



MANUAL DE LOS SISTEMAS DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARA LA POLICÍA NACIONAL

Resolución 05832 del 29 de diciembre de 2015 “Por la cual se expide el Manual de los Sistemas de la Gestión Pública para la Policía Nacional”.

PRESENTACIÓN

Con el propósito de contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia de toda la comunidad y de ser una Institución fuerte, confiable y respetada, soportada en el comportamiento ético de sus integrantes y en el apalancamiento de una cadena de valor diferencial que asegura constantemente la mejora continua de su servicio misional, la Policía Nacional ha hecho esfuerzos importantes en la modernización de sus prácticas administrativas en coherencia con la modernización del Estado, con la evolución del entorno y con el desarrollo de las tecnologías a nivel nacional e internacional.

Estos esfuerzos han conducido al establecimiento de un Sistema de Gestión Integral único y versátil, que posee diferentes componentes: la estrategia y gestión de la estrategia, la gestión y estructura de procesos y el talento humano y gestión de la cultura, componentes que bajo el pensamiento y perfil Institucional se interaccionan para la creación de valor buscando satisfacer las necesidades de convivencia y seguridad que demanda los habitantes de Colombia, de manera eficiente, eficaz y efectiva.

De igual forma, el estado colombiano viene adoptando una serie de sistemas, los cuales requieren sean implementados por las entidades, que para el caso específico del presente manual se van a tratar los relacionados con el Sistema de Control Interno y su Modelo Estándar de Control Interno - MECI 2014, el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MODIP) y el Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP1000:2009.

El presente Manual, describe de manera detallada todas las características de este sistema, indicando los diferentes elementos que lo componen, la forma en que interactúan, las reglas básicas para su adecuado funcionamiento y en general, cada uno de los métodos considerados como fundamentales para alcanzar una gestión coherente del talento humano y todos los recursos necesarios para lograr con éxito, el ejercicio libre de los derechos y libertades de las personas y asegurar la convivencia pacífica.

Apreciados hombres y mujeres de la Policía Nacional, este documento que hoy pueden leer, resume el esfuerzo de un gran número de servidores públicos policiales y no uniformados al servicio de la Institución, los cuales han discutido y perfilado las mejores prácticas de gestión, con el propósito de hacer una Policía moderna, ágil, sistémica y versátil.

Muy seguramente, el sistema será susceptible de mejora y de esa misma manera, lo será este manual. Los invito a que asuman una actitud constructiva frente a este documento, que finalmente lo será frente al Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional.

I

CAPITULO I OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL

Dar lineamientos para la planificación, desarrollo, control, evaluación y mejora de los sistemas: Sistema de Control Interno con su Modelo Estándar de Control Interno- MECI 2014, el Sistema de Desarrollo Administrativo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MODIP) y el Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP1000:2009 así como los requisitos de ISO9001:2008 y armonizado con los dispuesto en el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional, de tal manera que permita a los integrantes de la Institución, conocer las características y elementos de los sistemas antes mencionados, creando unidad de criterio en su interpretación y aplicación.

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este manual es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los servidores públicos y particulares que cumplan funciones públicas en la Institución.

1.3. RESPONSABILIDAD EN EL MANEJO DEL MANUAL

Los directores, comandantes, jefes de oficinas asesoras, administradores, rectores y quien ejerzan el mando y autoridad principal en las unidades de la Policía Nacional, teniendo en cuenta la responsabilidad asignada de implementar los sistemas de Control Interno (artículo 5 de la Ley 87 de 1993), Gestión de la Calidad (artículo 3 de la ley 872 de 2003) y Desarrollo Administrativo(artículo 1 del decreto número 3622 de 2005), como delegados y representantes de la autoridad y liderazgo del señor Director General de la Policía Nacional.

El Jefe de la Oficina de Planeación como representante de la alta dirección para los sistemas de gestión pública referenciados, es responsable de la emisión, modificación, control y distribución de este Manual y de la validez del contenido y su formalización a través de las actividades y criterios establecidos en el procedimiento 1DS-GU-0015 Guía Lineamientos para el control de documentos en la Policía Nacional”.

Así mismo, los jefes de las dependencias de planeación o quien haga sus veces, están en el deber de adelantar las actividades necesarias para comprender e instruir a las personas que laboran bajo su mando, de tal manera que se promueva la implementación, fortalecimiento y mantenimiento del modelo gerencial Institucional.

Por su parte, los servidores públicos en las unidades a nivel nacional, deben conocer y comprender las actividades propias de su cargo o rol, así como los criterios operacionales establecidos en el presente documento, asegurando que para su aplicación cuente con la última versión publicada en la Suite Visión Empresarial y en caso que éste se encuentre impreso, se considera una copia no controlada.

El esquema de interpretación del presente manual se da a través del ciclo de mejora PHVA, de manera que permita articular los componentes de cada uno de los sistemas y encontrar aspectos compatibles entre los mismos; no debe darse lectura independiente del Manual del Sistema de Gestión Integral, ya que como se establece inicialmente es un complemento del mismo, es así que cuando existan aspectos comunes entre los manuales, procurará denotarlo haciendo referencia a la ubicación del mismo a nivel Institucional.

CAPITULO II

REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 NORMATIVIDAD DE REFERENCIA.

Sistema de Control Interno

Ley 87 del 29 de noviembre de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 943 del 21 de mayo del 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.

Sistema de Desarrollo Administrativo

Ley 489 de diciembre 29 de 1998 "Estatuto Básico de la Organización y Funcionamiento de la Administración Pública".

Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.

Sistema de Gestión de Calidad

Ley 872 del 30 de diciembre de 2003 “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.

Decreto 4485 del 18 de Noviembre de 2009 “Por medio de la cual adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.

Estructura Orgánica Policía Nacional

Decreto 4222 del 23 de Noviembre de 2006 “Por el cual se modifica parcialmente la estructura del Ministerio de Defensa Nacional”.

CAPITULO III

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 ARMONIZACIÓN DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Los términos indicados en el “Matriz de términos y definiciones de los Sistemas de Gestión de la Policía Nacional”, serán determinados como de referencia oficial y sus significados son los autorizados, adoptados y aprobados por la Policía Nacional, para su uso en los diferentes documentos institucionales que se generen con relación a los sistemas de gestión y temas derivados, dicha matriz se encuentra publicada en el sitio web del Sistema de Gestión Integral – SGI en la red interna Institucional POLIRED.

CAPITULO IV CONTEXTO DE LA POLICÍA NACIONAL¹

4.1. COMPRENSIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

La Policía Nacional desde la mitad de la década de los 90's en el marco de las disposiciones estatales para la modernización de las entidades del Estado, diseña su modelo gerencial denominado Sistema de Gestión Integral, dicho estándar para la gestión institucional ha presentado un desarrollo progresivo con logros y momentos de avance exponencial descritos en la resolución 03392 del 300715 "Por el cual se expide el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional" capítulo II "Evolución del sistema de gestión integral" y a través del esquema para la formulación estratégica, se dispone la realización del análisis de la realidad Institucional que comprende un diagnóstico interno y externo de la Policía Nacional.

Por otro lado, el Gobierno Nacional establece el Decreto 4222 de 2006 donde se define la estructura organizacional de la Policía Nacional, la cual se define en cuatro (4) niveles:

- **Dirección:** lo componen la Dirección General, la cual participa en la política de seguridad pública y lidera la ejecución del Plan Estratégico Institucional; la Subdirección General, que encadena y promueve la sinergia a través del trabajo corporativo entre todas las dependencias.
- **Supervisión y Control:** Se encarga de fomentar y promocionar la cultura de la legalidad y moralidad del talento humano de la Institución y el desarrollo de labores de verificación y evaluación del Sistema de Control Interno.
- **Asesor:** Es el responsable de la planeación y proyección de la Institución; apoyo, asesoría, diseño y desarrollo del sistema de telecomunicaciones e informática; la dirección y organización de la comunicación organizacional y la promoción de la imagen corporativa; y de prestar asistencia legal y jurídica.
- **Ejecución:** A su vez se subdivide en los ámbitos operativo, administrativo y educativo.
 - Operativo: Lo componen direcciones, que desarrollan los procesos misionales o esenciales de la Institución y se subdividen en Áreas y Grupos en el nivel central con unidades desconcentradas a nivel regional y local.
 - Administrativo: Se encuentran direcciones que desarrollan los procesos de soporte y apoyo del mapa de procesos y se subdividen en Áreas y Grupos en el nivel central y se replican en las unidades desconcentradas a través de las jefaturas administrativas.
 - Educativo: Se encuentra la Dirección Nacional de Escuelas, cuenta con escuelas de policía de formación y centros de instrucción en todo el país.

¹ Adaptado de la definición establecida en la norma NTC-ISO 9000:2015, se entiende el "contexto" como: la combinación de factores internos o externos que tienen o pueden tener un efecto para el logro de los objetivos de la Institución.

