO.....	46
PRODUCTO Y/O SERVICIO.....	41	SERVICIO.....	46
PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	41	SERVICIO NO CONFORME.....	46
PROGRAMA.....	41	SERVICIO PÚBLICO.....	46
PROMEDIO.....	41	SERVIDOR PÚBLICO.....	46
PRONÓSTICO.....	41	SINERGIA LOGÍSTICA.....	46
PROPIETARIO DEL RIESGO.....	41	SINERGIA.....	46
PROSPECTIVA.....	41	SISTEMA.....	46
PROVEEDOR.....	42	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	
PROYECCIÓN LABORAL.....	42	POLICIALES.....	46
PROYECTO.....	42	SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI).....	46
Q		SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (SISTEDA).....	46
QUEJA.....	42	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL – SGA.....	47
R		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES.....	47
RACIONALIZACIÓN.....	43	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC).....	47
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.....	43	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SGI).....	47
RECLAMO.....	43	SISTEMA DE GESTIÓN.....	47
RECLASIFICACIÓN.....	43	SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	47
RECOMENDACIONES.....	43	SISTÉMICO.....	47
RECURSO.....	43	SITUACIÓN POTENCIALMENTE INDESEABLE.....	47

SOLICITANTE	47
SUBSANAR.....	47
SUGERENCIA.....	47
SUITE VISIÓN EMPRESARIAL	48
SUMARIO DE ÓRDENES PERMANENTES.....	48
SUPUESTO.....	48
T	
TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL.....	48
TABLAS DE ORGANIZACIÓN POLICIAL (TOP)	48
TABULAR	48
TAREA.....	48
TRÁMITE.....	48
TRANSPARENCIA	48
TRATAMIENTO DEL RIESGO.....	48
TRAZABILIDAD.....	49
U	
UNIDAD.....	49
V	
VALIDACIÓN	49
VALORES INSTITUCIONALES.....	49
VALOR AGREGADO	49
VARIABLES.....	49
VERIFICACIÓN (METROLÓGICA).....	49
VERIFICAR	49
VIABILIDAD.....	50
VISIÓN	50
VISUALIZACIÓN	50
FUENTES DE CONSULTA.....	50

Presentación

En un pasado que se remonta no solo a Grecia y Roma, en los orígenes de la civilización, sino en culturas lejanas como la Sumeria-Acadia (año 2.600 a.C.), hace presencia la actividad de construir catálogos de nombres de oficios, de objetos, de divinidades y glosarios bilingües, de motivación pedagógica para uso de las escuelas de escribas. Esta larga tradición permanece arraigada aún con el avance de la ciencia y la tecnología, pues se constituye en un medio ideal para la expansión del conocimiento.

Los glosarios se utilizan en todo nivel: académico, científico, jurídico y artístico, con el objetivo no solo de precisar términos, sino de describir actividades o acciones propias de cada área y facilitar la comprensión de un tema específico.

En el caso de la administración pública, la exigencia de las normas técnicas y los lineamientos de Gestión hacia la calidad, han abierto un espacio lingüístico que todas las entidades del sector nos vemos en la obligación de manejar y dominar para una acertada administración; de ahí la necesidad de compilar los términos específicos del tema, para facilitar su comprensión.

Este documento doctrinal, que presento con el título de “Glosario de términos de planeación y gestión de la Policía Nacional de Colombia”, es el resultado de un juicioso ejercicio de la Oficina de Planeación que se realizó con el objetivo de ofrecer una herramienta para facilitar la acertada dinámica de nuestro Sistema de Gestión Integral.

Mayor General

RODOLFO PALOMINO LÓPEZ

Director General Policía Nacional de Colombia

Introducción

La modernización del Estado ha contemplado la generación y adopción de normas y estándares de calidad con el objetivo de consolidar la gestión pública. Es por esto que la Policía Nacional incorporó en su Sistema de Gestión Integral lineamientos y conceptos relacionados con las políticas públicas en cuanto a calidad, control interno, Sistema de Desarrollo Administrativo, el Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP), así como metodologías de planeación y evaluación.

Estos nuevos parámetros trajeron un bagaje de términos técnicos y específicos que son de ineludible manejo por parte del personal de la Institución responsable del cumplimiento de las exigencias y productos requeridos por las normas y estándares de los sistemas mencionados.

Frente a este panorama, la Oficina de Planeación vio la necesidad de construir un glosario de términos de planeación y gestión que facilitará la apropiación de las temáticas expuestas. Así, luego de un trabajo coordinado por el Centro de Pensamiento y Doctrina Policial, con los grupos que integran esta jefatura, se logró la compilación de 397 palabras y conceptos, que son de manejo frecuente en el ámbito de la función pública.

Para la elección del vocabulario y las nociones principales se tomó como base de consulta el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional de Colombia y las normas técnicas nacionales e internacionales relacionadas con: directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, Norma técnica de calidad en la gestión pública, Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Gestión Ambiental y la Gestión Eficaz del Riesgo.

Brigadier General

JANIO LEÓN RIAÑO

Jefe Oficina de Planeación





GLOSARIO DE TÉRMINOS DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

A

ACCIÓN CORRECTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

NOTA: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

ACCIÓN PREVENTIVA: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o situación potencialmente no deseable.

NOTA: La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

ACCIONES: Ejercicio de la posibilidad de hacer. Ejecución de avances en cumplimiento de las tareas. En las acciones se especifica la asignación de los recursos (dinero, tiempo y personal). // Es la aplicación concreta de las opciones del manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

ACIERTOS: Experiencias exitosas, aspectos que pueden ser replicables, fortalezas, logros, cumplimiento de los objetivos trazados en términos institucionales. (Lecciones Aprendidas en la Policía Nacional).

ACREDITACIÓN: Documento que certifica la condición de una persona y su facultad para desempeñar determinada actividad o cargo. //Procedimiento mediante el cual se reconoce la competencia técnica y la idoneidad de organismos de certificación e inspección.

ACTA: Documento interno que constituye la memoria de reuniones, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate, o se acuerda en éstas. // Documento en el cual se describe circunstancialmente un hecho, relatando y describiendo la forma de su acontecimiento, el estado de las cosas y las manifestaciones de voluntad de las personas que participaron en el mismo.

ACTIVIDAD: Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. //Conjunto de acciones desarrolladas al interior de un procedimiento que definen la forma de realizarlo.

ACTO ADMINISTRATIVO: Disposición legal dictada por un Poder Público en el ejercicio de una potestad administrativa y mediante el que se impone su voluntad sobre los derechos, libertades o intereses de otros sujetos públicos o privados, bajo el control de la jurisdicción contencioso administrativa.

ACTUALIZAR: Realizar los cambios necesarios a un documento para que su funcionamiento sea adecuado.

ADECUACIÓN: Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

ADMINISTRACIÓN: Disciplina que se encarga del manejo científico de los recursos y de la dirección del trabajo humano, enfocada a la satisfacción de un interés.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la Institución evaluar aquellos eventos negativos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Extensión y límites de una auditoría.

NOTA El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el período de tiempo cubierto.

ALCANCE DE UN PROYECTO: Trabajo que debe realizarse para entregar un producto, servicio o resultado con las características y funciones especificadas (PMBOK, 4ta. Edición).

ALIANZAS ESTRATÉGICAS: Iniciativas conjuntas entre la Policía y otras organizaciones con el fin de generar compromisos y estrategias para el logro de un propósito común de seguridad.

ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL: Proceso mediante el cual las dependencias de una orga-

nización hacen explícito su compromiso; su articulación y aporte al cumplimiento de la misión y alcance de la visión institucional.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico, que dirigen y controlan una entidad.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

NOTA: Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica, entre otros).

ÁMBITO DE ACCIÓN: Es el ambiente dentro del cual se desarrollan procesos operacionales que adelanta la Policía Nacional en determinada área del territorio.

ANÁLISIS: Estudio especializado de la información, cuyo objeto es generar conocimiento; permite comprender, interpretar, integrar, formular hipótesis, conclusiones y cursos de acción con base en la información disponible.// Estudio cuidadoso y detallado cualitativo o cuantitativo de todos los factores pertinentes, incluyendo las ventajas y desventajas, consideraciones a favor o en contra, para llegar a conclusiones juiciosas.

ANÁLISIS DE CARGOS: Procedimiento que determina los requisitos, las funciones y responsabilidades del cargo y el tipo de persona que debe ocuparlo.

ANÁLISIS DE LA REALIDAD INSTITUCIONAL: Estudio encaminado a identificar en el ambiente interno las fortalezas, dificultades, vacíos o desviaciones de la gestión policial que pueden afectar los resultados previstos, así como el grado de mo-

tivación y satisfacción de los integrantes de la Institución, y en el ambiente externo, las exigencias del entorno y expectativas de la comunidad, con el fin de construir un diagnóstico a partir del cual se determinen las acciones a seguir para lograr los propósitos institucionales.

ANÁLISIS DE CONTEXTO: Son las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de una institución. Las situaciones del entorno o externas pueden ser de carácter social, cultural, económico, tecnológico, político y legal, bien sea internacional, nacional o regional según sea el caso de análisis. Las situaciones internas están relacionadas con la estructura, cultura organizacional, el modelo de operación, el cumplimiento de los planes y programas, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos humanos y económicos con los que cuenta una entidad.