Tabla N° 01. Requisitos de Estructura Organizacional y Manual de Funciones

Sistema/modelo de gestión, componente o elemento	Requisito registro o producto exigido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional
<p>SCI/MECI:2014 1.2.3 Estructura Organizacional.</p> <p>SISTEDA/MODIP 2.5.4 Modernización Institucional.</p>	<p>Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos.- SCI 1.2.3 / SGC 5.1./SISTEDA</p>	<p>En la Policía Nacional con base en las facultades otorgadas al señor Director General en al Decreto 4222 del 23 de Noviembre de 2006, se establecen los procedimientos que se relacionan más adelante, que mediante su ejecución permiten la creación, modificación y ajuste a las estructuras organizacionales al interior de la Policía Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1DE-PR-0013 Formular el rediseño organizacional de la Policía Nacional. • 1DE-PR-0014 Formular el rediseño organizacional de las dependencias internas de la Policía Nacional.
<p>2.4 Gestión del talento Humano.</p> <p>SGC/NTCGP1000:2009 5.1 Compromiso de la Dirección. 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.</p>	<p>Manual de funciones y competencias.- SGC 5.5.1 y 2.4 SISTEDA.</p>	<p>La Dirección de Talento Humano, define los lineamientos para la consulta, uso y demás instrucciones relativas a la formulación y cumplimiento de las funciones:</p> <p>Para el caso de los no uniformados, se utiliza el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público al servicio de la administración pública y de los ciudadanos - SIGEP.</p> <p>Resolución ministerial 04683 del 25 de noviembre de 2013 “Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones y Requisitos para los empleos públicos no uniformados del Ministerio de Defensa”.</p> <p>Resolución ministerial 3579 de 10 de marzo de 2013” Por la cual se crea la tabla de registro de competencias”. Se extrae del PSI</p>

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La declaración de singular relevancia en relación con la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos sociales objetivo y demás partes interesadas, se encuentra definida en la oferta de valor Institucional, consultable en el artículo 40 de la Resolución 03392 del 30 de julio de 2015.

Nota: Teniendo en cuenta las características y multi-variedad de los servicios prestados en el desarrollo de los procesos ejecutados por las direcciones, oficinas asesoras, unidades operativas, escuelas, centros sociales, vacacionales, etc., las necesidades y expectativas del cliente frente a cada uno de los servicios que ofrece la Policía Nacional serán identificados en las matrices de servicios características y estándares, publicadas en el modulo de documentos de la Suite Visión Empresarial.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Por las características y naturaleza compleja de la Institución así como de la formulación y despliegue del Sistema de Gestión de Calidad, la Policía Nacional asumió el proceso de certificación iniciando en el nivel central, continuando de forma progresiva el despliegue de estos a unidades del nivel táctico (direcciones operativas) y operacional (Metropolitanas, departamentos y unidades desconcentradas de las direcciones operativas), por lo anterior se constituyeron diferentes alcances, sin detrimento de lo anterior para el ámbito misional corresponde a:

ESTRATÉGICO

“Gestión Estratégica de la planificación, evaluación, control y mejora de los servicios de Policía: Prevención, Disuasión, Control, Inteligencia e Investigación Criminal, encaminados a mantener la convivencia y seguridad ciudadana de los habitantes del Territorio Nacional”.

TÁCTICO

“Gestión Táctica de la planificación, evaluación, control y mejora de los servicios de Policía: Prevención, Disuasión, Control, Inteligencia e Investigación Criminal, encaminados a mantener la convivencia y seguridad ciudadana de los habitantes del Territorio Nacional”.

OPERACIONAL

Teniendo en cuenta las ampliaciones del alcance de las certificaciones del Sistema de Gestión de la Calidad (ver Tabla 1 del Artículo 7. Origen y desarrollo, del Manual del Sistema de Gestión Integral), los alcances correspondientes a las unidades certificadas están consignadas Anexo 1 “Relación certificados (alcance, localización, exclusiones, códigos IAF y códigos de certificados), del informe de auditoría de Renovación de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.

4.4 ENFOQUE DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

La Policía Nacional ha determinado que el Modelo de Operación por Procesos (MOP) es el estándar institucional para la gestión y control de las actividades que realiza, pues permite liderarla como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en forma sistémica y disponer de los recursos necesarios para su realización.

Para comprender de forma adecuada el cumplimiento de este elemento del Modelo Estándar de Control Interno versión 2014, es pertinente direccionar la lectura a lo establecido en los artículos 44,45,46,47 y 48 del capítulo VI “Componente gestión y estructura de procesos” de la Resolución 03392 del 30 de julio de 2015 “Por el cual se expide el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional, en complemento se genera la tabla 01 en la cual se describe el cumplimiento de los registros exigidos por el MECI.

Tabla N° 02 Requisitos de Mapa de procesos y procedimientos.

Sistema/modelo de gestión, Numeral, componente o elemento	Requisito registro o producto exigido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional
SCI/MECI:2014 1.2.2 Modelo de Operación por procesos.	Mapa de procesos – SCI, SISTEDA 2.5.1. / SGC 4.1	Adoptado mediante artículo 45. Mapa de procesos Institucional, del Manual del Sistema de Gestión Integral.
SISTEDA/MODIP 2.3.5 Servicio al Ciudadano.	Divulgación de los procedimientos – SCI, SISTEDA 2.3.5 / SGC 4.2.1	A través del artículo 46. Niveles de responsabilidad y autoridad se definen como una de responsabilidad del dueño de proceso de Publicar y entrenar, respecto de los documentos asociados al proceso bajo su liderazgo. Adicionalmente se establecen en el desarrollo del proceso Gerencial Comunicación Pública los Brief de comunicación, sobre temas del Sistema de Gestión Integral entre ellos los procedimientos.

Sistema/modelo de gestión, componente o elemento	Requisito registro o producto exigido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional
2.5.1 Gestión de la Calidad.		Como una tarea de la guía 1DS-GU-0015 Lineamientos para el control de documentos en la Policía Nacional estima la difusión de los documentos elaborados o modificados entre ellos procedimientos, manuales y guías.
SGC/NTCGP1000:2009 4.1 Requisitos Generales, a) y b). 4.2.1 Generalidades, c)	Proceso de seguimiento y evaluación, que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas	Las caracterizaciones de los procesos institucionales se encuentran organizadas en el ciclo PHVA, por lo cual en el Verificar y Actuar de cada documento se define una o más actividades orientadas a realizar el respectivo seguimiento y evaluación del desempeño del proceso, adicionalmente a través de los objetivos estratégicos C1 y C2 de la Perspectiva Ciudadanía del Mapa Estratégico Institucional se evidencia la medición de la satisfacción de los grupos Social Objetivos (clientes) y partes interesadas.

Del mismo modo, se determina que la gestión por procesos incluya las cuatro etapas del ciclo PHVA: Planear, hacer, verificar y actuar.

4.4.1 NIVELES DE PROCESOS.

Debido a la complejidad en cuanto a tamaño y unidades desconcentradas que conforman la Institución y la disponibilidad de recursos, igualmente a los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad de tipo estratégico, táctico y operacional, la Policía Nacional establece una priorización de procesos, así:

- Procesos de primer nivel.
- Procesos de segundo nivel.
- Procesos de tercer nivel.

Nota: Las oficinas asesoras y de control que no cuentan con mapa de procesos, deberán nombrar mediante orden interna de personal los responsables que ejecutan actividades de los procesos gerenciales y de soporte.

Procesos de primer nivel.

Determinan las directrices para el desempeño institucional de los procesos según la formulación estratégica y constituyen el mapa de procesos de primer nivel o institucional. Los procesos de primer nivel definen y aprueban las caracterizaciones de los procesos de 2º y 3er nivel con la participación de las direcciones de 2º nivel. Tienen un enfoque estratégico – integrador.

Procesos de segundo nivel.

Los procesos de segundo nivel dan lineamientos de tipo táctico sobre temas específicos de acuerdo con la misionalidad de cada una de las direcciones de la Policía Nacional (Convivencia y Seguridad Ciudadana, Antinarcoóticos, Sanidad etc.) y establecen planes, programas y procedimientos de operación. Tienen un enfoque táctico.

Procesos misionales de tercer nivel.

Son los procesos de prestación de servicios de cada unidad desconcentrada, forman parte de la cadena de valor de los mapas de procesos de tercer nivel y comprenden el nivel operacional de la Policía Nacional.

Los mapas y caracterizaciones de los procesos de tercer nivel son propios de las unidades desconcentradas como: policías metropolitanas, departamentos de Policía, escuelas de Policía, colegios, centros sociales, centros vacacionales y unidades de sanidad policial.

En atención a la misionalidad de la unidad del tercer nivel, los procesos caracterizados podrán tener su propia denominación, de forma que oriente el objetivo y el alcance del mismo. Planifican y ejecutan el servicio. Tienen un enfoque operacional.

Nota: En las unidades en donde se desarrollan caracterizaciones de procesos que no cuentan con despliegue pero poseen criterios operacionales establecidos en las actividades del proceso, el rol de Responsable de Proceso deberá ser asumido por los Jefes de área, grupo o dependencia que ejecutan las actividades descritas en las caracterizaciones de las mismas.

4.4.2 PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS.

A continuación se determinan los documentos con los cuales se establecen los criterios operacionales, correspondientes a los procedimientos obligatorios, actualizando la información concebida mediante Resolución 03189 del 08 de septiembre de 2011 "Por la cual se adopta los procedimientos obligatorios en la Policía Nacional requeridos en el estándar NTCGP1000 e ISO 9001".

Los procedimientos obligatorios del estándar NTCGP 1000 e ISO 9001 en las versiones vigentes para la Policía Nacional, se documentan, administran, consultan y publican en la Suite Visión Empresarial "SVE" de acuerdo a la normatividad existente.

1. Procedimiento control de documentos: se encuentra documentado a través de la guía 1DS-GU-0015 Lineamientos para el control de documentos en la Policía Nacional, en donde se establece la creación, modificación, y eliminación, de los documentos, garantizando que los integrantes de la Policía Nacional conozcan los documentos que soportan el Sistema de Gestión de Integral y que deben ser aplicados en la ejecución de los procesos institucionales.

2. Procedimiento control de registros: se encuentra documentado con el código 1GD-PR-0001, más los lineamientos definidos en el documento 1GD-MA-0001 Manual Único de Gestión Documental para la Policía Nacional, en donde se establece la identificación, clasificación, conservación y disposición final de los registros que produce la Institución, para asegurar su uso adecuado en los términos de la normatividad vigente aplicable al manejo de la información, que garantice su disponibilidad en la forma y medios que requiera la institución.

3. Procedimiento auditorías internas: se encuentra documentado mediante el documento 1CI-GU-0002 Guía para realizar auditorías internas, en donde se establece el desarrollo y la ejecución del programa de auditorías.

4. Procedimiento del control de producto o servicio no conforme: se encuentra documentado a través de la guía 1DS-GU-0012, en donde se identifica y controla el posible producto o servicio no conforme.

5. Procedimiento acción correctiva y procedimiento acción preventiva: se encuentra documentado con el código 1MC-PR-0005 "Ejecutar acción correctiva, preventiva y corrección", en donde se establece la metodología para la identificación y tratamiento de las oportunidades de mejoramiento que surgen en el desarrollo del Sistema de Gestión Integral.

Las acciones preventivas en la Institución son formuladas y ejecutadas a través del cumplimiento de las diferentes fases para la gestión integral del riesgo, bajo los parámetros de manual para la gestión integral del riesgo en la Policía Nacional - 1DS-MA-0015.

CAPITULO V LIDERAZGO²

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 LA ALTA DIRECCIÓN.

Comprendida como la Dirección y el cuerpo de generales y señores Coroneles directores o jefes de Oficinas Asesoras, ratifica su compromiso con el adecuado cumplimiento de los requisitos definidos en los sistemas y modelos de gestión relacionados en el alcance del presente manual, de forma coordinada con los responsables de procesos en el marco del Subcomité de Mejoramiento Gerencial (ver guía metodológica para la formulación y gestión de la estrategia institucional).

La alta dirección de manera anual determina lineamientos operacionales específicos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y los Sistemas para la Gestión Pública descritos en el presente manual, mediante la expedición de diferentes actos administrativos en los que se demuestra el compromiso y apoyo con la asignación de recursos y responsabilidades para su posterior seguimiento y evaluación, de lo anterior se puede destacar:

- Actualizaciones al Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional.
- Directivas Administrativas Transitorias relacionadas con la implementación, mantenimiento y ampliación del alcance de los sistemas de gestión.
- Manual para la Gestión Integral del Riesgo en la Policía Nacional.
- Manual de Control Interno.
- Revisión por la Dirección.

Nota: En las unidades desconcentradas el liderazgo para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y los Sistemas para la Gestión Pública descritos en el presente manual, mediante la ejecución de los actos administrativos expedidos por la Alta Dirección, será asumida por los comandantes metropolitanas y departamentos, directores de escuela, rectores de colegios y administradores de centros vacacionales y sociales.

5.1.2 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN.

Atendiendo a lo determinado para el cumplimiento del MECI:2014 y la norma NTCGP1000:2009, el Jefe de la Oficina de Planeación como representante de la alta dirección debe: asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el cumplimiento de los Sistemas de Control Interno, Sistema de Desarrollo Administrativo y Sistema de Gestión de la Calidad; en coordinación con los dueños de proceso, informando a la alta dirección sobre el desempeño de los mismos y de cualquier necesidad de mejora; y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia en todos los niveles de la entidad.

Respecto del fomento de la cultura del control en la Policía Nacional, el Área de Control Interno juega un papel determinante, al ser el responsable de las estrategias que permitan influir en la cultura organizacional, de cara a la concientización de los funcionarios sobre su responsabilidad en la ejecución de los controles establecidos en los procesos.

² De forma complementaria a lo definido en el artículo 13. Principios del Sistema de Gestión Integral, principio de liderazgo, de la Resolución 03392 del 30/07/15 "Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional", se incorporará el concepto de liderazgo como: la unidad de propósito, dirección y gestión de las personas realizadas por los líderes en todos los niveles (grados, cargos, actividades, funciones, etc.) para la alineación de las estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr los objetivos de la Policía Nacional.

Sistema/modelo de gestión, Numeral, componente o elemento	Política SISTEDA	Requisito registro o producto exigido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional
		Servicio al ciudadano.	<p>1MC-GU-0001 Guía rendición de cuentas</p> <p>En el documento, 1DS-GU-0013 Guía de herramientas de seguimiento y medición en la Policía Nacional, se tienen encuestas, aspectos e información aportada por las herramientas de medición referidas en los párrafos anteriores.</p> <p>Complementario a la prestación del servicio de Policía (atención de requerimientos ciudadanos en convivencia y seguridad), la Policía Nacional genera servicios adicionales relacionados con la misión constitucional de la Institución como son: Conciliación extrajudicial en derecho, revisión técnica en automotores, sistema para reportar la pérdida de documentos ó elementos extraviados, reporte del estado de las vías, consulta de antecedentes entre otros, que pueden ser efectuados de manera virtual o presencial.</p>
	Gestión del Talento Humano – SISTEDA 2.4	Plan estratégico de Recursos Humanos Plan anual de vacantes Capacitación Bienestar e incentivos	Estos elementos se desarrollan de forma conjunta e inferida en el cumplimiento de las actividades del proceso Direccionamiento del Talento Humano y la implementación del Modelo de Gestión Humana fundamentado en competencias, liderado por la Dirección de Talento Humano.
	Eficiencia Administrativa	<p>Gestión de la Calidad</p> <p>Eficiencia administrativa y cero papel</p> <p>Modernización Institucional.</p> <p>Gestión de Tecnologías de la información.</p> <p>Gestión Documental</p> <p>Racionalización de Tramites.</p>	<p>Aplica a los lineamientos establecidos en el presente manual.</p> <p>Directiva Administrativa Permanente 009 del 170712 “Implementación de la Política presidencial “Cero Papel en la Policía Nacional y sus posteriores modificatorios.</p> <p>Procedimiento 1DE-PR-0013 Formular el rediseño organizacional de la Policía Nacional.</p> <p>La gestión de las Tecnologías de la Información corresponde a la definición y operacionalización del proceso Direccionamiento Tecnológico, liderado por la Oficina de Telemática</p> <p>La Gestión Documental es direccionada en la Policía Nacional por la Secretaria General a partir de la definición de criterios operacionales en los documentos asociados (Acuerdos, Manuales, Guías, procedimientos e instructivos) al proceso Gestión Documental.</p> <p>Se formuló el Plan de acción - estrategia racionalización de trámites, liderado por la Oficina de Planeación, en el cual se</p>

Sistema/modelo de gestión, componente o elemento	Política SISTEDA	Requisito registro o producto exigido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional
			encuentran definidas las tareas para cumplir los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) respecto al tema.
	Gestión Financiera	Programación y ejecución presupuestal. PAC. Proyectos de inversión. Plan anual de adquisiciones.	La Programación presupuestal corresponde al cumplimiento de las directrices y parámetros de control definidos en la ley desarrolladas desde en la Oficina de Planeación en ejecución de algunas actividades del proceso Direccionamiento Estratégico. La ejecución corresponde al desarrollo de las actividades para la adquisición de bienes y servicios bajo los lineamientos determinados por la Dirección Administrativa y Financiera mediante los documentos de los procesos Administración de Recursos Financieros, Adquirir bienes y servicios, así como Logística y Abastecimiento.

La gerencia pública moderna y eficiente busca un Estado con capacidad permanente para mejorar su gestión, sus espacios de participación y su interlocución con la sociedad, en procura de la prestación de mejores y más efectivos servicios.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial, buscando en uno de sus objetivos esenciales, racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Por lo anterior, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones diseñó la Estrategia de Gobierno en Línea, considerada eje estratégico del Buen Gobierno, porque procura un Estado más eficiente, más transparente y participativo que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, por consiguiente y atendiendo la obligatoriedad establecida en el Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones", la Policía Nacional bajo el liderazgo de la Oficina de Telemática como dueña del proceso Direccionamiento Tecnológico, desarrolla las acciones y tareas requeridas para asegurar el cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos en la materia.

CAPITULO VI PLANIFICACIÓN

6.1 PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.

Se da a través de la Oficina de Planeación respecto de los sistemas de gestión, ya incorporados a la Institución, la cual cada vigencia a través de un ejercicio previo de diagnóstico del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, estima la elaboración de una Directiva Administrativa, la cual emite lineamientos Institucionales.

6.2 GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO.

La gestión integral del riesgo en la gestión pública es una función de muy alto nivel dentro de las organizaciones, orientada a establecer un conjunto de estrategias que a partir de los factores (humanos, físicos, tecnológicos y financieros) busca en el corto plazo, mantener la estabilidad de funcionamiento, garantizar la prestación eficiente de los servicios a la comunidad y minimizar las pérdidas ocasionadas por la materialización de estos.