ANÁLISIS DE RIESGOS: El análisis de riesgos establece una valoración y una priorización de los riesgos, determina el impacto y la probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

ANÁLISIS OCUPACIONAL: Estudio técnico que a partir de herramientas metodológicas se identifican los perfiles ocupacionales, competencias específicas de cada cargo, descripción de actividades y definición de funciones, implementándolas a través del “Manual de funciones para el personal uniformado y no uniformado de la Institución”.

ANEXO: Instrucciones generales como información suplementaria a una Directiva y que por ser demasiado extensa no se incluye en ella.

ANTICIPAR: Hacer que ocurra antes una cosa ya prevista. Cumplir con antelación las actividades organizadas y ordenadas por los mandos.

APLICATIVO: Software o programa de computador elaborado con el fin de sistematizar la información que se trabaja durante la realización de un proceso.

APRECIACIÓN DE SITUACIÓN: Documento que recopila información referente a la unidad, servicios y estrategias implementadas, así como situación de orden público y factores que inciden en el mismo; por lo general cuentan con un informe de inteligencia, estadísticas, antecedentes y unas recomendaciones.

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL: Cambio en la capacidad de acción efectiva de una organización, que implica la generación y apropiación de un conocimiento útil que beneficia la interpretación del cambio institucional y las acciones que de éste se desprendan.

APRENDIZAJE: Proceso continuo y permanente de adquisición de conocimiento.

ARCHIVAR: Almacenar los documentos de manera ordenada y segura ya sea de forma física o magnética, ubicándola al alcance del personal autorizado para facilitar su consulta.

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO: Aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

ASPECTO AMBIENTAL: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

ASESORÍA: Acción de prestar un servicio de consultoría, para apoyar el logro de un propósito determinado.

AUDITADO: Organización que es auditada.

AUDITOR: Persona con la competencia (conocimiento y capacidad) para llevar a cabo una auditoría.

AUDITORÍA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. NOTAS: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de la propia organización, para la Revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización. Las auditorías externas incluyen generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segun-

da parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001. Cuando se auditan juntos un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión ambiental, se denomina auditoría combinada. Cuando dos o más organizaciones cooperan para auditar a un único auditado, se denomina auditoría conjunta.

AUTOEVALUACIÓN: Juicio valorativo realizado individual y voluntariamente a los resultados obtenidos, comparándolos con los programados, para analizar dentro de las fortalezas y los obstáculos que impactan su capacidad de alcanzar sus objetivos y decidir las acciones por emprender.

AUTOGESTIÓN: Capacidad institucional para coordinar las acciones que le permiten cumplir con el Mandato Constitucional y con las competencias y normas que la rigen.

AUTORIDAD: Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

AUTORREGULACIÓN: Capacidad institucional para reglamentar, con base en la Constitución y las leyes, los asuntos propios de su función y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.

B

BALANCED SCORECARD: Herramienta de software gerencial de evaluación, que facilita el seguimiento y evaluación de los planes de acción de las unidades policiales, y su contribución al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

BANCO NACIONAL DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN: Sistema de información sobre programas y proyectos de inversión pública viables técnica, financiera, económica, social, institucional y ambientalmente, financiados o susceptibles de ser financiados o cofinanciados con recursos del Presupuesto General de la Nación.

C

CADENA DE MANDO: Sucesión de mando, que va del mando superior al inmediatamente subordinado, y así sucesivamente.

CADENA DE VALOR: Secuencia e interrelación de los procesos, que en la organización busca lograr la satisfacción del cliente final, generando valor para éste y contribución para la Institución.

CALIBRACIÓN: Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema

de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CAPACIDAD DE UNA ENTIDAD: Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

CAPACITACIÓN: Instrucción y conocimiento que recibe una persona para mejorar su rendimiento en el trabajo. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

CAPTURA DE DATOS: Acción que permite recolectar la información respecto al objeto o fuente de análisis, a fin de obtener resultados estadísticos confiables para la toma de decisiones. La captura de los datos puede hacerse de forma manual o mediante herramientas tecnológicas.

CARACTERÍSTICA: Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada. Una característica específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD: Característica inherente de un producto, proceso o sistema, relacionada con un requisito. Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. Una característica asignada a un producto, proceso o sistema (por ejemplo, el precio de un producto, el propietario de un producto) no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: Documento que describe todas las actividades que integran un proceso; es representado en forma sistemática mediante el ciclo de gestión (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar).

CARACTERIZAR PROCESO: Conocer y documentar cada uno de los elementos requeridos para el funcionamiento de un proceso en la entidad.

CATÁLOGO DE PROCESOS: Herramienta gerencial que permite ver la dependencia como un sistema integrado, que precisa los diferentes niveles de desdoblamiento de los procesos que se desarrollan en cumplimiento de la misión.

CATÁLOGO ÚNICO DE BIENES Y SERVICIOS: Universo de bienes y servicios que el Estado puede adquirir, estandarizados en función de sus propiedades químicas, físicas y de sus usos, clasificados en códigos que permiten una única identificación para cada uno de ellos.

CAUSA: Antecedente lógico o real que produce un efecto.

CAUSA RAÍZ: Es el origen de una falla o incumplimiento.

CELERIDAD: Principio procesal que busca que el proceso se concrete a las etapas esenciales y cada una de ellas limitada al término perentorio fijado por la norma. En observancia de este principio se descartan los plazos o términos adicionales a una determinada etapa, esto es, los que se surten como complemento del principal y las prórrogas o ampliaciones. También implica que los actos se surten en la forma más sencilla posible, para evitar dilaciones innecesarias.

CERTIFICACIÓN: Procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.

CICLO PHVA: Método para garantizar que los productos y servicios que ofrece la Institución cumplan los requerimientos de calidad esperados por el Ciudadano y se realicen de la manera más efectiva en costos y productividad. (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar).

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la unidad productora (fondo, sección series y/o asuntos).

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. NOTA: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

CLIENTE DE LA AUDITORÍA: Organización o persona que solicita una auditoría. NOTA El cliente de la auditoría puede ser el auditado o cualquier otra organización que tenga derechos reglamentarios o contractuales para solicitar una auditoría.

CLIENTES DE LA POLICÍA NACIONAL: Son todos aquellos ciudadanos a quienes la Institución les entrega un producto o servicio de seguridad, manteniendo la convivencia y seguridad ciudadana. Están identificados en tres grandes grupos el primero la **comunidad**, con la población, comunidad organizada y la internacional. El segundo grupo es el **Estado** con las ramas del poder público y los órganos autónomos e independientes y el tercero es la **comunidad policial** con el personal activo y el personal en uso de buen retiro y pensionados.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Concepto que se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña su trabajo.

CODIFICACIÓN: Sistema utilizado para identificar documentos, registros, formatos del Sistema de Gestión de Calidad.

COMITÉ OPERACIONAL: Reunión de comandantes del orden estratégico, táctico y operacional que junto a personal de analistas, recolectores de información de inteligencia, expertos en señales, imágenes y voces, funcionarios de policía judicial y administradores de fuentes humanas, evalúan y encausan una actividad operativa.

COMITÉS INSTITUCIONALES DE CONTROL INTERNO: Encargados de dinamizar, promover y evaluar la existencia y los avances en materia de Control Interno a través de los siguientes subcomités: Subcomité Central de Control Interno, Subcomité Regional de Control Interno, Subcomité Local de Control Interno.

COMPETENCIA: Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades. //Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, motivaciones (intereses), valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la institución, ejecutar de manera exitosa la labor policial.

COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: DITAH. Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se integran dinámicamente a la experiencia cotidiana en la producción de valor a la Institución.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS: Son los comportamientos laborales de índole técnico y práctico, vinculados a un área laboral u ocupacional determinada, las cuales permiten la adecuación de las capacidades del personal al desempeño exitoso de la Institución policial.

COMPETENCIAS GENÉRICAS: Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, actitudes, motivaciones y atributos personales, que les permite a los integrantes de la Institución ejecutar de manera exitosa la labor policial. Son a saber: servicio a la comunidad, trabajo en equipo, resolución de

conflictos, efectividad en el servicio, aprendizaje continuo, adaptabilidad, liderazgo, relaciones interpersonales y condición física.

COMPETENCIAS LABORALES: Son la razón que conduce a ampliar los saberes necesarios, la calificación tácita o informal, la movilización de conocimientos y saberes de muy diferente naturaleza, el conocimiento de procedimientos, el conocimiento experto y el conocimiento de gestión.

COMPETENCIAS PARA LA POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA: Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, motivaciones, valores y rasgos de personalidad, que le permiten al integrante de la Institución ejecutar de manera exitosa la labor policial.

COMPONENTES DE LA GERENCIA DE PROCESOS: Identificación y descripción de los procesos, análisis de procesos, estandarización y mejoramiento.

COMPORTAMIENTOS ASOCIADOS: Son las actuaciones exitosas observadas en el evaluado que permiten dar cumplimiento efectivo a las funciones asignadas en el desempeño del cargo. Los comportamientos asociados reflejan el grado en que se es competente para dar los resultados esperados y aportan los elementos diferenciadores de un desempeño destacado.

COMUNICACIÓN: Conjunto de prácticas y procedimientos establecidos por una organización para intercambiar información, establecer consultas y transmitir directrices con un objetivo determinado.

COMUNICACIÓN OFICIAL: Documento escrito de carácter general o particular, preciso y breve, mediante el cual se establece comunicación con entes externos e internos. Es utilizado para hacer énfasis sobre un tema concreto y específico,

como: suministrar información, realizar solicitudes, respaldar la entrega de documentos o material logístico.

CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. **NOTA** Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

CONFIABILIDAD: Acción de confiar en el carácter, la habilidad, la fortaleza o la verdad de una persona. Siendo trascendental para los profesionales de policía en la toma de decisiones con firmeza, justicia y seguridad.

CONFIDENCIAL: Reservado, secreto. Se aplica a informes o comunicaciones de especialísimo interés para la policía y cuya divulgación puede resultar perjudicial o peligrosa en ese momento o en el futuro.

CONFIDENCIALIDAD: Propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

CONFIRMACIÓN METROLÓGICA: Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de uno o varios requisitos o prescripciones por parte de un producto, proceso o servicio. // Cumplimiento de las

especificaciones técnicas establecidas en una norma para la prestación del servicio.

CONSECUENCIA: Resultado de un evento que afecta a los objetivos. (GTC137:2011)

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

CONSOLIDAR RESULTADOS: Agrupar en un solo informe, la diversa información allegada a una Dirección o unidad policial.

CONSTATAR: Comprobación de la ocurrencia de un hecho u orden policial.

CONTROL: Actividad de monitorear los resultados de una acción y tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y medidas preventivas para evitar eventos indeseables en el futuro. // Medida o acción que modifica el riesgo mediante la afectación ya sea de la probabilidad o del impacto. (GTC137:2011).

CONTROL DE CALIDAD DEL PROCESO: Evaluación del comportamiento real de las actividades planificadas frente al resultado real arrojado en la ejecución y la actuación sobre las diferentes actividades generadas.

CONTROL DE GESTIÓN: Examen de la eficiencia y de la eficacia en la gestión pública mediante la evaluación de sus procesos administrativos, el análisis de sus indicadores, el grado de cumplimiento de sus objetivos y la evaluación de los beneficiarios, del impacto generado.

CONTROL DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CONVENIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, SGC: Coherencia entre la planificación estratégica de la organización y las políticas establecidas desde el SGC.

CONVENIENCIA: Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas de la Institución.

CONVENIO: Acto jurídico que surge por el consentimiento de las partes. Comúnmente designa lo mismo que el término “tratado”, aunque algunos autores afirman que es menos general.

COPIA CONTROLADA: Copia autorizada de un documento del cual se conoce el número de copias, su ubicación y el responsable.

CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.

CRITERIO DE AUDITORÍA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para la realización de una auditoría.

NOTA: Los criterios de auditoría se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

CRONOGRAMA: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo; son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL: Es la interpretación que se da a la metodología del *Balan-*

ced Scorecard, sistema originalmente desarrollado para la medición de procesos y el logro de los objetivos propuestos a través del monitoreo permanente de la estrategia; el objetivo del CMI es dar a las empresas u organizaciones elementos para medir su éxito.

CULTURA: Conjunto de creencias, valores, costumbres, actitudes, normas, ideas, hábitos y percepciones internalizados, así como las formas o expresiones que adoptan. La cultura es aprendida e interiorizada desde el nacimiento y enriquecida con sus vivencias y experiencias, se ve influida por las acciones o interpretaciones que las personas realizan de las situaciones que viven.

CULTURA DE LA CALIDAD: Se define a partir de dos dimensiones: una relacionada con las técnicas empleadas para medir la calidad en los procesos, de acuerdo con los lineamientos trazados en la gerencia de procesos y la otra, referida al talento humano, a su gestión y la relación que

tiene con la Institución, orientada al cumplimiento de los propósitos institucionales.

CULTURA DE LA LEGALIDAD: Conjunto de creencias, valores, normas y acciones que promueve que la población crea en el Estado Social de Derecho, lo defiende y no tolere la ilegalidad. Es la aceptación consciente de las normas por parte de todos los ciudadanos.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Conjunto de suposiciones, creencias, valores, normas y ritos que comparten y aceptan los miembros de una organización. Formas de conductas aprendidas y compartidas por los miembros de la institución.

CURSO DE ACCIÓN: Cualquier secuencia de acciones que un individuo o una unidad policial puede seguir o adoptar; es el esquema tomado para realizar un trabajo o cumplir una misión. Curso que sigue un proceso o expediente que se está formando o instruyendo.

D

DEPURAR: Operación dada en la fase de organización de documentos, por la cual se retiran aquellos que no tienen valores primarios ni secundarios, para su posterior eliminación.

DESACIERTOS: Acciones / planes que no arrojaron los resultados esperados, deficiencias en la planeación, fracasos.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO: Es un documento que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones, es decir significa relacionar que hace la persona, cómo lo hace y por qué lo hace.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: Declaración estructurada del riesgo que usualmente contiene cuatro elementos: fuentes, eventos, causas y consecuencias. (GTC137:2011).

DESEMPEÑO: Forma como se presenta y se mide la gestión o la actividad laboral en el personal uniformado.

DESEMPEÑO AMBIENTAL: Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

DESPLIEGUE DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES O IMPERATIVOS ESTRATÉGICOS: Proceso que consiste en precisar las metas (que) y estrategias (como) que permiten hacer realidad

las políticas institucionales o imperativos estratégicos, a través de acciones concretas mediante niveles de despliegue.

DESPLIEGUE DE PROCESO: Documento que refleja la responsabilidad en la ejecución de las actividades asignadas por parte de los dueños de los procesos gerenciales y de soporte de primer nivel, a las unidades policiales (operativa, administrativa o docente) de segundo y tercer nivel con el fin de mantener un enfoque sistémico.

DIAGRAMA DE FLUJO: Representación gráfica de un proceso o de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

DIFUNDIR: Dar a conocer el documento a través de entrenamiento y capacitación.

DIFUSIÓN: Envío de información policial procesada a unidades que la requieran o soliciten, para ser empleada de una forma eficaz y oportuna.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Proceso mediante el cual la Institución define su misión, visión, mega, valores, política de calidad objetivos de calidad y grandes propósitos en sintonía con las características propias de la institución y con el contexto en donde se desenvuelve.

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA: Comunicación escrita que se emite para dar cumplimiento a procedimientos de carácter administrativo, establece las condiciones en que los factores de personal, sanidad, bienestar, docencia y logística deben ser colocados como apoyo de las operaciones policiales. Contempla todas las previsiones e instrucciones necesarias para respaldar el cumplimiento de la misión.

DIRECTIVA OPERATIVA: Comunicación escrita, de carácter estratégico o táctico, que refleja el pensamiento del mando, para desarrollar y controlar acciones específicas del servicio de policía.

DIRECTIVA PERMANENTE: Su vigencia comprende un período de tiempo indefinido que se determina a partir de la correspondiente fecha de expedición o de cualquier otra que se señale como iniciación de su vigencia.

DIRECTIVA TRANSITORIA: Cuando el tiempo de su vigencia es determinado entre dos fechas precisas. Se refiere a instrucciones para dar respuesta a situaciones de carácter temporal; comprende directrices para conducir actividades antes, durante y después del hecho que la originó.

DIRECTIVA: Acto administrativo emitido por la Dirección o Subdirección General para fijar pautas, directrices, lineamientos u objetivos de carácter operativo o administrativo, mediante la asignación precisa de responsabilidades y recursos, facilita el cumplimiento del plan estratégico institucional y demás normas del orden constitucional, legal o reglamentario. Con base en la directiva las unidades subordinadas deben elaborar órdenes de servicio para el cumplimiento de las responsabilidades señaladas.

DIRECTRICES: Guías de acción. Instrucciones o normas generales para la ejecución del servicio de Policía.

DIRIGIR: Acto de conducir y motivar al personal policial hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

DISCIPLINA: Es una de las condiciones esenciales para el funcionamiento de la institución policial e implica disposición para reconocer la autoridad, cumplir las órdenes y acatar las normas. Enmarca la observancia de las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias que consagran el deber Policial.

DISEÑO DE CARGOS: Es un proceso de organización del trabajo a través de tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. Constituye la manera como cada cargo está estructurado y dimensionado.

DISEÑO Y DESARROLLO: Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

DISTRIBUIR: Entregar las copias controladas a las partes interesadas que sean autorizadas.

DIVULGACIÓN: Conjunto de acciones de tipo comunicacional y de transferencia de conocimientos, ejecutada por diversos medios, que permiten que los servidores públicos tengan accesos a las disposiciones planificadas.

DOCTRINA: Norma de carácter general, de cierta permanencia en el tiempo, que orienta el proceso de toma de decisiones en la Institución, según un criterio superior.

DOCTRINA ESTRATÉGICA: Aquella que afirma las creencias fundamentales y duraderas que describen y orientan el desarrollo Institucional.

DOCTRINA OPERACIONAL: Aquella que define y enseña procedimientos de policía.

DOCTRINA POLICIAL: Conjunto de tesis, teorías, estudios, conocimientos y conceptos oficialmente aceptados y en los cuales se fundamenta todo el quehacer institucional.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA 1. El medio de soporte puede ser papel,

disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2. Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan “documentación”.

NOTA 3. Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y sus registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

DOFA: Siglas que corresponden a las palabras Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas; se utiliza para diseñar estrategias.



EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFFECTO: Desviación de aquello que se espera, sea positivo, negativo o ambos.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EJECUCIÓN: Realizar los pasos establecidos en la planeación del servicio policial.

EJECUTAR: Llevar a cabo una actividad planeada. Concepto de la operación, misiones de las Unidades subordinadas y demás instrucciones de coordinación.

ENFOQUE AL CLIENTE: Primer principio de la gestión de calidad orientado hacia el cliente –comunidad– define los mecanismos con que cuenta la Institución para conocer e identificar las necesidades y expectativas presentes y futuras de los clientes, convertidas en atributos de calidad de los

servicios ofrecidos, así como la manera de consolidar las herramientas y mecanismos para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía y a generar indicadores que den cuenta de su nivel de satisfacción.

ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS: Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

ENSAYO PRUEBA: Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

ENTIDADES: Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

ENTORNO: Es lo que rodea a un individuo, sin formar parte de él, por ejemplo el clima, otros individuos, el relieve, las normas culturales, religiosas o jurídicas, entre otras. (Ambiente, que lo rodea.)// Fuerzas externas a la organización que tienen el potencial de afectar su rendimiento.// Conjunto de condiciones extrínsecas que necesita un sistema informático para funcionar, como el tipo de programación, de proceso o características de las máquinas.

EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos. **NOTAS:** A un auditor del equipo auditor se le designa como líder del mismo. El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

EQUIPO DE MEDICIÓN: Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

EQUIPO DE TRABAJO: Conjunto de personas (policía, comunidad, administración local) asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, que buscan un objetivo común y modo de satisfacer necesidades e intereses colectivos, bajo la conducción de un coordinador.

ESPECIFICACIÓN: Documento que establece requisitos.

NOTA. Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, procedimiento documentado, especificación de proceso y especificación de ensayo o prueba), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano o una especificación de un servicio derivada de una reglamentación).

ESTADÍSTICA: Estudio de los datos cuantitativos de la población, de los recursos naturales e industriales, del tráfico o de cualquier otra manifestación de las sociedades humanas.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: Es el comportamiento de la información mediante métodos gráficos, teniendo en cuenta las medidas de tendencia central y de dispersión.

ESTÁNDAR: Compromiso documentado, de uso común y repetido por todas las personas involucradas.

ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS: Consiste en que todas las personas que intervienen en las actividades y tareas, las ejecuten tal como están establecidas, lo cual permite unificar el quehacer policial y garantizar los resultados.

ESTANDARIZACIÓN: Actividad sistemática de una organización para establecer y utilizar estándares.

ESTÍMULOS: Conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes y programas con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los funcionarios en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

ESTRATEGIA POLICIAL: Son los planes, programas, actividades, acciones y proyectos que la institución establece para la conseguir la convivencia y seguridad ciudadana y el cumplimiento al Art. 218 de la constitución política de Colombia.

ESTRATEGIA: Selección de la mejor alternativa para el logro de una meta o propósito. Derrotero trazado por una organización para el logro de un objetivo e incluye el conjunto de programas, proyectos, actividades y tareas que una Institución decide desarrollar.

ESTRUCTURA DE UNA ENTIDAD: Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

ESTRUCTURA ORGÁNICA: Organización de dependencias de forma jerárquica y funcional, con el fin de administrar los recursos y el personal.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: Expresión del conjunto de relaciones de autoridad y responsabilidades entre los integrantes de la Institución, que se han definido con el ánimo de facilitar el cumplimiento de la misión institucional.

ESTUDIO DE PLANEACIÓN: Documento que comprende el análisis conciso y exacto de una situación determinada y plantea alternativas de solución. Dentro de las condiciones que debe reunir están su brevedad, debiendo hacerse, si es necesario, la sustentación correspondiente en anexos. En esta forma se dan los principales elementos de juicio con información concreta para la toma de decisiones.

EVALUACIÓN: Acción de estimar, apreciar, calcular o señalar el valor de algo. // Proceso mediante el cual se determina el mérito, el valor y el significado de algo o alguien.

EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Procedimiento dirigido a determinar la confiabilidad de la fuente y la credibilidad de la información, con el fin de medir la exactitud de la misma.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS: Análisis de la información con el que se desarrolla un proyecto. Calificación de los resultados de las áreas previamente determinados en el proceso de planeación.

EVALUACIÓN DEL RIESGO: Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos. // Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo (probabilidad e impacto antes de controles), con los criterios del riesgo (valoración de controles) para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos, son aceptables o tolerables. (GTC137:2011).

EVALUAR: Determinar, estimar el valor, el precio o la importancia de algo. // Mecanismo de seguimiento a la prestación del servicio, con el propósito de definir planes de mejoramiento, estándares de calidad o esquemas de reconocimiento.

EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra informa-

ción que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

NOTA: La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

EVIDENCIA OBJETIVA: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Nota. La evidencia objetiva puede obtenerse por medio de la observación, medición, ensayo o prueba u otros medios.

EVENTO: Ocurrencia o cambio de un conjunto partículas de circunstancias. (GTC137:2011) en algunas ocasiones se hace referencia a un evento como un “incidente” o “accidente”.

EVENTOS POTENCIALES A EVALUAR: Son aquellas situaciones ocurridas en un proceso que podrían llegar a ser clasificadas como riesgos materializados, pero se debe hacer un análisis previo para llegar a esa conclusión.

EXPERTO TÉCNICO: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor. NOTAS: El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural. Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor.

EXPOSICIÓN: Extensión hasta la cual una organización, una parte involucrada o ambas están sujetas a un evento. (GTC137:2011).

F

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO: Variable o aspecto clave de un proceso o proyecto de cuyo resultado depende el éxito o el logro de los objetivos del proceso o proyecto.

FACTOR: En el componente administración de Riesgos: algo que contribuye, conjuntamente con otros elementos, a que se produzca un efecto determinado.

FACTORES DE RIESGO: Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de un factor que puede afectar el resultado con una probabilidad de ocurrencia; pueden ser internos o externos a

la entidad. // Son aquellos elementos que pueden producir efectos perjudiciales tanto a la salud de los trabajadores como al medio ambiente, clasificados como: físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y de seguridad.

FORMATO: Forma pre impresa que se utiliza para consignar información.

FORMULACIÓN DE PROCESOS: Consiste en determinar el proceso o procesos que utilizará el policía para resolver, los problemas detectados en el diagnóstico y que se consideran de manera prioritaria.

FORMULACIÓN ESTRATÉGICA: Precisa las definiciones de misión, visión, principios y valores, política de calidad y objetivos de calidad, sobre los cuales se soporta la construcción de la cultura organizacional de la Policía Nacional.

FRECUENCIA: Número de eventos o efectos por unidad de tiempo definidas. (GTC137:2011).

FUENTE DE UN RIESGO: Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo. (GTC137:2011). Puede ser tangible o intangible.

FUNCIÓN DE UNA ENTIDAD: Se entiende como el objetivo social o la razón de ser de la entidad.



GERENCIA DE PROCESOS: Actividad del gerenciamiento que implica el control de la rutina del trabajo, mediante la definición, mejoramiento y aseguramiento de los estándares de los procesos que permiten ofrecer productos y servicios de calidad. Establece la identificación, diseño y estandarización de los procesos repetitivos y de uso común que se ejecutan para el logro de la misión.

GERENCIA DEL SERVICIO: Es el proceso que permite la satisfacción de la comunidad con el servicio policial.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

GESTIÓN AMBIENTAL: Actividades coordinadas de una organización para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: Proceso institucional que permite un adecuado manejo de la información para la toma oportuna de decisiones.

GESTIÓN DE PROCESOS: Método que permite alcanzar los resultados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, donde es necesario identificar las actividades ordenadas que agregan valor y que incluye como condiciones básicas la definición de las responsabilidades y autoridad sobre los recursos propios del proceso y la gestión basada en el ciclo planear, hacer, verificar y ajustar (PHVA).

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GESTIÓN HUMANA: Conjunto de políticas, procesos, actividades, resultados e indicadores que tienen por objeto incorporar, mantener y desarrollar el talento humano más efectivo, con el fin de obtener un desempeño exitoso, para que la Institución cumpla con su misión y dé respuesta a las exigencias de la comunidad.

GESTIÓN INTEGRAL: La gestión volcada a garantizar el logro de los resultados institucionales, en medio de un ambiente cada vez más dinámico y competitivo.

GESTIÓN POR COMPETENCIAS: Gerenciar el talento humano a partir de la identificación de competencias propias de la Institución que la diferencian de otras organizaciones de similares o

iguales características, particularmente con las otras fuerzas del Sector Defensa. Orientar la gestión del talento humano hacia el cumplimiento de los imperativos estratégicos asociados a la misión y visión institucional, reforzados con un adecuado sistema de estímulos e incentivos que favorezca un buen clima institucional.

GRUPO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL (DESOG): Es la dependencia de la Oficina de Planeación encargada de asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia en la gestión del sistema gerencial de la Policía Nacional, soportado en la planeación presupuestal y financiera, que permita orientar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción a la comunidad.

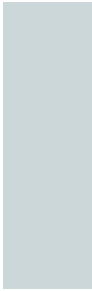
GUÍA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Documento que indica la necesidad o conveniencia de la existencia de un registro escrito, o la forma de diligenciamiento de un formato.