De acuerdo con lo anterior, la Policía Nacional ha desarrollado un marco de referencia que permite el manejo integral de los riesgos, estudiar los elementos comunes que los conforman y los factores que determinan el impacto de sus consecuencias sobre la Institución. La operacionalización metodológica se establece como aspecto fundamental para el desarrollo secuencial y sistemático de las fases de identificación, definición, gestión, medición y cierre.

La gestión tiene como meta una disminución significativa en la reducción de la materialización de los riesgos y de los impactos que pudieran generarse, así como de los costos asociados.

Los criterios para la definición y operacionalización de la gestión integral del riesgo se encuentran en el documento 1DS-MA-0015 Manual para la Gestión Integral del Riesgo en la Policía Nacional, publicado en la Suite Visión Empresarial y serán de aplicación de forma general en los ámbitos de gestión.

Tabla N° 04. Alineación y cumplimiento de la administración del riesgo

Sistema/modelo de gestión, Numeral, componente o elemento	Requisito registro o producto requerido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional.
<p>SCI/MECI:2014 3. Política de Administración de Riesgos.</p> <p>SISTEDA/MODIP Mapa de riesgos</p> <p>SGC/NTCGP1000: 2009. 4.1 Requisitos Generales, Literal g)</p> <p>5.6.2 Información de entrada para la revisión, Literal h)</p>	<p>Diseño, difusión y desarrollo de la Política de Administración de Riesgos.</p> <p>Formulación del mapa de riesgos institucional y por procesos.</p>	<p>A través del Módulo de Riesgos PRO de la Suite Visión Empresarial se desarrollan las fases para la gestión integral del riesgo, generando las acciones de control y demás elementos que desarrollan los riesgos institucionales, individuales y masivos por procesos que en su compendio conforman el mapa de riesgos institucional de forma sistematizada.</p> <p>Artículo 7. Política de Gestión Integral del Riesgo, del documento 1DS-MA-0015 Manual para la Gestión Integral del Riesgo en la Policía Nacional.</p>

6.3 OBJETIVOS DE CALIDAD.

Al ser un conjunto de elementos que se desarrollan de forma armonizada, la Institución plantea la determinación de objetivos estratégicos y específicos para cada uno de los ámbitos de gestión que deben ser referenciados en la Resolución 0223 del 290115 "Por la cual se actualiza la Plataforma Estratégica Institucional", sin embargo atendiendo el enfoque del Sistema de Gestión de Calidad como eje fundamental de los Sistemas de Gestión Pública para la Policía Nacional, es importante reiterar los objetivos de Calidad incluidos en un aparte del artículo 38. Políticas Institucionales de sistemas de gestión, de la Resolución 03392 del 30/07/15 "Por la cual se expide el Manual del Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional", se adopta la Política de calidad - Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

De igual manera a fin de permitir la medición y seguimiento de los objetivos de calidad se relacionan los indicadores asociados en la siguiente gráfica:

Grafico 1, Objetivos de calidad e indicadores asociados.

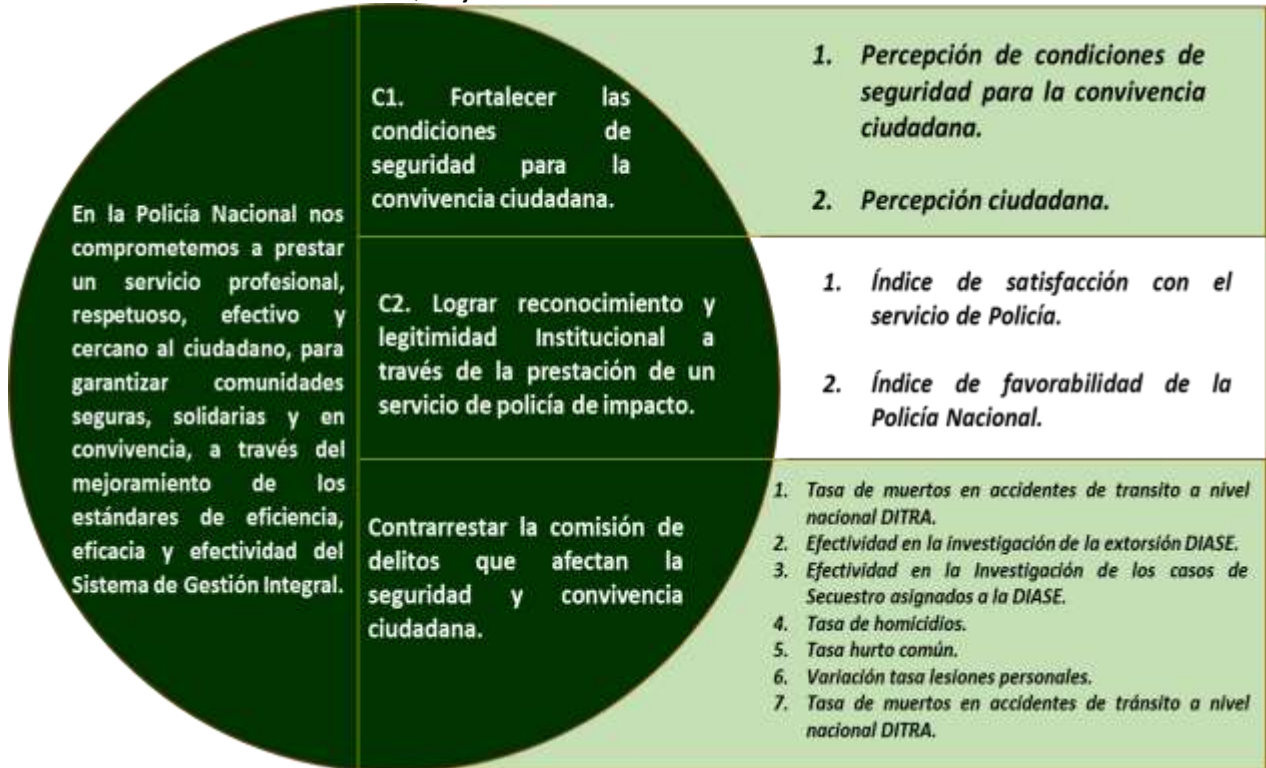


Tabla N° 05. Alineación y cumplimiento del requisito de Planificación

Sistema/modelo de gestión, Numeral, componente o elemento	Requisito registro producto requerido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional.
SCI/MECI:2014 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos SISTEDA/MODIP Requerimientos Generales 2.1 SGC/NTCGP1000: 2009 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Planeación – SCI 1.2.1 Formulación del plan estratégico institucional – SISTEDA 2.1	Los planes de la entidad están alineados con las Políticas de Desarrollo Administrativo a partir de la adopción de los objetivos y metas definidos por el sector defensa, vinculados a la formulación y desarrollo de marco estratégico institucional.
	La misión y visión institucionales adoptados y divulgados – SCI 1.2.1 Socialización de los planes – SISTEDA 2.1	Acto administrativo a través del cual se adoptan la misión y visión y demás documentos o elementos de carácter institucional. En la red interna institucional POLIRED, se encuentra el microsítio del Sistema de Gestión Integral en el cual están publicadas, las piezas de comunicación y material de apoyo para su difusión, dentro de ellos el Marco Estratégico Institucional, en el que se encuentran definidas la misión y visión institucional, así como la normatividad referente. Adicionalmente en la página web de la Policía Nacional www.policia.gov.co en el Link tramites y servicios al ciudadano encontrará la opción, transparencia y acceso a la información pública, en donde está la información

Sistema/modelo de gestión, Numeral, componente o elemento	Requisito registro producto requerido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional.
	Objetivos institucionales SCI 1.2.1 Planes, programas y proyectos SCI 1.2.1 Conformación de Comités - SISTEDA 2.1 Formulación del plan de acción anual - SISTEDA 2.1 Monitoreo y evaluación de los planes - SISTEDA 2.1	institucional. Resolución 00223 del 29/01/2015 "Por el cual se adopta las definiciones y el Marco Estratégico Institucional 2015-2018 de la Policía Nacional". En el numeral 5.5 <i>Diseño de planes, programas y proyectos</i> de la Guía metodológica para la formulación y gestión de la estrategia institucional 1DE-GU-0001, se define el concepto correspondiente a los Planes, programas y proyectos y como estos se despliegan en la Policía Nacional. A través del desarrollo de las actividades de la caracterización y despliegue del proceso Direccionamiento Estratégico así como en los lineamientos operacionales determinados en el documento 1DE-GU-0001, en sus numerales 5. Implementación, 5.6 Planes de acción, 6.1 Autoridad y Responsabilidad en el seguimiento y control, se definen los lineamientos para la formulación, control, seguimiento y evaluación de los planes de acción en la Policía Nacional.

CAPITULO VII APOYO Y SOPORTE PARA LA GESTIÓN

7.1 RECURSOS.

La Policía Nacional al ser una Institución centenaria con la responsabilidad de contribuir al mantenimiento de las condiciones de convivencia y seguridad ciudadana a nivel nacional, recibe por parte del Estado los recursos requeridos para ejecutar y mantener su operación en todas las unidades que las conforman, dichos recursos se configuran en los elementos y capacidades que son necesarias para la prestación de los diferentes servicios, tales como: talento humano, infraestructura, movilidad (vehículos), tecnología, información, equipamiento, presupuesto y financiamiento (dinero), por lo que corresponde a cada uno de estos una planificación, ejecución, utilización y control que serán descritos en los numerales que continúan en el desarrollo del contenido del presente manual.