HABILIDAD: Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

NOTA: Los hallazgos de la auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, como oportunidades de mejora.



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. (GTC137: 2011).

IMPACTO: El cambio logrado con la implantación de una estrategia. Consecuencias que puede ocasionar a la organización, la materialización de un riesgo.

IMPACTO AMBIENTAL: Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

IMPERATIVO ESTRATÉGICO: Identificación de las áreas de resultado clave que se deben impactar y formulación de los asuntos claves a los cuales debe dedicarse prioritariamente la organización, en cada una de ellas, para garantizar su sostenibilidad y permanencia exitosa en su ámbito de acción.

INCERTIDUMBRE: Es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, su consecuencia o posibilidad.

INDICADOR DE GESTIÓN: Expresión cuantitativa del comportamiento derivado del desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

INDICADOR DE IMPACTO: Comparación entre variables concernientes al objetivo psicológico y el blanco audiencia, que proveen información sobre el éxito o fracaso de los mensajes o campañas y de los acuerdos de convivencia.

IMPLEMENTACIÓN: Conjunto de acciones encaminadas a poner en práctica y aplicación las disposiciones planificadas y diseñadas en la Entidad.

INDICADOR: Criterio de medición de una gestión. Son instrumentos útiles para medir el logro de las metas, así como para el logro del objetivo. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente.

INFORME EJECUTIVO: Documento público que por su naturaleza se constituye, más que en una exigencia legal, en un medio de comunicación entre los miembros del equipo investigativo. Básicamente se entiende como la entrega de información al fiscal de lo que el funcionario policial efectuó en sus labores iniciales referente al caso o diligencia.

INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.

INFORME POLICIAL: Es un documento público escrito que elabora el funcionario de policía, mediante el cual informa al superior o autoridad de policía sobre hechos conocidos durante la prestación del servicio. El informe básicamente debe responder a los siguientes interrogantes: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por

qué? El informe además debe relacionar de manera clara, precisa, oportuna, veraz y detallada los elementos que hacen parte del hecho, su estado, cantidad, forma, tamaño y medidas adoptadas.

INFORME TÉCNICO: Documento que presenta información de manera ejecutiva, para su rápida comprensión y análisis, facilitando la toma de decisiones.

INFRAESTRUCTURA: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INICIATIVA ESTRATÉGICA: Selección de la mejor alternativa para el logro de una meta o propósito. Derrotero trazado por una organización para el logro de un objetivo e incluye el conjunto de programas, proyectos, actividades y tareas que una institución decide desarrollar.

INSUMOS: Recursos necesarios en la ejecución del proceso.

INSPECCIÓN: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.

INSTRUCTIVO: Documento de cobertura general, de un tema concreto y específico, de vigencia indeterminada. Está orientado a reiterar, aclarar o adicionar aspectos del servicio señalados en las disposiciones anteriores.

INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS: Es la forma como éstos se comunican entre sí y mantienen el principio de “Enfoque del Sistema para la Gestión” que radica en que el resultado de un proceso es el insumo o entrada de otro proceso.



LECCIÓN APRENDIDA: Conocimiento adquirido a través de la experiencia organizacional, que analizado y difundido apropiadamente puede convertirse en acciones que lleven a la Institución a obtener mejores resultados, no repitiendo las acciones erróneas y replicando las que condujeron al éxito, considerando en todo momento un contexto de seguridad en constante transformación. (Lecciones Aprendidas en la Policía Nacional).

LIBERACIÓN: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

LIDERAZGO: Es la capacidad del nivel directivo para lograr la unidad de propósito al interior de la institución, generando y manteniendo un ambiente favorable, en el cual todos los policías se involucren en el logro de los objetivos de la entidad.

LINEAMIENTO GENERAL DE POLÍTICA: Concebido como los criterios generales que orientan el cumplimiento de las políticas institucionales.

M

MANEJO DE CRISIS: Acciones conjuntas para facilitar el proceso de toma de decisiones orientadas a evitar, neutralizar o disuadir hechos graves de perturbación del orden público o una situación económica, social, política o catástrofe natural que por sus efectos inmediatos pongan en grave peligro la estabilidad institucional, la seguridad del Estado o de la comunidad y sus recursos.

MANEJO DE DOCUMENTOS: Es la seguridad y protección que evita tener a la vista de personas extrañas documentos que tengan gran valor informativo; tener la documentación importante resguardada bajo llave en un lugar de difícil acceso a los extraños; solo proporcionar llave del lugar donde se encuentren los documentos a personas de confianza; evitar en la medida de lo posible, divulgar el lugar donde se guarda la documentación.

MANEJO DE RIESGOS: Actividades integradas para evitar o mitigar los efectos adversos en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente, mediante la planeación de la prevención y la preparación para la atención de la población potencialmente afectada.

MANUAL: Documento que determina la forma de ejecutar un conjunto de actuaciones o tareas definidas en un proceso. Estos documentos incluyen criterios para la toma de decisiones; consolida lineamientos, políticas, normas o disposiciones in-

ternas que se convierten en instrumento guía de la acción individual y colectiva del personal de la Policía Nacional.

MANUAL DE LA CALIDAD: Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

-NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

MAPA DE PROCESOS: Es una representación gráfica de la forma como opera la Policía Nacional por procesos para satisfacer las necesidades de sus clientes. //Herramienta gerencial que permite observar de manera global el conjunto de procesos que realiza la institución para el cumplimiento de su misión.

MAPA DE RIESGO: Herramienta metodológica permite hacer un inventario ordenado y sistemático de los riesgos; define, en primera instancia las causas o factores de riesgo, tanto internos como externos, los riesgos; posteriormente presenta una descripción de cada uno de éstos y finalmente precisa las posibles consecuencias. El Mapa de Riesgos es una herramienta que permite conocer de una forma integral las amenazas que tiene la Institución y su objetivo es reducir el riesgo corporativo.

MAPA ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL: Es una representación visual que describe todos los objetivos estratégicos de la Institución o de la dependencia que realiza el despliegue. Está estructurado horizontalmente por las perspectivas (Clientes, Recursos, Procesos y cliente Interno). Verticalmente por los ejes (Convivencia y seguridad Ciudadana, Talento Humano y Excelencia en la Gestión).

MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS: Herramienta para la evaluación de los riesgos y su clasificación. También se le dice matriz RAM por sus siglas en inglés. (*Matriz Risk Assessment Matrix*). La matriz permite calificar y evaluar los riesgos en términos de impacto y probabilidad.

MATRÍZ: Es un método sistemático de organizar datos o información visualmente en formatos, como mecanismo de seguimiento y control Institucional.

MATRIZ OPERACIONAL: Herramienta gerencial que articula los esfuerzos de las diferentes direcciones operativas, para alcanzar importantes resultados operacionales que conlleven a optimizar la convivencia y seguridad ciudadana. // Es la carta de navegación para la consecución de la política estratégica operacional.

MEDICIÓN: Comparar una unidad con respecto a otra previamente establecida o una magnitud con respecto a otra. Es comparar un logro alcanzado frente a un logro esperado.

MEDIO AMBIENTE: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

MEGA: Meta estratégica grande y audaz, constituye el máximo norte estratégico de una organiza-

ción en el mediano plazo, es una visualización de la meta más ambiciosa en la que se pueda pensar a largo plazo. La MEGA es el gran propósito o sueño que une a la Visión, es decir, es lo que concreta la Visión y por ende unifica los esfuerzos de todos los miembros de la Institución con una fuerza superior. En resumen, la MEGA es lo que conecta la Misión con la Visión.

MEJORA: Conjunto de actividades tendientes al perfeccionamiento de las competencias.

MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

MEJORA DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad.

MEJORAMIENTO: Acción de aumentar la calidad de un servicio existente.

META: Punto máximo cuantificable de desarrollo o resultado de un proceso.

META AMBIENTAL: Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

METAS ESTRATÉGICAS: Compromisos de las direcciones y oficinas asesoras para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales, de acuerdo con su misión.

METAS INSTITUCIONALES: Enunciados que indican lo que espera lograr la Institución, precisando

do en qué cantidad, y en qué tiempo se alcanzará ese resultado.

MÉTODO: Significa el camino para seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesto.

METODOLOGÍA: Conjunto de acciones secuenciales que orientan el desarrollo de un determinado programa o proceso y que se apoya en instrumentos para facilitar la consecución de los objetivos propuestos.

MISIÓN: Responde al para qué fue creada la Policía Nacional, cuál es su razón de ser, establece el campo propio de actuación de la institución, es decir, a qué debe dedicarse para cumplir con el mandato constitucional.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS: Estándar institucional para la gestión y control de las actividades que realiza la Policía Nacional; permite liderarla como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabaja en forma sistémica y disponer de los recursos necesarios para su realización.

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI): Herramienta que proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación; permite verificar y asegurar que la operación de la Policía Nacional se ejecute con excelencia de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Su propósito es mejorar el desempeño mediante el fortalecimiento del control.

MODIFICAR: Realizar cambios necesarios a los documentos con el propósito de actualizarlos.

N

NIVEL DE RESPONSABILIDAD: Se define como el grado de injerencia que se tiene sobre una tarea, actividad, proceso o procedimiento y el nivel de participación directa o indirecta sobre su ejecución.