Corresponde a los procesos: Direccionamiento Estratégico, Direccionamiento del Talento Humano, Administración de los Recursos Financieros y Logística y Abastecimiento, definir los lineamientos operacionales para la apropiación, distribución, uso y control de los diferentes tipos de recursos antes nombrados; dichas pautas están diseñadas para su cumplimiento a nivel institucional y con criterios particulares para las direcciones y unidades desconcentradas con delegación del gasto.

7.1.1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

La Policía Nacional ha definido el Modelo de Gestión Humana fundamentado en Competencias, el cual guía y orienta para su desarrollo las actividades desplegadas del proceso Direccionamiento del Talento Humano y las acciones efectuadas por Dirección de Incorporación (selección), Dirección Nacional de Escuelas (formación, educación continua e investigación), Dirección de Talento Humano (inducción, ubicación laboral por perfiles competencias y evaluación del desempeño), Dirección de Bienestar Social (vivienda fiscal, asistencia social, recreación y deporte) y Dirección de Sanidad (prestación de servicios de salud y programas de prevención en salud), dirigidas a todos servidores policiales e integrantes de la Institución.

Lo anterior permite el cumplimiento de la Política de Gestión Humana, en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las demás disposiciones aplicables, establecidas por el Gobierno Nacional, para el personal uniformado y no uniformado, de acuerdo a las características y régimen aplicable en cada caso, adoptando los requisitos como el plan anual de vacantes, proyecto educativo institucional, programa de bienestar e incentivos y clima organizacional (lo que compone el Plan Estratégico de Recursos Humanos), mediante herramientas y elementos de gestión con nombres similares o integrados en las actividades del proceso Direccionamiento del Talento Humano, sus objetivos, diferentes planes y programas.

7.1.1.1 COMPETENCIA

Con el objetivo de determinar la competencia necesaria del personal uniformado, no uniformado, contratistas y demás personas que realizan las actividades establecidas en los procesos institucionales así como las demás responsabilidades asignadas en el cumplimiento de las funciones, la Dirección de Talento Humano determina las competencias necesarias para desempeñar de forma adecuada los diferentes cargos en todas las unidades, teniendo para esto los parámetros que se relacionan a continuación, conforme a la siguiente clasificación:

Personal uniformado

- Resolución 01425 del 300412 “Por la cual se establece el Manual de Funciones para Personal Uniformado de la Policía Nacional”.

Personal no uniformado

- Resolución ministerial 04683 del 25 de noviembre de 2013 “Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones y Requisitos para los empleos públicos no uniformados del Ministerio de Defensa”.
- Resolución ministerial 3579 de 10 de marzo de 2013 “Por la cual se crea la tabla de registro de competencias”. Se extrae del PSI.

Personal con prestación de servicios profesionales

- Resolución 05609 del 14 de octubre de 2006 “Por la cual se adopta el Manual de Contratación de la Policía Nacional”.

Los criterios definidos mediante el Instructivo 003 del 16 de enero de 2013 “Implementación del sistema de perfiles de cargos por competencias e identificación de los cargos que afectan la conformidad del producto y/o servicio”, aplican de manera transversal al componente de competencia de los integrantes de la Policía Nacional.

Es importante señalar que la Dirección de Talento Humano bajo los parámetros de Ministerio de Defensa Nacional, establece y actualiza los lineamientos en los que se define, identifica y hace seguimiento a la competencia correspondiente a las tres plantas de personal no uniformado con que cuenta actualmente la Institución.

7.1.1.2 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

La Dirección Nacional de Escuelas mediante la planificación, control y evaluación de las actividades de sus procesos misionales: Formación y Educación Continua, provee a los futuros policías, los conocimientos y habilidades requeridas para desempeñar su trabajo en los diferentes escenarios y contexto institucional.

La identificación de las necesidades de capacitación se logra a través de la consulta y compendio de requerimientos en materia de formación, educación y habilidad, generada por las unidades a partir de una evaluación previa realizada en cada caso.

La Policía Nacional asegura la adquisición de la competencia necesaria por parte de sus integrantes, generando los respectivos soportes a través del desarrollo de las siguientes actividades:

- Formulación del Plan Anual de Educación, mediante Directiva Administrativa Transitoria, en la cual se establece el cronograma con los eventos de educación continua, así mismo las escuelas de formación a nivel nacional desarrollan sus programas académicos para la formación de patrulleros, integrantes del nivel ejecutivo u oficiales y programas de educación continua para los cursos de capacitación para ascenso.

7.1.1.3 EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y EVENTOS DE CAPACITACIÓN

La medición y evaluación del impacto de la formación y eventos de capacitación, en la mejora de las competencias del personal, se evidencia de forma general a través de los siguientes mecanismos:

- Evaluación del evento académico.
- Calificación y análisis del logro de los objetivos de aprendizaje.
- Certificados aprobados.
- Verificación de las competencias por el Jefe directo del evaluado.
- Aplicación de instrumentos de evaluación del impacto de la capacitación.
- Medición de los resultados de indicadores de eficacia y efectividad asociados a las capacitaciones.

7.1.2 GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS.

A nivel institucional, los recursos financieros están enmarcados en dos unidades como son: la Oficina de Planeación responsable de la planeación y programación presupuestal y la Dirección Administrativa y Financiera encargada de administrar de manera efectiva los recursos financieros y logísticos de la Policía Nacional, con el objeto de contribuir al cumplimiento de la misión Institucional, los cuales se pueden evidenciar a través del anteproyecto de presupuesto, plan de inversiones institucional y proyectos de inversión, la ejecución presupuestal y los planes de distribuciones y mantenimiento de bienes (vehículos, armamento, electroópticos, bienes muebles, instalaciones policiales, equipos).

7.1.3 INFRAESTRUCTURA.

La Policía Nacional, en materia de planeación, mantenimiento y desarrollo de su infraestructura, dirigida a diversas unidades policiales, considera y adopta lineamientos y criterios establecidos por: Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Defensa Nacional, con el objetivo de adoptar y difundir al interior de la Institución, posteriormente consolidan todas las necesidades establecidas por cada una de las mismas, de acuerdo con lo establecido en el plan maestro de infraestructura, comprendido como las tareas y responsabilidades asignadas a la Oficina de Planeación (Gestión y programación presupuestal para proyectos de inversión de infraestructura), Dirección Administrativa y Financiera (directrices, revisión, aprobación y control de trámites administrativos para la adquisición de predios, construcción y mantenimiento de instalaciones).

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS Y DESARROLLO DEL TRABAJO.

A partir de la vigencia 2014 con la expedición del Decreto 1443 del 31 de julio de 2014, el cual dicta disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), posteriormente reemplazado por el Decreto 1072 del 26/05/2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo", en su Capítulo 6 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Institución se ve inmersa en la necesidad de anticipar, reconocer, evaluar y controlar

los riesgos que pueden afectar la seguridad y salud en el trabajo de los funcionarios. Adicional a lo anterior, es importante considerar que en algunas ocasiones se deben controlar condiciones de ambiente de trabajo en función al cliente externo y los servicios ofrecidos al mismo, como por ejemplo las salas de denuncias y en escuelas de convivencia, donde se deben asegurar las condiciones para la prestación del servicio (ruido, higiene, lluvia, entre otros).

7.1.5 RECURSOS PARA CALIBRACIÓN O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS.

Bajo el liderazgo del Jefe del Grupo Servicios Generales o por el Jefe Logístico se realiza el inventario de los equipos de seguimiento y de medición, utilizados en las unidades para emitir informes periciales, aplicar pruebas técnicas, comparar patrones y proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos de los procesos, productos o servicios prestados, lo anterior de conformidad con lo establecido en el procedimiento 1LA-PR-0033 Mantenimiento, calibración y/o verificación de equipos y/o instrumentos de medición, en el que se establecen las actividades requeridas para realizar el mantenimiento, calibración y/o verificación de los instrumentos y/o equipos de medición, que utilizan las unidades policiales para la prestación del servicio, con el fin de garantizar el buen funcionamiento y confiabilidad de los resultados que emiten dichos instrumentos.

Se controla que los proveedores de los servicios de calibración estén debidamente acreditados ante organismos nacionales o internacionales o que cuentan con patrones calibrados ante entidades acreditadas y se mantienen de forma apropiada los registros de mantenimiento, verificación o calibración correspondiente, durante el cumplimiento de la etapa pre-contractual y determinación de condiciones especificaciones técnicas de cada proceso contractual para la adquisición de bienes o servicios según se requiera.

Numeral 16 Mantenimiento, calibración, verificación de equipos y/o instrumentos de medición, de la Resolución 04935 del 12 diciembre de 2013, "Por la cual se expide el Manual Logístico de la Policía Nacional", se establecen definiciones y criterios generales como: la metrología legal, metrología industrial, metrología biomédica, el proceso de calibración, entre otros conceptos asociados con los equipos de seguimiento y medición, indicando los aspectos básicos para asegurar la idoneidad de los bienes susceptibles de calibración los cuales corresponden en su mayoría a equipos de medición empleados en las actividades de los procesos misionales de la Policía Nacional o como apoyo técnico y parte constitutiva de estos.

7.1.6 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN.