NIVEL DE RIESGO: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su posibilidad. Sumatoria de la multiplicación de la probabilidad por el impacto de todos los riesgos de un proceso o de la Institución. (GTC137:2011).

NIVEL ESTRATÉGICO: Sobre el cual recae la responsabilidad primaria de direccionar el desarrollo de los procesos de prevención, disuasión y control de delitos y contravenciones, concentrando las capacidades de las direcciones operativas en función de garantizar la seguridad y convivencia ciudadana. Conformado por la Dirección y Subdirección General, las direcciones operativas y la Oficina de Planeación.

NIVEL OPERACIONAL: Responsable de planear y ejecutar las actividades, planes y programas, de acuerdo con los procesos y procedimientos policiales, con el fin de garantizar la efectividad de las estrategias operativas orientadas por el nivel táctico. Este nivel está conformado por los Distritos, Estaciones, Subestaciones, CAÍ y Puestos de Policía.

NIVEL TÁCTICO: Responsable del despliegue de los objetivos estratégicos operativos y su materialización; cumple una tarea fundamental en la acción operacional territorial a partir del desarrollo del servicio de policía y la conducción de operaciones, mediante la efectiva coordinación de sus unidades desconcentradas. Este nivel está integrado por las Regiones, Metropolitanas, Departamentos y Distritos Especiales bajo el gerenciamiento de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

NIVELES DE DESPLIEGUE: Poner en práctica una actividad. En el caso de la Policía Nacional hace referencia al desarrollo de una planeación en concordancia con el Plan de Desarrollo Nacional, definido para cada cuatrienio, el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio de Defensa Nacional y el Plan Estratégico Institucional, para ser ejecu-

tada por los tres niveles de acción: estratégico, táctico y operacional.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

NORMA(S): Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado. Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades. // Conjunto de reglamentos o leyes generalmente en concordancia con las creencias y valores que siguen los miembros de un grupo para vivir en armonía.

NORMATIVIDAD: Conjunto de normas aplicadas a determinada materia. Regla que se debe seguir o ajustar a la conducta.

NOVEDAD: Todo suceso o anomalía presentado durante la prestación de un servicio o fuera de él que afecta el normal desarrollo de las actividades diarias.

O

OBJETIVO: Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a los propósitos. // Expresión del resultado que se espera obtener al terminar un proceso

OBJETIVO AMBIENTAL: Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

OBJETIVO DE CALIDAD: Algo ambicioso o pretendido, relacionado con la calidad.

-NOTA 1. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

-NOTA 2. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES: Son los señalamientos de cambio radical hacia los cuales debe estar enfocada la Institución para lograr su desarrollo.

OFICINA DE PLANEACIÓN (OFPLA): Dependencia de la Policía Nacional de Colombia que cumple la función de Asesorar a la Dirección General de la Policía Nacional de Colombia, en el diseño y formulación de políticas, mediante el planeamiento estratégico operativo y administrativo, para el desarrollo de planes, programas y proyectos, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de seguridad y tranquilidad pública; a través de cuatro grupos internos de trabajo: El Grupo Doctrina y Servicios de Policía, el Grupo Desarrollo Organizacional, el Grupo Planeación de Infraestructura y Programación Presupuestal y el Grupo Información y Evaluación; integrados por personal calificado y competente.

OMISIÓN: Falta o delito que consisten en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado. En los funcionarios y servidores públicos se considera como una falta grave ya que suele dañar los intereses de los particulares y del Estado.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Ejemplo. Compañía, corporación, firma, empresa, institución, institución de beneficencia, empresa unipersonal, asociación o parte o una combinación de las anteriores. Dicha disposición es generalmente ordenada. Una organización puede ser pública o privada.

ÓRGANOS DE CONTROL: Son los entes que vigilan el desempeño de las funciones de los servidores y las instituciones estatales. De un lado está la Procuraduría General de la Nación, que junto con la Defensoría del Pueblo y las Personerías, conforman el Ministerio Público; y de otro, la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales y Municipales, encargadas del control fiscal, es decir, de vigilar la forma como son utilizados los recursos públicos.

P

PARADIGMA: Es un modelo o esquema fundamental que organiza nuestras opiniones con respecto a algún tema en particular.

PARTE INTERESADA: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad. EJEMPLO. Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO: Forma de representar un determinado modelo mental o estructura cognitiva que debe llevar a la organización a reflexionar sobre su futuro, es decir, sobre lo que quiere ser y hacer, analiza la conveniencia o no de cambiar lo que se está haciendo en el presente, el tipo de organización a que se ha llegado, con el fin de tener un futuro mejor, como respuesta efectiva a su reto estratégico.

PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD: Construcción social de un imaginario al interactuar con su entorno, comprobada bajo criterios estadísticos de cifras oficiales de criminalidad, que determinan si los niveles de seguridad son eficientes o deficientes.

PERCEPCIÓN: Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos. // Conocimiento, idea.

PERCIBIR: Acción y efecto de percibir; sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos; conocimiento, idea.

PLAN: Intención, proyecto. // Conjunto organizado y metódico de actividades previstas para realizar una operación policial o adelantar un procedimiento administrativo. En este se asignan responsables, responsabilidades y se movilizan los recursos necesarios.

PLAN DE ACCIÓN: Instrumento de programación anual de las metas del plan de desarrollo que permite a cada dependencia de la administración orientar su quehacer para cumplir con los compromisos establecidos en el plan de desarrollo. A la vez, es el instrumento sobre el cual se realiza la actividad de seguimiento y la autoevaluación.

PLAN DE AUDITORÍA: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

PLAN DE CALIDAD: Es un documento que establece las prácticas específicas de Calidad, los recursos y la secuencia de actividades correspondientes a un producto, proyecto o contrato en particular. Los planes de calidad contienen la planificación de los puntos o actividades donde es más susceptible que falle un proceso o el SGC para el proyecto o contrato, describiendo los controles para dichas actividades y el cómo la Entidad responde con su SGC para el efecto.

PLAN DE CONTINGENCIA: Las acciones o planes de contingencia garantizan que la Institución tiene la capacidad de seguir prestando sus servicios sin interrupciones o con periodos mínimos de interrupción, ante eventos inesperados como terremotos, fallas de sistemas de información, cortes del suministro de servicios públicos, inundaciones, terrorismo, entre otros.

PLAN DE TRABAJO: Conjunto de acciones preventivas formuladas, específicas y con orden metódico ejecutadas por la patrulla de barrio y evaluado periódicamente por el Comandante de Estación. Es de anotar que el plan de trabajo lo realiza cada patrulla de acuerdo con la problemática encontrada en el diagnóstico.

PLAN DE TRATAMIENTO: Conjunto de acciones que se planean y se ejecutan con el fin de generar controles que eviten la materialización de un riesgo o disminuyan su impacto en caso de que ocurra. (GTC137:2011).

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL: Ejercicio real de construcción concertada y participativa de planeación, liderada por el alto mando en cabeza del Director General, que precisa los compromisos y retos asumidos por la Policía Nacional en cumplimiento a la Constitución Política, la ley y a la política de gobierno, como también, en atención a los requerimientos y expectativas de la comunidad y a las necesidades institucionales detectados a través de diagnósticos.

PLAN ESTRATÉGICO: Es la hoja de ruta indispensable para gestionar eficazmente la estrategia y de esta forma poder alcanzar la visión organizacional o corporativa.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Proceso a través del cual la Institución obtiene, procesa y analiza información interna y externa, con el fin de evaluar

una situación para superar disfuncionalidades y asegurar el máximo rendimiento, efectividad y desempeño misional. //Proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles, reduce los conflictos, fomenta la participación y el compromiso a todos los niveles de la organización con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea.

PLANEACIÓN: Definición, proyección y optimización a corto, mediano y largo plazo de los procesos.

PLANEAR, HACER, VERIFICAR Y AJUSTAR (PHVA): Ciclo de gerenciamiento básico que dinamiza la relación entre el hombre y los procesos y entre los procesos y los resultados.

PLANEAR: Hacer planes o proyectos. // Proyectar y programar cronológicamente hechos, para prever y formular actividades que permita alcanzar los resultados deseados. Hacer planes o proyectos.

PLANES DE MEJORAMIENTO: Conjunto de acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad. NOTA: El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

PLANIFICACIÓN: Proceso continuo que busca aprovechar las oportunidades, reducir o mitigar las amenazas, potenciar las fortalezas, transformar las debilidades, dar soluciones a problemas y atender las necesidades, a través de estrategias que apunten, de manera eficiente, al cumplimiento de metas y objetivos.

PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO: Definición de las políticas institucionales o imperativos estratégicos, de manera que se constituyan en los grandes temas para garantizar una respuesta efectiva en el mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana, en un entorno cada vez más complejo. Estas políticas institucionales o imperativos estratégicos se constituyen en los asuntos clave, sobre los cuales la Institución debe orientar sus esfuerzos, atención y recursos hacia el largo plazo.

PLANTEAMIENTO OPERATIVO: Es el nivel de planeamiento sujeto a lo ordenado por la estrategia de seguridad y defensa nacional.

PLANTEAMIENTO TÁCTICO: Planes y ordenes de operaciones referentes a la acción en el área de operaciones o de combate, en desarrollo de esquemas estratégicos de carácter militar o policial.

PLATAFORMA BLACKBOARD: Software que soporta completamente la “infraestructura de educación” de colegios, facultades, universidades, y secretarías de educación principalmente. Las soluciones de *Blackboard* cumplen con el objetivo de: proveer herramientas para la enseñanza /aprendizaje en línea, conformar comunidades educativas, ofrecer servicios auxiliares a las instituciones, e integrar el sistema con otras plataformas administrativas y de seguridad.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL: Es el resultado de un proceso de construcción y formulación participativa de la direcciones y oficinas asesoras bajo el liderazgo de la Dirección General, en el cual se plasma el pensamiento de la alta dirección, la misión, visión mega, política y objetivos de calidad, principios y valores de la Policía Nacional, para dar respuesta a los requerimientos del Gobierno Nacional y de la comunidad en general.

POLIGRAMA: Documento de circulación interna que describe en forma breve, clara y sencilla, situaciones de orden operativo o administrativo relacionadas con el servicio de Policía. Debe ser transmitido a través de los medios de comunicación existentes en la Policía Nacional.

POLÍTICA: Directriz o lineamiento general que sirve fundamentalmente para orientar la acción institucional y facilitar el proceso de toma de decisiones.

POLÍTICA AMBIENTAL: Intenciones y direcciones generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental, como las ha expresado formalmente la alta dirección.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intención(es) global(es) y orientación(es) de una organización relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad. Generalmente la política de calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

POLÍTICA PÚBLICA: Es la respuesta que da el Estado frente a una necesidad o demanda de la sociedad, o el conjunto de sucesivas respuestas del Estado ante situaciones consideradas socialmente problemáticas.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES: Son mandatos de obligatorio cumplimiento, de primer orden que determina el sentido estratégico de la acción, desarrollado mediante objetivos identificados en el mapa estratégico institucional y sus despliegues a segundo y tercer nivel.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: Catálogo utilizado por las organizaciones para mostrar los diferentes servicios ofrecidos a los clientes.

POSIBILIDAD: Oportunidad de que algo suceda. (*Likehood*). (GTC137:2011).

PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES: Son principios éticos, verdades universales que sirven de premisas para fundamentar y orientar tanto la doctrina policial como el quehacer en el desarrollo de las funciones policiales.

PRIORIZACIÓN POR FRECUENCIA: Un problema se considera de este tipo cuando su ocurrencia es repetitiva, constante y suma la mayor cantidad de casos en la estadística o en el análisis del diagnóstico.

PRIORIZACIÓN POR IMPACTO: Un problema se considera de este tipo cuando en el diagnóstico se detecta la ocurrencia (o posible ocurrencia) de un fenómeno delictivo que atraiga la atención de la opinión pública como el terrorismo, homicidio, delitos sexuales con menores, entre otros.

PRIORIZAR: Identificados los problemas se le otorga un orden de importancia para iniciar su solución.

PROBABILIDAD: Posibilidad de que algo ocurra bien sea que se haya definido, medido, o estimado objetiva o subjetivamente, o en términos de los descriptores generales (tales como raro, improbable, probable, casi cierto). La probabilidad puede expresarse cuantitativa o cualitativamente.

PROBLEMÁTICA: Conjunto de conflictos, diferencias y fenómenos, que aflige a ciertos sectores de la sociedad.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA: Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, por qué y cómo.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1. Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salida de otros procesos.

NOTA 2. Los procesos de una entidad son generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no puede ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

PROCESO CRÍTICO: Proceso que representa problemas graves o dificultades que exigen intervención.

PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN: Proceso mediante el cual la Institución define sus estándares, con la finalidad de asegurar calidad en los productos y servicios que ofrece.

PROCESO DE PLANEACIÓN: Es un proceso de orientación continua, definición de objetivos, estrategias, acciones y asignación de recursos esperados para un período determinado, liderado por la Alta Dirección y que involucra la participación de todos los funcionarios de la Institución, a qué tipo de proceso nos referimos.

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicaciones, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

PROCESOS MISIONALES: (Prestación del servicio). Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser.

PROCESOS DE APOYO: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

PROCESOS DE EVALUACIÓN: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

PRODUCTIVIDAD: Medida del rendimiento que expresa los resultados de la gestión de una organización, con el menor uso de los recursos.

PRODUCTO Y/O SERVICIO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PROGRAMA DE AUDITORÍA: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. **NOTA:** Un programa de auditoría incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

PROGRAMA: Conjunto de proyectos que guardan un lineamiento base común a todos ellos, y cuyos objetivos están alineados con el objetivo central que persigue la Institución.

PROMEDIO: Punto en que algo se divide por mitad o casi por la mitad. // Es un valor “central” calculado entre un conjunto de números. (Se calcula así: suma todos los números y divide por la cantidad de números que hay, y se obtiene el promedio.)

PRONÓSTICO: Estimación o nivel esperado que abarca a través de un tiempo determinado y que permite tomar decisiones.

PROPIETARIO DEL RIESGO: Persona o entidad con la responsabilidad de rendir cuentas y la autoridad para gestionar un riesgo. (GTC137:2011). En la Policía Nacional el concepto aplica para procesos: Proceso con la responsabilidad de rendir cuentas y la autoridad para gestionar un riesgo.

PROSPECTIVA: Es una disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que explica los posibles futuros, tomando en cuenta no sólo los datos del pasado sino fundamentalmente las evoluciones futuras, así como los comportamientos de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, esclarece la acción presente y aporta con elementos para conducir la acción de la organización al futuro aceptable, conveniente o deseado.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

NOTA 1. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

NOTA 2. En una situación contractual un proveedor puede denominarse “contratista”.

PROYECCIÓN LABORAL: Es la visualización que un individuo tiene con referencia a los cargos que puede ocupar en la institución con base a su preparación académica y experiencia.

PROYECTO: Designio o pensamiento de ejecutar algo. // Primer esquema o plan de cualquier tra-

bajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva. // Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos. Un proyecto individual puede formar parte de una estructura de un proyecto mayor. En algunos proyectos, los objetivos se afinan y las características del producto se definen progresivamente según evolucione el proyecto. El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto.



QUEJA: Manifestación de inconformidad que se da a conocer a la entidad por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiencia o negligente atención que se presta, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

R

RACIONALIZACIÓN: Objeto que propende a la revisión, simplificación, supresión o modificación de trámites, procesos, procedimientos y métodos administrativos para imprimir celeridad, eficiencia, eficacia, transparencia y observancia del principio de la buena fe en las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos o usuarios. Es la organización lógica de las actividades, con el fin de obtener un mejor rendimiento en los procesos.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de procedimientos de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

RECLAMO: Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios de una Entidad, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

RECLASIFICACIÓN: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

RECOMENDACIONES: Propuestas que hayan suscitado las conclusiones de la evaluación con la finalidad de mejorar la calidad de la intervención evaluada mediante la consolidación de sus fortalezas y la reducción de las debilidades.

RECURSO: Medio de cualquier clase que permite conseguir aquello que se pretende.

RECURSO ECONÓMICO: Medio material o inmaterial que permite satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de la institución.

REFERENCIACIÓN COMPETITIVA: Proceso de análisis y comparación permanente con las estrategias, procesos y productos de las organizaciones reconocidas como exitosas con el fin de aprenderlas y adaptarlas a la Institución para mejorar su desempeño.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. **NOTAS:** Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas. En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

REGISTRO DE NO CONFORMIDADES: Documento escrito mediante el cual se dan a conocer las anomalías observadas en el desarrollo de las diferentes actividades o tareas.

REGISTRO DE SUGERENCIAS: Documento escrito mediante el cual el Comandante del servicio o auditor sugiere estrategias o acciones para

atender oportunamente las anomalías observadas en el desarrollo de las diferentes actividades o tareas.

REGLAMENTO: Es un compendio de normas en todos los aspectos relativos al servicio, instrucción administración y disciplina; es de carácter permanente y sus principios son de obligatoria observancia por el personal de la Policía Nacional.

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso, por ejemplo, como parte del mantenimiento. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.

REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1. "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2. La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3. Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo requisito de un producto o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4. Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas. Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase (para producto, para el proceso o sistema).

RESOLUCIÓN: Es un acto administrativo que plasma la voluntad de la administración pública en un documento que puede ser particular, general, obligatorio y permanente y este puede prohibir, permitir, modificar, sustituir, sancionar etc.

RESPONSABILIDAD: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

RESPONSABLES: Son las personas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

RESULTADO: Consecuencia de la transformación de las variables iniciales de un evento, expresadas en un insumo o producto (bien o servicio). Efecto de una acción, de un hecho o de una operación matemática.

RETROALIMENTACIÓN: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.

REVISAR: Actividad que asegura la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión.

REVISIÓN: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Ejemplo: **Revisión por la dirección**, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Revisión sistemática y planificada que hace la Alta Dirección del estado general del sistema, con el fin de tomar decisiones que propicien su mejora continua.

RIESGO: Algo que podría suceder y afectar el logro de los objetivos organizacionales (GTC 176). // Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos (GTC137: 2011). // Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. (Guía de Admón. de Riesgos DAFP Septiembre 2011).

RIESGO INHERENTE: Riesgo al cual se enfrenta una entidad en ausencia de acciones para modificar su probabilidad o impacto.