La gestión del conocimiento en la Policía Nacional, se desarrolla de forma sistemática a través de la interacción de varios elementos y herramientas de gestión en los ámbitos Educativo y Misional Policial. Para el primer ámbito, la Dirección Nacional de Escuelas ejerce liderazgo en sus procesos misionales, haciendo especial énfasis en los resultados de las investigaciones institucionales realizadas en las escuelas de formación y especialidades, así como los aportes realizados por la Academia Superior de Policía y el Centro de Estudios en Ciencia de Policía, entre otras instancias de disertación al interior y fuera de la organización, cuyos resultados se constituyen en fuentes de consulta y pilares para proyectos de innovación orientados al mejoramiento de los servicios prestados por la Policía Nacional especialmente en el ámbito misional.

Por otro lado, frente al ámbito misional policial, la formulación de lecciones aprendidas y buenas prácticas, con base en lo descrito en el documento 1DE-MA-0001 Manual de Gestión de la Doctrina y las Lecciones Aprendidas para la Policía Nacional, define estos elementos como el conocimiento adquirido a través de la experiencia organizacional, que analizado y difundido apropiadamente pueden convertirse en acciones que lleven a la Institución a obtener mejores resultados, evitando repetir las acciones erróneas y replicando las que condujeron al éxito, considerando en todo momento un contexto de seguridad en constante transformación.

Los conocimientos generados y apropiados para la adecuada operación de los procesos, cumplimiento de los requisitos determinados por los grupos sociales objetivo y partes interesadas hace parte de la Doctrina Institucional que se configura como el resultado del trasegar institucional, la experiencia de miles de policías que contribuyen de forma excepcional a la conservación de la memoria organizacional, a través de la

documentación en los tipos documentales oficialmente adoptados a través de conceptos, directrices, ordenes y lineamientos formalizados en reglamentos, manuales, guías, procedimientos, directivas, instructivos, circulares, piezas de comunicación, revistas, boletines, memorias locales y topográficas así como en resoluciones y otros actos administrativos, los cuales son parametrizados y publicados en las herramientas tecnológicas de información: Suite Visión Empresarial, Guía de Gestión Documental y Consulta Jurídica, ubicadas en la red interna Institucional POLIRED, lo cual permite su disponibilidad y consulta para los policías y particulares que cumplen funciones o prestan servicios en la Policía Nacional.

7.1.7 TOMA DE CONCIENCIA

La toma de conciencia es un proceso progresivo y de carácter permanente en que se propende por informar a los integrantes de toda la institución la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos y la política de calidad así como los conceptos generales del Sistema de Gestión Integral e información de relevancia para el mejoramiento del desempeño individual.

A través de las acciones y movilización de los focos de cultura junto con el trabajo de motivación generada desde la parte preventiva del proceso 1IN-CP-0001 Integridad Policial

7.1.8 CONTROL DE REGISTROS DE LA COMPETENCIA Y TOMA DE CONCIENCIA.

Los soportes del desarrollo de las actividades antes mencionadas que conforman la evidencia de la competencia del personal en los diferentes niveles de la gestión deben cumplir las especificaciones que se enuncian, así:

SIATH (Sistema para la Administración del Talento Humano).

- Actualización permanente del sistema.
- Ajuste y corrección de inconsistencias en el sistema.

Historias laborales

- Instructivo 013 del 08 de marzo de 2010, organización historias laborales.

Contratos por prestación de servicios

- Documentación de soporte a las especificaciones técnicas del contrato

7.1.9 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Desde el proceso Comunicación Pública, la Oficina de Comunicaciones Estratégicas establece parámetros de aplicación para la comunicación interna y externa que cada uno de los integrantes de la institución debe seguir en cuanto al correcto uso de la imagen, identidad y la gestión adecuada de las comunicaciones estratégicas en relación a todos los públicos con los que debe relacionarse la Policía Nacional. Los usos, aplicativos y formas de gestión de la identidad, comprende la gestión, lineamientos y asesoría de la comunicación pública en los niveles estratégico, táctico y operacional, garantizando acciones para fortalecer el posicionamiento, respeto y credibilidad de la Policía Nacional, estableciendo espacios de comunicación e interacción con la comunidad y ejecutando actividades de relacionamiento con misma para desarrollar una cultura de integración, cooperación y prevención.

La Policía Nacional organiza su información y comunicación guardando la identidad de la Institución, de acuerdo con las características de los públicos a los cuales va dirigida la estrategia de comunicación. Se da a conocer a través de la selección de flujos, medios y espacios de comunicación que garanticen la entrega y comprensión del mensaje y se busca que el mensaje sea comprendido por todos los públicos objeto.

7.1.9.1 COMUNICACIÓN INTERNA.

Comunicación organizativa gestiona las acciones de comunicación que promueven los cambios de comportamientos basados en los principios y valores institucionales. Su labor se desarrolla a través del liderazgo estratégico de la comunicación interna, la consolidación de la identidad cultural de la Institución y el fortalecimiento del conocimiento que tienen todos los integrantes de la Policía Nacional. La misión de comunicación organizativa es diseñar, articular y armonizar el Plan Integral de Comunicación Interna, con el fin de generar sinergia, coherencia y unidad en el tratamiento de los mensajes y la identidad institucional.

La gestión de la comunicación al interior de la Institución vela por la unidad de mensajes estratégicos que se quieren dar a conocer a todas las personas que conforman la Policía Nacional, y que a su vez, estén en concordancia con los mensajes institucionales que se envían a la ciudadanía como un fortalecimiento conjunto y articulado, de la imagen y la reputación de la institución. De igual manera, trabaja por el fortalecimiento de la confianza interna a través de la consolidación de las relaciones con los colaboradores, el reconocimiento de los comportamientos asociados a la Institución y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

7.1.9.2 COMUNICACIÓN EXTERNA.

Frente a la comunicación externa existe una focalización de esfuerzos, que mejora la imagen y posicionamiento institucional, frente a las otras audiencias o públicos con los cuales la Institución debe tener relación, para lo cual se dispone de los ejes estratégicos de comunicación, como es el eje de relaciones estratégicas y el eje de gestión de vínculos con la comunidad, trabajando bajo un concepto de unidad entre diferentes dependencias de comunicaciones estratégicas de la Policía Nacional.

7.1.9.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

La comunicación con los grupos sociales objetivo y partes interesadas en relación con los servicios prestados por la Institución se cumple a través de las actividades desarrolladas por el proceso de primer nivel Comunicación Pública, como se describe en el numeral 7.4.1 Comunicación externa, adicionalmente es importante mencionar que en la página web de la Policía Nacional www.policia.gov.co en el link Trámites y servicios al ciudadano, se encuentran publicados los servicios de más relevancia dirigidos a la ciudadanía.

Tabla N° 06. Alineación y cumplimiento de requisitos comunicación

Sistema/modelo de gestión, Numeral, componente o elemento	Requisito registro o producto requerido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional.
SCI/MECI:2014 3. Eje Transversal Información y Comunicación. Información y comunicación interna y externa. SISTEDA/MODIP 2.3.5 Servicio al Ciudadano SGC/NTCGP1000:2009 4.2.4 Control de documentos. 5.5.3 Comunicación	Política de comunicaciones. - SCI Identificación de las fuentes de información externa - SCI – Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Informe de peticiones, quejas y reclamos) SISTEDA -2.3.5 Habilitar espacios de interacción en línea en el sitio web para: Encuestas de opinión -2.3.5	El proceso 1CP-CP-0001 Comunicación Pública, establece los parámetros para el desarrollo de la comunicación organizacional (interna) y la comunicación pública (externa) incluyendo criterios operacionales para el desarrollo de encuestas de satisfacción a nivel institucional y local para las unidades desconcentradas, mediante los documentos asociados al proceso como manuales procedimientos, guías, instructivos y comunicaciones oficiales de los cuales se destacan: <ul style="list-style-type: none"> Resolución 03303 del 15 de octubre 2010, Reglamento de identidad, imagen y comunicación. El proceso de Integridad Policial determina instrucciones y lineamientos para la recepción y atención a PQRRS o (PQR2S) <ul style="list-style-type: none"> 1IP-GU-0003 Guía para la Atención de Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias. Directiva Administrativa Permanente 10/10.2 005 DIPON-INSGE del 15/11/2013 "Parámetros para los buzones de sugerencias y renovación del programa "Oficinas de Atención al Ciudadano a su Alcance".

Sistema/modelo de gestión, Numeral, componente o elemento	Requisito registro o producto requerido	Orientación, registro o evidencia del cumplimiento institucional.
interna 7.2.3 Comunicación con el cliente	Fuentes Internas de información (Manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizada de fácil acceso. – SCI 2.3.5 Documentos institucionales en su última versión en los puntos de uso – SGC 4.2.4.	La Policía Nacional cuenta con una gran variedad de sistemas de información, aplicativos, bases de datos y demás herramientas informáticas, empleadas como soporte y apoyo a la gestión administrativa y operativa en las diferentes unidades a nivel nacional. Las herramientas de mayor prevalencia y uso se encuentran disponibles en el vínculo “Sistemas de información” de la red interna institucional POLIRED.
	Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía - SCI	El proceso Mejora Continua a través del documento Guía Rendición de Cuentas 1MC-GU-0007, genera los parámetros operacionales para la planeación y desarrollo de rendición de cuentas por audiencia pública.
	Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad. - SCI	El proceso 1GD-CP-0001 Gestión Documental, liderado por el Archivo General de la Policía Nacional, adscrito a la Secretaría General, determina las actividades de Gestión documental de conformidad con lo estipulado en la Ley 594 de2000 y las demás normas que las modifiquen o sustituyan. Para lo anterior se cuenta entre otros con los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Elaborar o actualizar tablas de retención documental 1GD-PR-0007 • 1GD-MA-0001 Manual único de gestión documental para la Policía Nacional.