RIESGO MATERIALIZADO: Ocurrencia de un evento que se había identificado como incierto.

RIESGO RESIDUAL: Remanente después del Tratamiento del Riesgo. (GTC137:2011). Es aquel que permanece aún después de desarro-

lladas las acciones de tratamiento del riesgo. Capacidad total de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar, tolerar o asumir en cualquier momento dado.

RIESGOS TRANSVERSALES: En la Policía Nacional, con este término se designarán los eventos que aunque tienen como propietario a un solo proceso, pueden ser causa o efecto de otros eventos de riesgo para los demás procesos de la Institución:

Ejemplo: “Que el personal no cuente con las competencias apropiadas para desempeñar un cargo”, para el proceso de Administración del Talento Humano, será un agente generador, no un riesgo. Ningún proceso que no sea el de Administración del Talento Humano podrá relacionarlo como riesgo, porque solo este proceso (Talento Humano) tiene la autoridad para gestionarlo y la responsabilidad de rendir cuentas.

NOTA 1: Generalmente los procesos propietarios de los riesgos transversales son los de Soporte.

S

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

NOTA 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con él mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura, necesariamente, una elevada satisfacción de su parte.

SEGUIMIENTO: Proceso de monitoreo sobre las acciones ejecutadas para lograr un objetivo, con el fin de detectar desviaciones, hacer correctivos y asegurar que los propósitos sean alcanzados.

SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO: Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo. Seguridad de funcionamiento se utiliza únicamente para una descripción general en términos no cuantitativos.

SERVICIO: Resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por ejemplo: una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo. reparación de un automóvil); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo. La declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo. La entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento); la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

SERVICIO NO CONFORME: Servicio que no cumple con uno o más requisitos implícitos en él o exigidos por el cliente.

SERVICIO PÚBLICO: Es el que está destinado a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.

SERVIDOR PÚBLICO: En el CP. Artículo 2. Miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Para los mismos efectos se consideran servidores públicos los miembros de la Fuerza Pública,

los particulares que ejerzan funciones públicas en forma permanente o transitoria, los funcionarios y trabajadores del Banco de la República, los integrantes de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y las personas que administren los recursos de que trata el artículo 338 de la Constitución Política.

SINERGIA LOGÍSTICA: Herramienta Gerencial que permite integrar las logísticas propias de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional con el fin de optimizar procesos y recursos.

SINERGIA: Situación donde el todo es mayor que las partes. Suma total de la energía que puede ofrecer un grupo cualquiera.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS POLICIALES: Herramienta que permite consultar, imprimir y reproducir los documentos de los procesos y procedimientos del servicio policial y sus anexos por cada usuario del Lotus notes.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI): Conjunto armónico en el cual confluyen el sistema de planeación de la entidad, las normas, métodos y procedimientos utilizados por ella para el desarrollo de sus funciones, y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que utilice para realimentar su ciclo de operaciones.

SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO (SISTEDA): Conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de

la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional. Permite mantener el equilibrio en la gestión al incorporar políticas, planes, programas y estrategias; su finalidad es el mejoramiento sostenible de la gerencia pública para facilitarle al Estado el cumplimiento de su misión, la convivencia de los ciudadanos, y su desempeño productivo.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL - SGA:

Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES:

Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC):

Según lo establecido en la Ley 872 de 2003, es una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. Podría interpretarse que a través de esta herramienta el Estado Colombiano introduce en las entidades el concepto de calidad, de mejoramiento continuo o permanente, de tal manera que se brinda satisfacción a los clientes, servidores públicos y a la comunidad.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (SGI): Es el enfoque gerencial adoptado por la Policía Nacional que orienta la gestión hacia la satisfacción de

la comunidad con el servicio policial a través de su desarrollo armónico e integral.

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

Conjunto de elementos que interactúan entre sí con el propósito de prestar atención a las demandas de automatización de la información que surgen en la Institución, teniendo como elementos de interacción el equipo computacional, el talento humano, los datos o información fuente y los programas ejecutados por computadora.

SISTÉMICO:

Referido a la integralidad de las partes que conforman un todo de manera ordenada y coherente, considerando las diversas interacciones e interrelaciones que se presentan.

SITUACIÓN POTENCIALMENTE INDESEABLE:

Situación que podría generar una no conformidad y el incumplimiento de los requisitos.

SOLICITANTE:

Se aplica a la persona que pide o busca una cosa siguiendo un procedimiento establecido.

SUBSANAR:

Disculpar o excusar un desacierto o delito. // Reparar o remediar un defecto. // Resarcir un daño.

SUGERENCIA:

Son aquellas opiniones recibidas de los grupos de interés, que si bien no son consideradas como reclamaciones, pueden ser de utilidad para mejorar la prestación del servicio/ producto.

SUITE VISIÓN EMPRESARIAL: Es una solución software que permite optimizar el desempeño de la Institución y aumentar su ventaja competitiva, a través de la integración del Sistema de Gestión en una sola Suite, garantizando la centralización de la información, facilitando los procesos de toma de decisiones y promoviendo el seguimiento, el control y la evaluación para el mejoramiento continuo.

SUMARIO DE ÓRDENES PERMANENTES: Compilación de órdenes operacionales y administrativas de carácter permanente que contienen métodos y procedimientos rutinarios para el planeamiento y conducción de las operaciones.

SUPUESTO: Suposición sobre la situación corriente, o una presuposición sobre los acontecimientos de la situación futura, la cual se asume como verdadera en ausencia de muestras positivas.



TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL: Lista de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

TABLAS DE ORGANIZACIÓN POLICIAL (TOP): Herramienta gerencial que permiten administrar estratégicamente el talento humano de la Institución frente a su misión constitucional, organización y recursos, para establecer real y efectivamente la composición general de las unidades policiales.

TABULAR: Organizar una información de una manera lógica y coherente para presentar unos resultados.

TAREA: Conjunto de acciones simples interrelacionadas.

TRÁMITE: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado que han de efectuar los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

TRANSPARENCIA: Se refiere al comportamiento claro, evidente, que no deja dudas y que no presenta ambigüedad. Se sitúa en el ámbito de la comunicación, del suministro de información, de la rendición de cuentas a la sociedad. // Claridad y visibilidad en el ejercicio de la actividad policial.

TRATAMIENTO DEL RIESGO: Proceso para modificar el riesgo (GTC137:2011). Conjunto de acciones que permiten a través de la creación, fortalecimiento o implementación de controles, modificar la probabilidad o el impacto de un riesgo.

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

U

UNIDAD: Dependencia orgánica de la Institución, que cumple funciones operativas o administrativas.

V

VALIDACIÓN: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VALORES INSTITUCIONALES: Son Valores Éticos las formas de ser y de actuar de los servidores públicos policiales que se consideran altamente deseables como atributos o cualidades nuestras, por cuanto posibilitan la aplicación de los Principios y los Imperativos Éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en el desempeño de nuestra función pública.

VALOR AGREGADO: Conjunto de características de un producto o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes.

VARIABLES: Características (magnitud, vector o número) que pueden ser medidas, adoptando diferentes valores en cada uno de los casos de un estudio.

VERIFICACIÓN: Confirmación, mediante el aporte de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

VERIFICACIÓN (METROLÓGICA): Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

VERIFICAR: Probar que es verdadero algo de lo que se dudaba. Comprobar la exactitud o la verdad de algo que ya se sabía, en resultado que ya se había obtenido.

VIABILIDAD: Posibilidad de que algo se lleve a buen término. Dicho de un asunto: Que, por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.

VISIÓN: Proyección de la Alta Dirección que expresa la situación ideal de lo que una organización quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y es el puente que une el presente con el futuro.//La Visión es un sueño con fecha. Está constituida por aquello en que es necesario que la organización se convierta, cumpliendo su Misión, para garantizar su permanencia exitosa en el tiempo.

VISUALIZACIÓN: Método de prospectiva que mediante un proceso permite crear imágenes de futuro coherentes y estructuradas. Puede utilizarse como paso previo a la formulación de objetivos o líneas de actuación.

FUENTES DE CONSULTA

- Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional de Colombia
- Norma ISO 19011: 2002: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- Norma NTCGP 1000:2009: Norma técnica de calidad en la gestión pública.
- Norma ISO9000:2005: Sistema de Gestión de Calidad.
- Norma ISO 9001:2008: Sistema de gestión de la calidad.
- Norma MECI1000:2008: Modelo Estándar de Control Interno.
- Norma NTC -ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental.
- Norma ISO 31000:2009: Para la Gestión Eficaz del Riesgo.
- GTC137: 2011: Guía Técnica Colombiana. Gestión del Riesgo.

Dirección y conceptualización

Brigadier General JANIO LEÓN RIAÑO
Jefe Oficina de Planeación de la Policía Nacional

Consolidación

Teniente Coronel NECTON LINCON BORJA MIRANDA
Jefe Centro de Pensamiento y Doctrina Policial
Mayor CARLOS ALBERTO ROJAS BAÑOL
Capitán HÉCTOR GERARDO DAZA NARVÁEZ - CEMPO
Asesora CLARA ISABEL PULIDO BLASI - CEMPO
Grupos Oficina de Planeación

Impresión

Imprenta Nacional de Colombia
Año 2013, Bogotá - Colombia



www.policia.gov.co

01 8000 910 600