7.1.10 INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.

El dueño del proceso de primer nivel de “Gestión Documental” en la Policía Nacional es el Secretario General, el cual es responsable de diseñar las directrices, lineamientos y controles que garanticen la ejecución y verificación del cumplimiento del mismo, atendiendo al desarrollo de la política de salvaguarda, conservación, recuperación y acceso a la documentación custodiada por los archivos, buscando de su articulación para alcanzar el objetivo de: “Establecer y ejecutar las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación recibida y producida por la Policía Nacional, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en materia archivística y la optimización de los recursos asignados.”

La gestión documental como programa debe comprender en los diferentes niveles de la Policía Nacional, como mínimo los siguientes procesos: Planeación, Producción, Gestión y trámite, Organización, Transferencia, Disposición de documentos, Preservación a largo plazo y Valoración. Conforme lo establecido en el “Manual único de Gestión Documental para la Policía Nacional” disponible para su consulta en el módulo de documento de la SVE.

La Institución determina los documentos controlados por el Sistema de Gestión Calidad, a través del módulo de documentos de la Suite Visión Empresarial.

Todos los documentos impresos que se encuentren en los puntos de uso y hagan parte del Sistema de Gestión de Calidad, se consideran copias no controladas.

Nota: los documentos que se encuentren en la versión anterior al formato, y no requieren de actualización, son válidos para el sistema hasta tanto no se genere una nueva versión del mismo y esta sea publicada en el aplicativo utilizado por la Policía Nacional para tal fin.

Todos los documentos que se encuentren impresos o magnéticos en versiones anteriores a la establecida por el aplicativo utilizado por la institución para su control, son declarados obsoletos y por lo cual se deben sacar de circulación.

La gestión documental es el conjunto de actividades que permiten el control de los documentos y registros requeridos en la gestión de la Institución y el cumplimiento de los requisitos de la normatividad legal aplicable (entre otros, Ley 594 del 2000, Decreto 4485 del 121109 - NTCGP1000, Resolución No. 5237 del 021208 Ministerio de Defensa Nacional), determina el tiempo de almacenamiento de los documentos y la disposición final, convirtiéndose así en un factor clave para la optimización de los procesos.

Permite determinar cuáles son las responsabilidades del personal que elabora, revisa y tiene autoridad para aprobar los documentos, cuando se generan registros se aplica el procedimiento control de registros y las tablas de retención documental. Establece claramente cada uno de los tipos documentales que la Institución utiliza para el cumplimiento de su misión y define en que caso se hace necesario su utilización.

La Policía Nacional mediante Resolución No 02764 del 26 de Junio 2008 "Por medio de la cual se adopta el Programa de Gestión Documental de la Policía Nacional y sus políticas de operación" permite soportar el Sistema de Gestión Integral de la Policía Nacional; para que se diseñen y gestionen los procesos y procedimientos, requeridos para efectuar un manejo efectivo y adecuado de la documentación y registros en la Policía Nacional, que permitan asegurar el desempeño de la entidad, mediante la operacionalización del proceso de Gestión Documental.

Es así que la Institución tiene contemplados como institucionales los archivos de: gestión, centrales (unidades policiales) y el archivo Histórico (nivel central), lo cual busca articular la gestión archivística de cada unidad, con las políticas globales de la administración, en lo referente a la organización, conservación y administración del patrimonio documental.

7.1.9.1. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

Los parámetros para la elaboración, modificación y eliminación de documentos institucionales, se encuentra determinados en el documento 1DS-GU-0015 Lineamientos para el control de documentos en la Policía Nacional, en donde se establece la creación, modificación, y eliminación, de los documentos, garantizando que los integrantes de la Policía Nacional conozcan los documentos que soportan el Sistema de Gestión de Integral y que deben ser aplicados en la ejecución de los procesos institucionales.

El listado maestro de procesos, procedimientos, formatos y guías está establecido por el aplicativo utilizado por la Institución para el control de documentos. (Modulo de documentos de la (Suite Visión Empresarial).

7.1.9.2. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

A la totalidad de los registros producidos por la Institución en la ejecución de las actividades y procedimientos dentro de los procesos, se les debe aplicar el procedimiento control de registros de acuerdo a lo establecido por el dueño del proceso Gestión Documental, garantizando su identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición final.

La Tabla de Retención Documental (T.R.D.) es el instrumento (registro, herramienta) que reúne toda la producción documental de la Policía Nacional, organizada por dependencias, series y subseries que establece el tiempo en que los documentos se conservan en cada fase de archivo.

Son responsables de la aplicación de las T.R.D. todos los servidores públicos de la Policía Nacional que dentro de las actividades en las diferentes unidades policiales, les corresponda utilizarlas total o parcialmente en la elaboración de los documentos.

Las Tablas de Retención Documental se actualizarán y ajustarán cada vez que la Institución realice cambios en su estructura orgánica y será responsabilidad del dueño del proceso de Gestión Documental y el Comité de Archivo General de la Policía Nacional.

Los documentos controlados por el Sistema de Gestión Integral deberán estar debidamente codificados. En ningún caso deberán elaborarse dos tipos documentales que establezcan criterios de aplicación respecto a un mismo tema a menos que sea estrictamente necesario, que sean complementarios o que la normatividad legal vigente obligue a ello.

CAPITULO VIII PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL ÁMBITO DE GESTIÓN MISIONAL INSTITUCIONAL

8 OPERACIÓN.

La operación en la Policía Nacional corresponde a la prestación de la multivariedad de servicios en los cuatro ámbitos de la gestión institucional, (ámbito misional institucional, educativo, salud y bienestar, ver Artículo 48. Ámbitos de Gestión de la Resolución 03392 del 30 de julio de 2015), teniendo en cuenta el contexto y objetivo del presente manual, más adelante se describe la prestación del servicio de Policía, comprendido como la comunión de los diferentes servicios prestados en los procesos misionales del mapa de procesos institucional, así como los procesos misionales de los mapas de procesos de segundo nivel de las direcciones operativas y la Policía Fiscal Aduanera, así como los procesos de las metropolitanas y departamentos de Policía.

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

Por medio de Resolución 02541 del 25 de julio de 2011, “Por la cual adopta el mapa de procesos institucional, los procesos de primer nivel y se derogan unas disposiciones”, la organización realizó la última actualización al mapa de procesos y derogó las resoluciones 05296 del 05 de diciembre de 2008 “Por la cual se adopta el Mapa de Procesos Institucional y los procesos de Primer Nivel” y 02499 del 18 de agosto de 2009 “Por la cual se modifica la Resolución 05296 del 05 de diciembre de 2008 Por la cual se adopta el Mapa de Procesos Institucional y los procesos de Primer Nivel”, incluyendo como principal modificación el concepto de innovación en el proceso de Mejora Continua, el referido acto administrativo se encuentra vigente y fue ratificado manteniendo el mismo esquema en el Artículo 45. Mapa de Procesos Institucional, del Manual del Sistema de Gestión Integral.

El desarrollo de los componentes del Modelo de Operación por procesos, en los elementos y campos que componen las caracterizaciones de procesos se establecen actividades organizadas en el ciclo PHVA, se identifican los responsables, recursos necesarios y salidas, así como parámetros de control adicionales como: manuales, procedimientos, guías, formatos y demás documentos asociados, requeridos para la adecuada operación y conformidad de los procesos respecto a los productos y servicios que se generen en su ejecución.

Los criterios de aceptación, rechazo, seguimiento y capacidad de los procesos y unidades para cumplir con los requisitos asociados a los servicios prestados, se evidencian mediante el cumplimiento de los parámetros operacionales para la identificación, control y tratamiento del producto o servicio no conforme.

Frente a la tercerización de servicios en el ámbito misional, no aplica por cuanto la prestación de los servicios en desarrollo de los procesos misionales, son facultativos y exclusivos de la Policía Nacional.

Nota: La Policía Nacional a partir de sus cuatro ámbitos de gestión determina criterios operacionales específicos para la planificación, control y evaluación de la prestación de los diferentes servicios desarrollados, los mencionados lineamientos son documentados a través de guías en los diferentes procesos.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Los requisitos establecidos para el desarrollo de los servicios son identificados atendiendo las exigencias definidas por los grupos sociales objetivo y partes interesadas, las leyes, parámetros de control organizacionales definidos por la Institución y los deberes establecidos por los modelos y normas definidas para la gestión Pública, las evidencias de la alineación se pueden encontrar de forma implícita y explícita tanto en la matrices de servicios características y estándares así como en los documentos asociados a los procedimientos y actividades de los procesos de los cuales se despliegan estas matrices.

Adicional a lo anterior es factible identificar de forma clara los requerimientos legales o surgidos de los requisitos de orden Interno, que fundamentan los trámites y OPAS (otros procedimientos administrativos) cargados por la Policía Nacional en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, como única fuente con validez para el registro de la información de los trámites correspondientes a las instituciones del Estado. Con el objetivo de asegurar la validez y vigencia de los lineamientos para realizar la prestación del servicio (características y estándares), a partir de los requisitos mencionados en el numeral anterior, se encuentra, establece en su primera tarea las subsecuente responsabilidad “El dueño de proceso tiene el deber de programar la revisión y mejora de los documentos y procedimientos a su cargo por lo menos una vez al año, mediante orden de servicios asegurando la participación del personal involucrado. El plan debe ser realizado dentro de los primeros tres meses del año”.

Adicionalmente frente a la revisión periódica de los trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cartilla de administración pública 27 “Guía para la Racionalización de trámites”, precisa los pasos para la identificación de trámites y OPAS susceptibles de racionalización, presentando el paso a paso hasta concluir la viabilidad metodológica y convivencia institucional de dicha reducción.

Teniendo en cuenta las variaciones y cambios en la legislación, normatividad, surgimiento de nuevas necesidades de los grupos sociales objetivo y partes interesadas obligan a la actualización periódica, modificación y mejora de las matrices de características, documentos y lineamientos para la prestación de servicios registrados en los diferentes tipos documentales, ejecutando lo establecido en la guía 1DS-GU-0015, en la cual se asegura el control de cambios y la trazabilidad de estos.

De igual forma frente a los trámites y OPAS la trazabilidad respecto a los posibles cambios, es posible determinarla en los datos y control de versiones de la plataforma SUIT.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

La Guía para el diseño y desarrollo en la Policía Nacional identificada con el código 1DS-GU-0005 describe las directrices para la aplicación de los requisitos del diseño y desarrollo exigidos por las normas NTCGP1000 e ISO9001, en las unidades de Policía Nacional

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

El control de los productos suministrados externamente, se estima, porque se tienen productos y servicios (armamento, vehículos, prendas, entre otros) que están destinados a incorporarse dentro de los propios (productos o servicios) de la organización.

La Dirección Administrativa y Financiera, en el marco del cumplimiento de la Ley 80 del 28 de octubre de 1993, Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Modificada por la Ley 1150 de 2007, Reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 679 de 1994, 626 de 2001, 2170 de 2002, 3629 y 3740 de 2004, 959, 2434 y 4375 de 2006; 2474 de 2008 y 2473 de 2010 y como el Decreto 1510 de julio de 17 de 2013 Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.

Adicionalmente y en concordancia con lo anterior mediante la Resolución 03256 del 16 de diciembre de 2004, “Por la cual se reglamenta la actividad de los Interventores, Supervisores y Coordinadores de los

contratos y/o convenios en la Policía Nacional”, se determinan los criterios para el desarrollo de la supervisión y verificación de la ejecución de procesos contractuales para la adquisición de bienes y servicios.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

La planificación de los productos o los servicios en la Institución varía teniendo en cuenta factores como son el tipo de servicio, sus características y su marco normativo aplicable.

Para la planificación de la prestación de los diferentes servicios que se desarrollan a nivel institucional, se plantean diferentes fuentes de información y líneas de acción consignadas en varios tipos documentales como manuales, guías, procedimientos, etc. sin embargo frente al desarrollo de las actividades de los procesos misionales de 3CS-CP-0001 Convivencia y Seguridad Ciudadana de tercer nivel y 3PR-CP-0001

Prevención de tercer nivel, aplican los criterios operacionales de los procedimientos y guías de estos procesos, por ejemplo en las tareas ejecutadas durante la prestación de los turnos de vigilancia, los comandantes de estación pueden guiarse de las instrucciones de los documentos 1DS-GU-0006 Guía para la planificación de la prestación del servicio en la Policía Nacional, procedimiento 1CS-PR-0001 Realizar actividades para planear y desarrollar la prestación del servicio de Policía, así como el soporte doctrinal de la actualización del tomo 2.2 Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes y los Instructivos que la Dirección de Seguridad Ciudadana emita para integrar y complementar los parámetros de los documentos antes referidos.

Sin detrimento de lo anterior, es pertinente aclarar que cada “servicio” realizado por parte de las direcciones operativas directamente o las unidades desconcentradas de estas, cuentan con directrices de orden táctico (segundo nivel) específicos frente a la prevención y control de delitos y contravenciones en un contexto especializado, por ejemplo en el marco del proceso 2PA-CP-0001 Prevención de la Accidentalidad Vial, el servicio derivado del cumplimiento de las tareas del procedimiento 2PA-PR-0003 Realizar Informes Especiales de Policía en Seguridad Vial.

Debido a las condiciones y contexto cambiante suscrito a la afectación de factor medio ambientales, coyunturales y socio económicos en constante modificación, los servicios prestados en el día a día institucional, de forma variada se ajustan a las situaciones y dinámicas aun cuando estos cambios superen la planificación previamente formulada, sin embargo de las posibles desviaciones se deben conservar los registros que permitan observar la aprobación de dichos cambios y de esta manera evidenciar el cumplimiento de los requisitos (características y estándares) definidos con anterioridad.

Durante y posterior al desarrollo de los servicios misionales se efectúan actividades de supervisión y reporte al mando natural, jefe de servicio o central de radio, a fin de contribuir a mantener el cumplimiento de las características y cumplimiento de los estándares de dichas tareas operativas.

Para la planificación, control seguimiento y evaluación de los servicios se presenta como principal referente de las generalidades del cumplimiento de las anteriores acciones el documento 1DS-GU-0006 Guía para la planificación de la prestación del servicio en la Policía Nacional, en las cual se relacionan los formatos para documentar dicha planificación entre ellos la Orden de Servicio, Plan de trabajo, etc. instruyendo de forma imperativa sobre realizar la evaluación de los servicios prestados a partir de la planificación previamente realizada, generando los respectivos informes o diligenciando los soportes que sean establecidos en cada caso (minutas, comunicaciones oficiales - informes, formato 1DS-FR-0017 Formato tratamiento de producto o servicio no conforme, entre otros según apliquen), registros en los que se con los aciertos, desaciertos u observaciones.

8.1 CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME.

Por otro lado y con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios realizados a través de la identificación y control de los productos y servicios que no cumplen con las características identificadas de forma previa para la ejecución de los mismos antes que afecten a los clientes externos para los cuales están dirigidos y evitar se conviertan en quejas, se estableció la Guía para el control del producto o servicio no conforme identificada con el código 1DS-GU-0012.

8.2 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Una vez realizadas las actividades previas de planificación, verificación de elementos, información, equipos de comunicación y movilidad, entre otras partes constitutivas de la prestación del servicio, antes de la liberación de los servicios, en condiciones normales esta verificación previa se desarrolla atendiendo lineamientos documentados específicos, efectuando el tratamiento del servicio no conforme cuando se presente, siendo responsable de estas acciones el mando natural o jefe del servicio.

8.2.1 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

Institucionalmente se cuenta con diferentes herramientas de identificación y trazabilidad de las actividades y tareas ejecutadas, como lo son los formatos diligenciados, soportes de las salidas de las caracterizaciones, despliegues y procedimientos, minutas, libros, etc. adicional a lo anterior a partir de desarrollos tecnológicos propios dirigidos desde el proceso Direccionamiento Tecnológico, se cuenta en la actualidad con más de 60 aplicativos y sistemas de información los cuales incluyen monitoreo y consolidación de voz y datos, en algunos casos contando con el registro en tiempo real de las actividades y acciones operativas, conservando los registros virtuales en bases de datos que permiten el resumen histórico, la ubicación y trayectoria de la información de las acciones efectuadas por los servidores policiales en su labor.

El acceso a los soporte magnéticos, electromagnéticos y digitales de la prestación del servicio son conservados bajo las directrices y controles propios del Sistema de Seguridad en la información y demás directrices de la Oficina de Telemática ejecutadas por sus dependencias distribuidas en las metropolitanas y departamentos de Policía.

CAPITULO IX EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

9.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.

Los parámetros para la medición, análisis y mejora del modelo gerencial Institucional y por ende de la Institución, están declarados en el artículo 63, 64, 65, 66, 67 del Manual del Sistema de Gestión Integral, del Procedimiento ejecutar acción correctiva y procedimiento acción preventiva y de la guía de mejora continua de la Policía Nacional.

BIBLIOGRAFÍA

MECI 1000:2015 Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano
NTCGP1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
ISO 9001 – 2008 Sistemas de Gestión de la Calidad —Requisitos
Guía de Armonización MECI –Calidad 2014

ANEXOS

Los Manuales que se relacionan más adelante contienen los lineamientos específicos para el desarrollo y cumplimiento de los requisitos de los sistemas de la gestión pública, en cada ámbito de gestión, por lo cual se consideran anexos subordinados al presente documento.

- Manual de los sistemas de la Gestión Pública para el Ámbito de Gestión Educativo.
- Manual de los sistemas de la Gestión Pública para el Ámbito de Gestión de Salud.
- Manual de los sistemas de la Gestión Pública para el Ámbito de Gestión de Bienestar.

Dirección y Conceptualización General

Brigadier General FABIAN LAURENCE CARDENAS LEONEL
Jefe Oficina de Planeación

Coronel OLGA LUCIA PINEDA ORTÍZ
Jefe Grupo Direccionamiento Institucional

Elaboración y Redacción

Patrullero JHONNATHAN CUELLAR ROZO
Analista de procesos

Mayor RIBELINO SÁNCHEZ SIERRA
Analista de Procesos

Colaboración

Doctora MARGARITA MARIA BECERRA OTALORA

Equipo de Gerencia de Procesos OFPLA

Modulo de Documentos
S.V.E.
Febrero de 2016

Bogotá, D.C, Colombia